

<<酒店前厅客房服务与管理实务教程>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅客房服务与管理实务教程>>

13位ISBN编号：9787560952628

10位ISBN编号：7560952623

出版时间：2010-1

出版时间：华中科技大学出版社

作者：郭一新

页数：381

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<酒店前厅客房服务与管理实务教程>>

### 内容概要

本书主要讲述有关酒店前厅与客房服务的操作技能，包括前厅规划与布局、房价制定与管理、前厅预订服务与管理、前厅接待服务与管理、前厅收银技术与收银管理、楼层与客房的规划布局、客房系列服务、客房清洁服务与管理、公共区域清洁与保养、客房设备与物品管理等内容。

本书实战性较强，既可作为旅游专业本科高年级学生的教材，也可作为酒店管理者的参考书籍。

## 书籍目录

第1章 前厅部概述 第一节 前厅部在酒店中的地位、作用和基本任务 第二节 前厅部组织机构设置 第三节 前厅部对客服务的工作流程与业务特点 案例宝库：一道亮丽的酒店风景线——走近酒店前厅服务小姐第2章 前厅规划与布局 第一节 前厅设计的原则及标准 第二节 前厅设计风格 第三节 前厅作业区域设计 案例宝库：白天鹅宾馆的大堂设计艺术第3章 房价制定与管理 第一节 酒店客房定价的重要性及其基本原则 第二节 酒店客房定价的基本方法 第三节 客房定价策略 第四节 酒店常用的计价方式 案例宝库：硝烟起羊城敢拼才会赢第4章 前厅预订服务与管理 第一节 预订服务与管理概述 第二节 预订的方式、渠道与类别 第三节 预订的基本服务规程 第四节 预订中容易产生的失误及规避方法 案例宝库：酒店订房网络系统营销第5章 前厅接待服务与管理 第一节 接待服务与管理概述 第二节 客房销售技巧 第三节 房态显示与控制管理 第四节 接待的基本服务规程 第五节 接待中容易产生的失误 案例宝库：美国旅馆联号之父——埃尔斯沃思斯塔特勒(Ellsworth M.Stader)第6章 前厅系列服务与管理 第一节 礼宾服务与管理 第二节 电话总机服务 第三节 商务中心服务 第四节 接受和处理宾客投诉 案例宝库：酒店“金钥匙”服务第7章 前厅收银技术与收银管理 第一节 收银服务与管理概述 第二节 前厅收银技术和账务处理 第三节 前厅收银服务的管理 案例宝库：酒店收银结账常见投诉案例第8章 信息系统在酒店前厅客房的应用 第一节 酒店电脑管理信息系统的发展现状 第二节 电脑管理内部信息系统的结构 第三节 酒店业中Internet和电子商务的应用 案例宝库：互联网给酒店带来的冲击第9章 客房部概述 第一节 客房部在酒店中的地位与基本任务 第二节 客房部的组织机构设置 第三节 客房部的编制定员 案例宝库：世界酒店客房发展趋势的几个问题第10章 楼层与客房的规划布局 第一节 客房楼层的建筑规划 第二节 客房类型、功能及标准 案例宝库：您知道全世界最奢华的酒店在哪里吗第11章 客房系列服务与管理 第一节 客房服务的模式 第二节 宾客住店期间的客房服务 第三节 客房服务中容易产生的失误 案例宝库：一个被人们渐渐遗忘的大酒店业主——塞萨里兹第12章 客房清洁服务与管理 第一节 客房清洁保养概述 第二节 清洁整理客房的标准程序及规范 第三节 客房计划卫生管理 案例宝库：绿色酒店第13章 公共区域清洁与保养 第一节 酒店公共区域清洁保养的范围与特点 第二节 清洁保养程序 第三节 清洁剂 第四节 清洁设备 案例宝库：国内外酒店清洁产品服务与使用的新概念第14章 客房设备与物品管理 第一节 客房设备的控制管理 第二节 客房物品的控制管理 第三节 布草的控制管理 案例宝库：酒店客房用品的未来使用趋势第15章 客房安全管理 第一节 客房安全管理概述 第二节 客房火灾的防范与应急处理 第三节 客房盗窃的防范与应急处理 第四节 其他意外事故的防范与应急处理 案例宝库：泣血的诉讼给我们的启示第16章 客房经营效益与管理数据分析 第一节 客房基本经营指标与评价 第二节 客房营业收入分析 第三节 客房盈亏临界线分析 案例宝库：A酒店建设规模和经营管理数据分析附录1 酒店主要设施与服务符号附录2 客房设备物品中英文对照表附录3 中国星级酒店物品配备标准附录4 酒店专业用语缩写总汇后记

编辑推荐

本书是“21世纪高等院校十一五系列规划教材”之一，全书共分16个章节，主要对有关酒店前厅与客房服务的操作技能，基础知识作了介绍，具体内容包括前厅规划与布局、前厅预订服务与管理、前厅接待服务与管理、前厅系列服务与管理、前厅收银技术与收银管理等。该书可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>