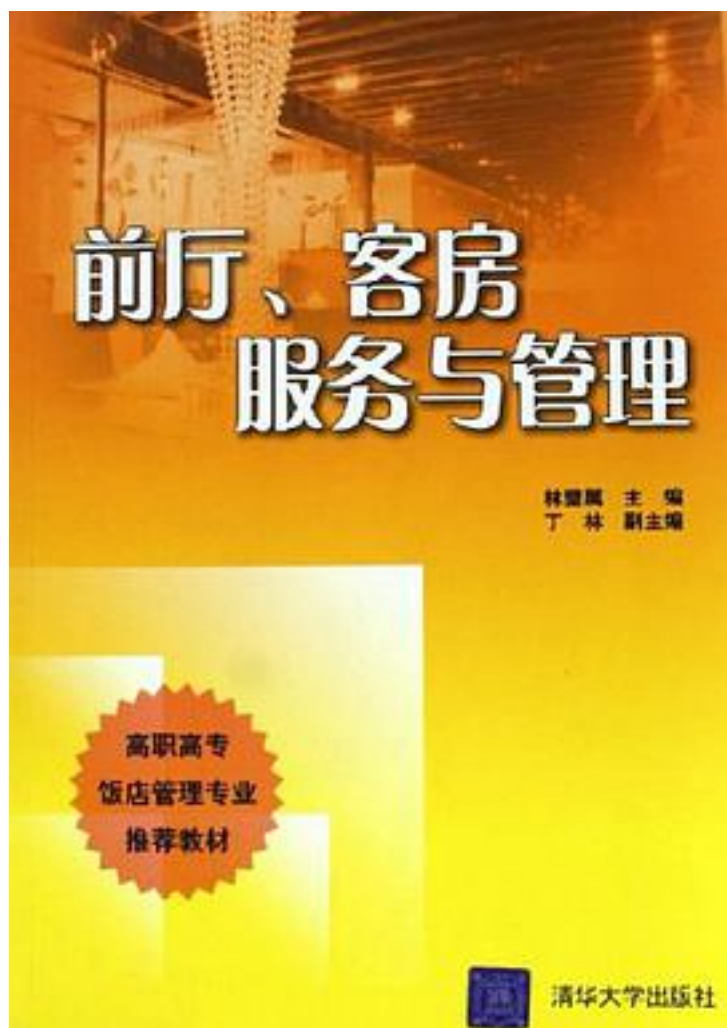


前厅、客房服务与管理



[前厅、客房服务与管理 下载链接1](#)

著者:林璧属

出版者:清华大学出版社

出版时间:2006-3

装帧:简装本

isbn:9787302111849

在中国，随着国内旅游经济的蓬勃发展和国外游客的增多，饭店业也在不断壮大，同时

外资也开始注入资金参与进来。但是，饭店不是出租房间、提供饮食那么简单，最重要的，能决胜于千里的还是管理。那么，采用什么样的方法管理饭店?是采用经验管理，还是流程管理?采用经验管理是聘请具有丰富管理经验的职业经理人的管理模式，还是根据饭店投资决策者和现有饭店的经营水平设置适合当地水准的自我经验管理?采取流程管理是在服务层面设置管理流程而在管理层面采用经验管理，还是设置完全建立在计算机辅助系统之上的流程管理?管理方法不同，构成饭店主体业务部门的前厅、客房的管理模式和管理过程也千差万别。想要对酒店管理进一步了解吗?书中给我们做出了最专业的解答!

本书以饭店前厅客房的对客服务与管理活动为主线，系统、全面地介绍了饭店前厅客房服务与管理的理论与方法。主要内容包括前厅接待服务、房价管理与客房经营统计分析、前厅部的沟通与协调、客房清洁卫生与管理、客房服务质量管理、客房安全管理、客房设备用品管理和客房人力资源管理。

本书内容新颖，深入浅出，体系合理，涉及面较广。书中插入了大量的图片、小知识、小技巧、资料和案例等，图文并茂，形象生动，指导性和实用性强。

本书可作为高职高专旅游、饭店专业教材，也可作为饭店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

作者介绍:

目录:

[前厅、客房服务与管理_下载链接1_](#)

标签

评论

[前厅、客房服务与管理_下载链接1_](#)

书评

[前厅、客房服务与管理_下载链接1](#)