第一图书网, tushu007.com

<<前厅客房运行与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房运行与管理>>

13位ISBN编号：9787563819737

10位ISBN编号：7563819738

出版时间：2012-1

出版时间：首都经济贸易大学出版社

作者：韩军　等主编

页数：317

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

内容概要

第一，针对性。
本书主要针对酒店管理及相关专业，为专业课程教学所用，将管理学的基本原理与酒店前厅业务管理有机地结合起来，直接服务于人才培养目标的需要，具有更强的针对性。

第二，层次性。
本书是依据高职高专培养层次，理论内容坚持了“必需、够用”的原则，对企业管理学的原理和方法进行了适当的取舍，突出了职业岗位对相关理论知识的需要。

第三，实践性。
高职高专院校培养的是高素质应用型人才，相应的理论知识一定要转化为相应的能力，所以本书各章都设计安排了实践训练环节，把理论知识掌握融入到实践活动当中，贯彻了对学生能力和技能培养的教育教学理念。

第四，指导性。
本书的体例编排对教师和学生都具有较强的指导性，特别是对教师如何有效地组织和开展课内课外的教学活动提供了思路，使教师在教学内容、教学方法和教学手段上都能积极适应高素质技能应用型人才培养的需要，学生在教材体系的指导下也知道该如何学习理论知识和锻炼实践能力。

第五，时效性。

第一图书网, tushu007.com

<<前厅客房运行与管理>>

书籍目录

基础知识模块
第一章　前厅与客房部概述
第一节 前厅部的地位和主要任务
第二节 前厅部的组织机构及主要岗位职责
第三节 客房部的地位及主要任务
第四节 客房组织机构和岗位设置
第五节 客房定员与劳动定额
第六节 前厅与客房服务人员的素质要求
第二章　客房设备用品
第一节 客房设备
第二节 客房用品
第三节 客房清洁设备和清洁剂
第三章　客房安全知识
第一节 客房安全基础
第二节 客房安全管理
基本技能模块
第四章　客房预订
第一节 预订的意义
第二节 预订的渠道、方式与种类
第三节 预订受理与收益管理
第五章大厅服务
第一节 门童及行李服务
第二节 余钥匙
第六章 总台接待与销售技巧
第一节人住登记
第二节 问询服务
第三节 前厅收银服务和管理
第四节 电话总机服务
第五节 总台销售技巧
第七章　客房清洁服务技能
第一节 客房清洁卫生
第二节 客房清洁质量管理
第三节 洗衣房与布件房运行
第八章　客房服务技能
第一节 客房服务的组织模式
第二节 客房接待服务项目及内容
第九章　宾客关系管理
第一节 建立良好的宾客关系
第二节 宾客投诉处理
第三节服务补救
职业发展模块
第十章 前厅与客房的服务质量管理
第一节 前厅客房服务质量的内容
第二节 前厅客房服务质量管理
第十一章 酒店大堂及客房产品设计

第一图书网, tushu007.com

第一节 酒店大堂的设计与功能布局
第二节 客房产品没计概述
第三节 新型酒店客房
参考文献

章节摘录

一般饭店的客房即使价格相同，也往往存在着差别，如有的房间景观较好，有的房间特别安静，有的房间则上下电梯比较方便，因此开房员在排房时要充分考虑到这些因素，尽量满足客人的个人需求。
在办理人住登记时，开房员应询问客人的订房要求有无变化，同时还应了解客人对客房有无具体要求，如朝向、连通房、相邻房等，在此基础上开房员可根据饭店当时的客房情况以及饭店今后的用房要求，为客人选定房间。
对于没有预定直接抵店的客人，开房员可根据登记表上的资料，与客人直接交谈，在充分了解客人愿望的基础上，根据饭店现有的客房状况进行排房。
为客人分配好房间后，开房员要在饭店的价格范围内为客人确定房价。
价格范围是指客房的浮动价格范围，一般有旺季与淡季之分，在定价时，开房员必须遵守预订书中已确认的房价，不得随意改动。
在为客人排房定价时，关键是要深入了解客人的需求，并尽量满足客人的愿望，否则，可能会招致客人对客房的不满意，带来一些不必要的麻烦。
另外，还应注意在为客人排好客房并确定了房价之后，必须向客人报价，以获得客人的确认。
（四）决定付款方式　　决定付款方式的目的是为了决定客人在住店期间的信用限额，以及提高离店结账的服务效率。
开房员从登记表的“付款方式”一栏中可以了解到客人最终选择的结账方式，这就决定了客人住店期间的信用限额。
目前，客人一般采用信用卡、现金和转账三种方式付款。
对使用信用卡结账的客人，开房员应请其出示信用卡，核查信用卡是否属于在我国境内可以使用的信用卡之列；信用卡有无残缺损坏，是否完好；还要检查信用卡的有效期，并告诉客人信用卡在饭店的最高挂账限额。
然后，使用信用卡压印机，影印好信用卡归还客人。
最后，将信用卡签购单与制作的账单一起交收银处。
如果客人使用现金结账，开房员应根据饭店的预付款政策，来判断客人是否需要交纳押金，并根据客人交付押金的数额，决定给予客人的信用限额。
如果客人使用转账支票结账，则应经饭店有关负责人的批准方可接受。
预订客人必须在预订时就已经获得批准使用，办好手续。
在办理人住登记时，开房员应向客人说明转账支票的使用范围，如房租、餐费可转账，而其他费用需自理等。
对直接人住的客人，一般不接受转账支票。
……

第一图书网, tushu007.com

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