

<<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：9787303132201

10位ISBN编号：7303132201

出版时间：2011-8

出版时间：北京师范大学出版社

作者：龚维嘉，牛自成 主编

页数：225

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

龚维嘉、牛自成主编的《前厅服务与管理》坚持以“就业为导向，能力培养为目标”的教学理念，根据高职旅游专业人才的培养目标和要求，以调动学生学习积极性为核心，体现“立足专业实际、以学生为本”的价值观来选取和确定编写的结构和内容，以培养饭店行业需要的高级应用型人才。每章均结合案例介绍了饭店前厅服务与管理的方法，课后增加了一些思考练习，利于学生尽快消化、掌握所学知识。

本书不仅可以作为大专院校旅游类、酒店类学员的培训教材，还可以供旅游企业特别是饭店从业人员和旅游爱好者阅读和参考。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

前言

#### 第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的地位与发展趋势

第二节 前厅部的主要任务

第三节 前厅部的组织机构及主要岗位职责

第四节 前厅的设计、布局与环境

第五节 前厅部管理沟通

本章小结

思考与练习

#### 第二章 客房预订业务管理

第一节 客房预订的意义

第二节 客房预订的渠道、方式和种类

第三节 客房预订的受理

本章小结

思考与练习

#### 第三章 前厅服务

第一节 礼宾服务

第二节 “金钥匙”服务

第三节 问讯服务

第四节 收银服务

第五节 电话总机服务

第六节 商务中心服务

第七节 商务楼层服务

本章小结

思考与练习

#### 第四章 前厅销售管理

第一节 前厅销售产品分析

第二节 前厅销售策略

第三节 总台销售技巧

本章小结

思考与练习

#### 第五章 前厅信息管理

第一节 前厅报表制作与文档管理

第二节 前厅客史档案管理

第三节 前厅经营统计分析

本章小结

思考与练习

#### 第六章 计算机技术在前厅部的应用

第一节 计算机技术在饭店管理中的应用

第二节 计算机技术在前厅部的应用

本章小结

思考与练习

#### 第七章 信息沟通与宾客关系管理

第一节 前厅部部际沟通

第二节 建立良好的宾客关系

## <<前厅服务与管理>>

### 第三节 宾客投诉管理

本章小结

思考与练习

## 第八章 前厅服务质量管理

### 第一节 前厅部服务质量内容

### 第二节 前厅服务质量管理

本章小结

思考与练习

## 第九章 前厅人力资源管理

### 第一节 前厅主要管理人员素质要求

### 第二节 前厅一线工作人员基本素质要求

### 第三节 前厅管理人员的管理方法和技巧

### 第四节 前厅员工招聘、培训与激励

### 第五节 前厅员工的工作评估

本章小结

思考与练习

## 第十章 附录

参考文献

<<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>