

饭店前厅与客房部管理



[饭店前厅与客房部管理 下载链接1](#)

著者:黄珏

出版者:厦门大学出版社

出版时间:2004-6

装帧:简装本

isbn:9787561522226

本书章节划分为上下两篇。上篇饭店前厅客房部的运行主要描述前厅客房的基本运行，包括四章。第一章讲述的环境管理更多的是属于产品管理范畴，它为前厅客房提供了产品的硬件环境与必要的软环境。第二章前厅部服务流程和第三章客房部服务流程则是硬件环境的基础上为客人提供软件服务的过程组合，也就是对前厅客房服务过程的设计，遵循前厅客房的特点有序地进行。在饭店前厅与客房部门提供的对客服务中，账务处理对实现饭店盈利目标具有特殊重要的地位，并兼具对客服务和内部控制两方面的性质，因此在本书中作为第四章专门论述。

本书的下篇饭店前厅与客房管理主要论述饭店前厅客房日常业务面临的几个特殊的管理问题，他们贯穿于本部门日常经营的大大小小的具体业务之中，并提供了饭店日常经营业务的具体规则和管理标准。我们将这几大问题独立出来，分别构成了本书第五章到第八章的内容。

作者介绍:

目录:

[饭店前厅与客房部管理 下载链接1](#)

标签

管理

前厅与客房管理

评论

冗长繁杂 不够引人入胜

[饭店前厅与客房部管理 下载链接1](#)

书评

[饭店前厅与客房部管理_下载链接1](#)