

<<旅游饭店前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787301093030

10位ISBN编号：7301093039

出版时间：2006-1

出版时间：北京大学出版社

作者：吴军卫

页数：316

字数：425000

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>

<<旅游饭店前厅与客房管理>>

内容概要

《旅游饭店前厅与客房管理》是高等职业学院和高等专科学校酒店管理专业和旅游管理专业的一门专业骨干课程。

本课程的教学目的是讲授饭店前厅和客房管理与服务的基础知识，向学生灌输从事前厅与客房管理与服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握饭店前厅和客房服务的基本操作程序与技能，培养学生具备从事饭店前厅和客房服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉饭店前厅部运行与客房部管理的基本程序和方法，具有较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务、清洁服务等各项前厅和客房部服务技能，热爱并胜任饭店前厅、客房部服务与前厅部部基层管理工作，修完本课程并经过短期实习的学生应达到旅游行业前厅、客房各工种中级工的水平。

本教材适用于以普高生及三类生为生源的三年制、二年制酒店管理及相近专业的高职生和大专生，也可以供酒店管理和旅游专业的五年一贯制学生夜大学和函授大学本专科学生使用，还可以供酒店管理和旅游管理及相近专业的本科生与饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试参考。

<<旅游饭店前厅与客房管理>>

书籍目录

上篇 前厅篇 第1章 前厅部概述 1.1 前厅服务基础知识 1.2 前厅部的组织机构 1.3 前厅部员工的素质要求 1.4 前厅布局和设备 1.5 总结 1.6 思考题 第2章 客房预订管理 2.1 客房预订基础知识 2.2 订房价格常识 2.3 客房预订服务程序 2.4 客房预订的管理 2.5 网络预订 2.6 总结 2.7 思考题 第3章 行李服务 3.1 迎宾服务 3.2 行李服务 3.3 总结 3.4 思考题 第4章 接待服务与管理 4.1 接待服务概述 4.2 入住登记 4.3 接待处的日常服务 4.4 退房服务 4.5 问讯服务 4.6 总结 4.7 思考题 第5章 总机与商务中心服务 第6章 前厅收银服务与管理 第7章 前厅部际沟通与宾客关系 下篇 客房篇 第8章 客房部概述 第9章 客房的设计 第10章 客房对客服务 第11章 客房的清洁保养 第12章 公共区域的清洁保养 第13章 客房安全管理 第14章 客房物资管理 第15章 客房价格管理和客房预算 第16章 客房员工管理附录 中国旅游饭店行业规范参考文献

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>