第一图书网, tushu007.com

<<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：9787300152943

10位ISBN编号：7300152945

出版时间：2012-4

出版时间：中国人民大学出版社

作者：潘素华，杨春梅　主编

页数：243

字数：312000

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

内容概要

本书是为了适应我国旅游业与酒店业的发展，适应我国高等职业教育旅游与酒店管理专业教学改革的需要，按照高职教育培养应用型人才的要求，本着”以能力培养为主，以传授必需、够用、实用知识为原则”的高职教育理念而编写的。
《前厅服务与管理》在编写中力求做到：一有针对性，即针对高职院校酒店管理专业学生将来就业的岗位，有针对性地安排教材的内容和形式，注重知识与实践技能的相互渗透。
二有实用性，即与酒店前厅部各岗位业务实际相联系，突出职业需要和技能优先的特点，加强学生的技术应用能力训练和职业素养培养。
三有创新性，即在教材编写体例上为适应国家高等职业教育教学改革做了一些新的尝试，做到了“教、学、做”一体化。

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部认识
第二章 客户预订
第三章 礼宾服务
第四章 前厅接待服务
第五章 问讯业务
第六章 总机与商务中心服务
第七章 结账服务
第八章 前厅部的沟通与协调
第九章 前厅服务质量控制与员工管理
参考书目

第一图书网, tushu007.com

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