

<<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：9787040338669

10位ISBN编号：7040338661

出版时间：2012-2

出版时间：高等教育出版社

作者：吴梅，陈春燕 编

页数：197

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>

<<前厅服务与管理>>

内容概要

《中等职业教育国家规划教材·酒店服务与管理专业：前厅服务与管理（第3版）》是中等职业学校酒店服务与管理专业国家规划教材。

《中等职业教育国家规划教材·酒店服务与管理专业：前厅服务与管理（第3版）》共九个单元，内容包括前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务、总台服务、总机服务与商务中心、大堂副理、前厅销售、前厅信息沟通、前厅部人力资源管理与质量控制。

《中等职业教育国家规划教材·酒店服务与管理专业：前厅服务与管理（第3版）》内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

《中等职业教育国家规划教材·酒店服务与管理专业：前厅服务与管理（第3版）》是在2006年版本的基础上修订而成。

考虑到旅游类专业职业教育本身的发展和专业课程设置的发展变化，在修订中，保持原教材的体系结构不变，删除过时的内容，增加了新内容，与相应的职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接，满足就业岗位的能力培养需要。

《中等职业教育国家规划教材·酒店服务与管理专业：前厅服务与管理（第3版）》可作为中等职业学校酒店服务与管理专业教材，也可作为酒店岗位培训教材和酒店服务员等级考试用书。

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

第一单元 前厅部概述 主题一 前厅部的功能 主题二 前厅部的组织机构 主题三 前厅工作环境 主题四 前厅部员工的必备素质 思考与实践 第二单元 客房预订 主题一 预订的方式和种类 主题二 客房预订的操作程序 主题三 客房预订违约行为及处理 思考与实践 综合实训 第三单元 前厅礼宾服务 主题一 迎送客人服务 主题二 行李服务 主题三 贵重物品保管 主题四 “金钥匙” 思考与实践 综合实训 第四单元 总台服务 主题一 入住登记 主题二 问讯服务 主题三 总台收银 思考与实践 综合实训 第五单元 总机服务与商务中心 主题一 总机服务 主题二 商务中心 思考与实践 第六单元 大堂副理 主题一 建立良好的宾客关系 主题二 客人投诉处理 主题三 客史档案 思考与实践 第七单元 前厅销售 主题一 客房状态控制 主题二 酒店房价 主题三 酒店客房销售计划 主题四 前厅客房销售程序与技巧 思考与实践 综合实训 第八单元 前厅信息沟通 主题一 客情预测传递 主题二 前厅报表的制作 主题三 前厅文档管理 主题四 前厅部的沟通 思考与实践 第九单元 前厅部人力资源管理及质量控制 主题一 人力资源的调配与控制 主题二 员工培训及日常考评与激励 主题三 质量控制的基本原则与方法 主题四 前厅部主要工作的质量控制 思考与实践 附录 附录1 前厅部主要岗位工作职责 附录2 前厅部员工的过失与纪律处分 附录3 前厅常用服务用语（汉英对照） 附录4 前厅常用术语解释 主要参考书目

<<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:<http://www.tushu007.com>