

《饭店前厅客房服务与管理》

图书基本信息

书名：《饭店前厅客房服务与管理》

13位ISBN编号：9787030181695

10位ISBN编号：7030181697

出版时间：2006-11

出版社：科学出版

作者：胡剑虹

页数：359

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

《饭店前厅客房服务与管理》

前言

为顺应在世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏，培养适合现代饭店业发展的新型高素质、高技能旅游高职人才，应科学出版社邀请，根据国家旅游局人教司关于旅游高等职业教育教材建设的意见，我们成立了《前厅客房服务与管理》高职教材编写组。

《前厅客房的服务与管理》是一门涉及内容广泛、理论性与实践性都很强的旅游高职专业课程。在教学过程中，既要强调学科的理论性，又要注重实践应用中的实用性和科学性；在内容的编写中，不仅需要满足前厅与客房服务日趋变化及顾客个性化服务的要求；不仅要在理论上能对前厅与客房管理进行指导，而且要在技术和方法上能适应现代饭店前厅客房服务与管理的实践需要。在这种指导思想下，我们参与与借鉴了众多国内外饭店业界成功的经验和众多专家、前辈的研究成果，并根据十多年来教学和实践经验，编著了《前厅客房的服务与管理》一书，以满足高职旅游专业教学和饭店业界管理实践的需要。本书分为前厅与客房两大部分。立足于提高学生专业知识和培养学生的综合能力，进行了内容与形式的创新。特别是书中案例导入与课后典型案例的编写为没有实践经验的在校学生提供了很好的素材；每章的学习目标和小结也为学生明确了学习目的。本书系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能，又有饭店该部门员工必须遵守和掌握的基础知识及该部门新信息的介绍及案例、实训题的操练，既是一本饭店前厅与客房服务的教科书，也是酒店管理人员进行管理实践的参考书。由于各地区旅游教育发展水平和教学环境存在差异，在具体教学时，可根据实际情况有选择地学习。本教材适用于旅游高等职业学校学生，也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。本书的编写人员有：常州轻工职业技术学院胡剑虹（第一、四章），黄志刚（第三、六章），方静（第十三、十六章），苏州经贸职业技术学院卜燕红（第二、十四章），武如飞（第十、十二章），刘纯（第九、十七章），金肯职业技术学院郑海霞（第五、八章），陕西省旅游学校杜建华（第十五、十一章），宁波职业技术学校初晓恒（第七章）。全书由胡剑虹老师负责总审、定稿。本书在编写过程中，得到了常州轻工职业技术学院领导和专家的指导和帮助，在此一并表示感谢。热忱欢迎广大读者选用本教材，并对本书提出批评和建议。

《饭店前厅客房服务与管理》

内容概要

《饭店前厅客房服务与管理》既强调学科的理论性，又注重实践应用中的实用性和科学性；内容的编写不仅满足了前厅与客户服务日趋变化及顾客个性化服务的要求，而且在技术和方法上能适应现代饭店前厅客房服务与管理的实践需要。《饭店前厅客房服务与管理》分为前厅与客房两大部分，书中案例为没有实践经验的在校学生提供了很好的素材；每章的学习目的和小结也为学生明确了学习目标。

《饭店前厅客房服务与管理》系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能，又有必须遵守和掌握的基础知识和新信息的介绍及案例、实训题。

《饭店前厅客房服务与管理》

书籍目录

第1章 前厅部概述 1.1 前厅部的地位与任务 1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责 1.3 前厅环境 1.4 前厅部人员素质要求 案例分析 小结 课堂讨论题 课后思考题 实训练习第2章 客房预定服务与管理 2.1 客房预订方式与程序 2.2 预订违约行为与处理 2.3 减少空房现象的程序与方法 案例分析 小结 课堂讨论题 课后思考题 实训练习第3章 前厅接待服务与管理 3.1 前厅接待概述 3.2 房型与房态 3.3 入住接待程序 3.4 住宿条件变化的处理 案例分析 小结 课堂讨论题 课后思考题 实训练习第4章 前厅系列服务 4.1 礼宾服务 4.2 问讯服务 4.3 总机服务 4.4 商务中心服务 案例分析 小结 课堂讨论题 课后思考题 实训练习第5章 客账管理与宾客离店 5.1 客账管理的要求与控制流程 5.2 夜审 5.3 离店结账服务 5.4 贵重物品的寄存与保管 小结 课后思考题第6章 前厅销售控制第7章 信息沟通与宾客投诉处理第8章 文档管理第9章 客房服务与管理概述第10章 客房的设计第11章 客房清洁保养工作与管理第12章 公共区域清扫保养与管理第13章 客房对客服务工作与管理第14章 洗衣房和布草房第15章 客房物资设备与用品的管理第16章 前厅与客房部员工管理第17章 客房的安全保卫工作与管理参考文献

章节摘录

7.1.1 前厅部与有关部门之间的信息沟通

1. 前厅部与总经理室 总经理室是饭店的最高决策中心，信息对于该部门正确、及时、周全地制定和修改饭店发展的方向、调整发展方略有着非常重要的意义。前厅部是感知、理解和接受直接来自客人需求、期望等重要信息的第一线，每一日总经理能接到前厅部统计和制作准确与及时的信息有利于提高饭店对外部经营管理环境的敏感性、灵活应变能力，从而提高饭店的整体发展竞争力。
2. 前厅部与预订部 前厅部接待处将每天实际出租房间数、临时取消、预订未到、换房、提前离店、延期离店等信息填入客房状况调整表，并提供给预订处，预订处可以根据该表格更新、补充、取消预订汇总表相关内容，为准确预测未来的出租率奠定良好的基础。
3. 前厅部与销售部 销售部、前厅接待之间保持信息沟通顺畅，并及时调整、纠正偏差，可以进一步确保客房预订显示系统的准确性。销售部、前厅部根据销售季节和市场需求变化，以及组织制订的推销、促销活动的开展情况，及时研究客房销售的预测、政策、价格等问题，尤其在旺季，还应就团体客人、散客预订客房的占用比例达成一致意见，保持最佳客房出租率和理想的平均房价，以求得最佳的经济效益。
4. 前厅部与财务部 前厅接待处人员在客人入住后及时建立客账，并交给结账处存档累计客账：客人住店期间的住房变化，由接待处人员以变更单、换房表等形式通知结账处。客人离店后，结账处人员立即通知接待处或客房部，由客房部及时安排走客房的卫生清扫，尽快使客房进入到待租的状态中。

《饭店前厅客房服务与管理》

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