

<<饭店前厅管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅管理>>

13位ISBN编号：9787563713868

10位ISBN编号：7563713867

出版时间：2006-9

出版时间：旅游教育

作者：陈媛媛

页数：232

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>

<<饭店前厅管理>>

内容概要

《全国高等院校旅游专业规划教材：饭店前厅管理》较为全面系统地介绍了现代饭店前厅管理的基本原理、方法及其在实践中的应用。

内容包括：前厅管理概述、前厅部的组织管理、前厅部的运转、饭店的房价管理、前厅部预订管理、前厅部接待管理、前厅部服务管理、前厅部会计与审计管理、前厅部服务质量管理、前厅部计划和评估管理、前厅部人力资源管理等。

全书具有较强的理论性、系统性与实用性，不仅是旅游管理专业师生必备的教科书和参考书，对饭店行业管理者亦颇具参考价值。

<<饭店前厅管理>>

书籍目录

第一章 前厅管理概述第一节 前厅部的地位与作用一、前厅部服务运营的特征二、前厅部的地位三、前厅部的功能四、前厅部的作用第二节 前厅部的工作内容一、经营二、管理三、服务第三节 饭店类型与客源市场一、饭店类型二、客源市场分析三、前厅部的服务利润链第二章 前厅部的组织管理第一节 前厅部组织的宗旨一、明确前厅部组织宗旨的意义二、前厅部组织宗旨的内容三、实现前厅部组织宗旨的途径第二节 前厅部的组织机构一、前厅部组织机构设计原理二、前厅部的组织机构第三节 前厅部的工作设计及岗位工作说明书一、前厅部工作设计二、岗位工作说明书三、房务总监和前厅部主要管理人员岗位工作说明书第三章 前厅部的运转第一节 对客服务的全过程一、对客服务的阶段二、对客服务全过程第二节 前厅操作系统一、前厅手工操作管理回顾二、饭店计算机管理系统第三节 前厅部的信息处理及沟通一、前厅部与客人的沟通二、前厅部内部员工的信息沟通三、前厅部与有关部门之间的信息沟通四、信息沟通的主要障碍及纠正方法第四节 前厅区域环境与功能设计一、总服务台的设计二、大堂的区域环境与功能设计第四章 饭店的房价管理第一节 房价管理的作用与原则一、房价管理的作用二、房价管理的原则第二节 制定房价的依据与方法一、影响房价的主要因素二、制定房价的方法三、房价的结构四、制定房价的基本程序第三节 前厅部房价的实施与管理一、房价的种类二、饭店房价的计价方式三、特殊房价的管理政策第五章 前厅部预订管理第一节 前厅部预订与销售一、前厅部预订概述二、客房的种类三、客房预订销售的渠道四、客房预订销售的方式五、预订组岗位职责与服务守则六、前厅预订部与市场营销部的关系第二节 预订的种类和 workflow 一、客房预订的种类二、客房预订 workflow 三、超额预订第三节 散客预订工作程序及标准一、散客预订的方式二、散客预订确认的程序及标准三、散客预订更改与取消预订的程序及标准四、B类以上VIP预订的程序及标准第四节 团队预订工作程序及标准一、团队预订可能出现的问题及对策二、团队预订的程序及标准第六章 前厅部接待工作管理第七章 前厅部服务管理第八章 前厅部会计与审计管理第九章 前厅部服务质量管理第十章 前厅部计划和评估管理第十一章 前厅部人力资源管理主要参考文献

<<饭店前厅管理>>

章节摘录

第一章 前厅管理概述 饭店前厅部,也称前台部、大堂部、总服务台。前厅部的主要机构均位于饭店中客人来往最频繁的地段——大堂,是饭店经营管理中的一个重要部门,承担着以饭店客房的实际销售为中心的一系列工作。从客人预订到抵达饭店办理入住登记直至结账离店,前厅部在满足客人需求方面起着核心的作用。对客人而言,前厅就是饭店。

前厅部既是客人进入饭店甚至是抵达饭店之前最先接触到的部门,也是客人离开饭店最后要接触到的部门,其服务质量的高低是客人对饭店形成第一印象的重要因素。客人是否能决定入住饭店,与前厅部的销售技巧和服务质量有着直接的关系。因此,销售方法和服务质量就成为我们研究饭店前厅管理的两条主线。

与饭店业的经营特点和经营目标相适应,大多数饭店都是以客房销售收入作为主要的收入来源。前厅部作为饭店的门面和客房实际销售的操作部门,承担着具体的销售任务和细致复杂的对客服务工作。

因此,前厅部的经营管理水平直接影响着饭店客房出租率和经济收入,同时代表着饭店整体的工作效率、服务质量和管理水平。

第一节 前厅部的地位与作用 随着经济的发展,饭店业作为服务业中活跃的一分子也有了长足的发展,为社会提供了大量的就业机会,创造了令人赞叹的财富。行业的发展推动了观念的进步,服务正在经历从传统的服务事务处理观念到一种体验的转型,体验经济这一新的观念诠释了服务创造价值的内涵。

体验通过某种方式实现了客人参与以及与客人联系而实现的价值增值。

前厅部作为饭店直接与客人接触的最初环节和最后环节,通过带给客人的多种体验实现着饭店的价值增值,其在饭店中的作用不言而喻是十分重要的。

饭店的成功发展依赖于创新和高技能的管理,特别是对前厅部而言,它们不断推动着饭店的服务质量和经济效益的提高。

就前厅部而言,其服务运营有着明显的特征,分析其服务运营的特征,有助于了解前厅部在整个饭店经营管理中的地位、功能和作用。

一、前厅部服务运营的特征 在服务业中,应该对投入和资源进行区分。

就前厅部而言,投入是客人本身;资源是前厅部的管理者可以调用的辅助物品、劳动力和资本。

因此,前厅部的运转有赖于前厅部与作为服务过程参与者的客人的接触。

由于客人通常是凭自己的需求和判断上门来的,而且由于客人个体的差异,他们对服务有着独特的需求,因此,将前厅部的服务能力与客人的需求相匹配对前厅部的管理者来说也是一个挑战。

无论如何,了解本部门服务运营的特征是前厅部管理者要做的第一个工作。

(一) 客人参与服务过程 客人作为参与者出现在前厅部的服务过程中,这要求前厅部的管理者必须重视环境和设施的设计:这与传统的制造业有着根本的区别。

对于实物产品来说,购买者看到的是在环境幽雅的商场或柜台中的商品,而生产商品的车间是什么样子对于购买者来说是无法看到的。

饭店客人对服务的参与要求前厅部必须注意服务设施的物质环境,因为对于客人来说,在饭店前厅部接受的服务是发生在前厅服务设施环境中的体验。

如果服务环境和设施的设计符合客人的需要就可以提高服务质量。

内部装饰、陈设、布局、噪声、温度、湿度及颜色都能够影响客人对前厅服务的感知,从而影响客人对饭店的整体印象和接受饭店服务的决策。

· · · · · ·

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>