

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店前厅部服务与管理>>

13位ISBN编号：9787805219158

10位ISBN编号：780521915X

出版时间：1998-8

出版时间：广东旅游出版社

作者：刘伟

页数：397

字数：283000

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>

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

内容概要

酒店前厅部被称为酒店的“大脑”和“中枢神经”，在酒店的经营管理中起着极其重要的作用。因此，做好前厅部的服务和管理工作具有重要意义。

与已出版的同类著作相比，本书具有以下特点： 1、内容新颖、全面、系统。涉及前厅部服务和管理工作的各个领域。

2、突出前厅部管理的内容。

近年来，虽然也出版了一些有关前厅部运作的书籍，但大多偏重于服务，有关前厅部管理的内容则论述较少。

本书在论述前厅部服务的基础上，力图突出前厅部管理的内容（包括前厅部人事管理），并对一些管理问题作了有益的探讨。

因而，适合于用作旅游酒店管理专业大、中专教材，同时，也可作为酒店前厅部管理人员的培训和自学用书。

3、增加案例。

本书使用了大量案例，以求理论联系实际，增强可读性，同时，给读者留下深刻印象。

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

作者简介

刘伟(男)副教授, 硕士(研究方向: 旅游及酒店管理), 生于1963年10月1日。
先后毕业和就读于杭州大学旅游系(学士)。
西北大学旅游系(硕士)。
南开大学。
中山大学。
多年来一直从事旅游酒店管理的研究和教学工作。
先后出版了一批专著。
译著和教材: 《HCM国际酒店管理模式》, 总

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位作用及主要任务 一、前厅部的地位和作用 三、前厅部的
主要任务 第二节 前厅部的组织机构 一、前厅部组织机构设置的原则 二、前厅部组织机构图 三、
前厅部各班组的职能 第三节 大堂与总台 一、大堂 二、总服务台 三、总台员工的素质要求及注意
事项 第四节 前厅部员工仪表仪容与礼貌礼节 一、仪表仪容 二、礼貌礼节 三、言谈规范 四、举
止规范 第二章 前厅部管理人员的职责与素质要求 第一节 前厅部管理人员的职责 一、前厅部经理的
职责 二、前厅部副经理的职责 三、前台主管的职责 四、前台领班的职责 第二节 前厅部管理
人员的素质 一、前厅部管理人员的基本素质 二、前厅部管理人员的特殊要求 第三章 预订的方式与种类
第一节 预订的方式与种类 一、预订的方式 二、预订的种类 第二节 国际酒店收费方式 一、欧洲式
二、美国式 三、修正美式 四、欧洲大陆式 五、百慕大式 第三节 预订的受理 一、接受预订 二
、确认预订 三、拒绝预订 四、核对预订 五、预订的取消 六、预订的变更 七、超额预订 八、
预订员注意事项 第四章 前厅服务 第五章 总台接待 第六章 总台销售管理 第七章 总台信息管理 第八章 商
务楼层 第九章 宾客关系管理 第十章 房价管理 第十一章 前厅部员工的职业道德与服务意识 第十二章 前
厅部员工的培训 第十三章 员工激励 第十四章 管理艺术与工作评估 附录 附录1 酒店各部门、各岗位名
称英汉对照 附录2 前厅部日常接待用语(英汉对照) 附录3 前厅部常用术语英汉对照表 附录4 《旅游酒
店用公共信息图形符号》 附录5 《服务标准化工作指南》 第一部分：总则 附录6 《质量管理和质量
体系要素》 第二部分：服务指南

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

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>