

# 《前厅服务与管理》

## 图书基本信息

书名：《前厅服务与管理》

13位ISBN编号：9787561227404

10位ISBN编号：756122740X

出版时间：2010-2

出版社：西北工业大学出版社

作者：张永华 编

页数：209

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《前厅服务与管理》

## 内容概要

这本《前厅服务与管理(理论篇)》由张永华主编，是根据“项目导向、任务驱动”的教学改革需要进行编写的。本书针对高职高专学生的特点，以提高学生实践能力为目标，以全新的角度介绍和阐述了前厅部运行与管理的相关知识，包括前厅部的概述、预订业务、总台接待、前厅部销售、前厅部其他业务管理、前厅部沟通与协调、前厅部日常管理等内容。全书以实用、创新为特色，理论系统完整，思路清晰，注重理论和实践的结合。

《前厅服务与管理(理论篇)》可作为本科及高职高专旅游管理、酒店管理等相关专业的教学用书，也可以作为旅游饭店管理人员的培训和参考用书。

## 书籍目录

### 项目一 前厅部概述

- 任务1 了解前厅部的地位、作用及主要任务
- 任务2 掌握前厅部组织机构的相关知识
- 任务3 掌握前厅部服务人员的素质要求
- 任务4 了解前厅部的设计、布局与环境

### 项目二 预订业务

- 任务1 了解预订的渠道、种类和方式
- 任务2 掌握散客预订和团队预订的程序
- 任务3 掌握客房预订的控制

### 项目三 总台接待

- 任务1 了解总台接待业务
- 任务2 掌握入住登记程序
- 任务3 了解商务楼层服务

### 项目四 前厅部销售

- 任务1 熟悉客房分配艺术
- 任务2 掌握前厅部销售的艺术与技巧
- 任务3 了解房价管理

### 项目五 前厅部其他业务管理

- 任务1 熟悉礼宾服务
- 任务2 熟悉金钥匙服务
- 任务3 掌握问讯服务
- 任务4 了解电话总机服务
- 任务5 熟悉商务中心服务
- 任务6 熟悉收银服务

### 项目六 前厅部沟通与协调

- 任务1 了解前厅部内部与各部门间的沟通与协调
- 任务2 熟悉前厅部的对客关系
- 任务3 掌握客人投诉及其处理方法

### 项目七 前厅部日常管理

- 任务1 熟悉客史档案管理
- 任务2 掌握前厅部服务质量控制
- 任务3 熟悉前厅部安全控制

### 附录

### 参考文献

# 《前厅服务与管理》

## 编辑推荐

《全国高等院校旅游酒店管理专业国家级规划教材：前厅服务与管理（理论篇）》共分七个项目，介绍了前厅部的地位、作用、业务以及日常管理等知识，前厅部与其他各部门以及前厅部与客人的沟通与协调等内容。通过本书的学习，可以使学生熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法，具备较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务技能，热爱并能胜任饭店的前厅部服务与前厅部基层管理工作。

# 《前厅服务与管理》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)