

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787500578949

10位ISBN编号：7500578946

出版时间：2010-5

出版时间：中国财经出版社

作者：郭春慧，肖树青 主编

页数：312

字数：300000

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>

<<前厅与客房管理>>

内容概要

教材建设工作是整个高职高专教育教学工作的重要组成部分。改革开放以来，在各级教育行政部门、学校和有关出版社的共同努力下，各地已出版了一批高职高专教育教材。但从整体上看，具有高职高专教育特色的教材极其匮乏，不少院校尚在借用本科或中专教材，教材建设仍落后于高职高专教育的发展需要。为此，1999年教育部组织制定了《高职高专教育基础课程教学基本要求》（以下简称《基本要求》）和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》（以下简称《培养规格》），通过推荐、招标及遴选，组织了一批学术水平高、教学经验丰富、实践能力强的教师，成立了“教育部高职高专规划教材”编写队伍，并在有关出版社的积极配合下，推出一批“教育部高职高专规划教材”。

<<前厅与客房管理>>

书籍目录

前厅篇

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的重要地位和主要任务

第二节 前厅部的组织机构

第三节 前厅环境

第四节 前厅部工作人员的素质要求

案例与分析

思考与练习

实践项目

第二章 客房预订

第一节 客房预订的渠道、方式与类别

第二节 客房预订的操作形式及程序

第三节 超额预订及订房纠纷处理

案例与分析

思考与练习

实训练习

第三章 前台接待

第一节 入住登记

第二节 前台分房与销售技巧

第三节 客房状况显示与控制

案例与分析

思考与练习

实训练习

第四章 前厅服务管理

第一节 礼宾服务与管理

第二节 问讯服务与管理

第三节 电话总机服务与管理

第四节 前厅收银服务与管理

案例与分析

思考与练习

实训练习

第五章 前厅房价管理与客房经营统计分析

第一节 房价管理

第二节 前厅部经营统计分析报表

案例与分析

思考与练习

实践项目

第六章 前厅部信息管理

第一节 客情预测表的传递

第二节 有关报表的制作

第三节 前厅部信息沟通与协调

第四节 前厅部电脑管理

案例与分析

思考与练习

实践项目

<<前厅与客房管理>>

第七章 前厅宾客关系

.....

客房篇

主要参考书目

<<前厅与客房管理>>

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>