

<<饭店前厅与客房部管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅与客房部管理>>

13位ISBN编号：9787561522226

10位ISBN编号：7561522223

出版时间：2004-6

出版时间：厦门大学出版社

作者：黄珏

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>

## <<饭店前厅与客房部管理>>

### 内容概要

本书章节划分为上下两篇。

上篇饭店前厅客房部的运行主要描述前厅客房的基本运行，包括四章。

第一章讲述的环境管理更多的是属于产品管理范畴，它为前厅客房提供了产品的硬件环境与必要的软环境。

第二章前厅部服务流程和第三章客房部服务流程则是硬件环境的基础上为客人提供软件服务的过程组合，也就是对前厅客房服务过程的设计，遵循前厅客房的特点有序地进行。

在饭店前厅与客房部门提供的对客服务中，账务处理对实现饭店盈利目标具有特殊重要的地位，并兼具对客服务和内部控制两方面的性质，因此在本书中作为第四章专门论述。

本书的下篇饭店前厅与客房管理主要论述饭店前厅客房日常业务面临的几个特殊的管理问题，他们贯穿于本部门日常经营大大小小的具体业务之中，并提供了饭店日常经营业务的具体规则和管理标准。

我们将这几大问题独立出来，分别构成了本书第五章到第八章的内容。

## <<饭店前厅与客房部管理>>

### 书籍目录

绪论上篇 饭店前厅与客房部的运行 第一章 饭店前厅客房环境管理 第一节 前厅客房功能分区 第二节 前厅客房的声环境 第三节 前厅各房的光环境 第四节 前厅客房绿环境 第五节 前厅客房其他环境 第六节 前厅客房环境管理 第二章 前厅服务流程 第一节 饭店前厅部职能概述 第二节 前厅部服务流程 第三章 客房服务流程 第一节 客房部职能概述 第二节 客房部的服务流程 第四章 饭店信用控制与账务处理 第一节 饭店信用政策的制定 第二节 前厅部的信用控制 第三节 前厅部的客账处理 第四节 夜审下篇 饭店前厅与客房部专项管理 第五章 饭店前厅与客房服务质量管理 第一节 饭店服务的内涵与性质 第二节 饭店前厅与客房服务质量管理 第三节 饭店前厅与客房部的人员管理 第六章 饭店收益管理 第一节 收益管理的基本原理 第二节 收益管理的应用 第三节 收益的衡量 第四节 收益管理的未来发展方向 第七章 前厅客房安全管理 第一节 前厅客房安全管理概述 第二节 前厅客房安全表现形态 第三节 前厅客房安全管理内容与安全管理网络 第四节 防盗管理 第五节 饭店消防管理 第六节 其他安全管理 第八章 信息技术在饭店的应用 第一节 饭店信息系统概述 第二节 饭店计算机预订系统 第三节 饭店计算机管理系统 第四节 信息技术对饭店经营管理的影响后记

<<饭店前厅与客房部管理>>

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>