第一图书网, tushu007.com

<<酒店前厅管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅管理实务>>

13位ISBN编号：9787807280668

10位ISBN编号：7807280662

出版时间：2005-1

出版时间：广东经济出版社

作者：徐文苑贺湘辉

页数：269

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

<<酒店前厅管理实务>>

内容概要

本书的特点是：第一，突出了内容的系统性。
酒店是一个特殊的行业，酒店管理是一个独特的学科体系。
本书遵循已成型的酒店管理学科体系，在内容安排上既有重点又有系统性。
所谓系统性是依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主体。
本书描述了酒店前厅部的概貌和业务规律，阐述了酒店前厅部的客房预订、前厅服务、销售管理、服务质量管理等，并把其他教材鲜有涉及的计算机及网络环境下的前厅部管理等内容充实到教材中去，力求教材的系统性。
第二，注意了服务质量基础理论的阐述，如对全面质量管理的基础理论作了简要的阐述。
另一方面，注意将酒店业理论研究已取得的成果，有选择地进行取舍和提炼，形成理论主干。
同时，本书在力所能及的情况下，尽量把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内，使本书具有新鲜感和时代感。
社会的发展迫使酒店面临新形势的挑战，面临许多新的课题。
例如，新时代酒店服务的内涵、服务对象的个性化特点、服务质量差距模型等等。
新的问题被解决，新的规律被揭示，也就会产生新的理论。
第三，密切联系实际。
酒店管理是一门实践性很强的学科。
酒店管理理论直接来源于实践，又要为实践服务。
本书各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行，紧紧地围绕着酒店的运行规律而展开。
本书既有理论阐述，又有着很强的对酒店前厅部管理的可操作性。
第四，具有中国特色。
本教材在编写过程中有一个非常明确的宗旨，即突出中国式的旅游酒店和中国式的酒店管理。
教材把酒店放在中国的社会、国情、文化、历史阶段的大背景中，使其具有浓郁的中国特色。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

贺湘辉，1976年出生，籍贯湖南省，酒店管理讲师，企业培训师，餐厅技师，广东省餐厅考评员。
一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。
编著有《酒店人力资源管理实务》、《饭店客房管理与服务》、《酒店公关实务》、《酒店餐饮管理与服务》等多部教材。
现任教于广州华立学院。

贺湘辉先生长期致力于旅游酒店职业培训和职业教育工作，先后为上百家星级酒店及旅游行业管理人员岗位职务培训班培训，主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。
他是国内第一本全面系统阐述《酒店培训管理》的主编之一。

<<酒店前厅管理实务>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位、作用与任务　前厅部的地位和作用　前厅部的任务　前厅部的业务特点 第二节 前厅部的组织机构　设置原则与机构组成　前厅部的岗位职责第二章 客房预订业务 第一节 预订的方式与种类　预订方式　预订种类 第二节 客房预订程序　受理预订　确认预订　预订记录存档　预订变更与取消　抵店前的准备工作　预订控制 第三节 网络预订与预订推销　开展网络订房必须要有网络营销意识　酒店订房网络系统　主要预订系统　预订推销第三章 总台接待业务 第一节 总台接待业务概述 第二节 入住接待程序第四章 前厅服务 第一节 行李服务 第二节 金钥匙服务 第三节 问讯留言服务 第四节 结账服务 第五节 电话总机服务与商务中心服务 第六节 商务楼层服务 第七节 计算机技术在前厅部中的应用第五章 前厅部销售管理 第一节 客房销售基础知识 第二节 房价管理第六章 前厅服务质量管理 第一节 前厅服务质量管理与控制 第二节 客有投诉处理参考文献

编辑推荐

此商品有两种封面，随机发货！

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