

<<前厅部的运转与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅部的运转与管理>>

13位ISBN编号：9787503220036

10位ISBN编号：7503220031

出版时间：1900-01-01

出版时间：中国旅游出版社

作者：包伟英

页数：582

字数：530000

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>

## <<前厅部的运转与管理>>

### 内容概要

目前，全世界有60多个国家引进了AH&LA的教材，有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。

全球45个国家有120多个授权机构为饭店35个重要岗位颁发AH&LA职业资格证书，该证书在饭店业内享有最高的专业等级。

中国旅游出版社引进了AH&LA系列教材，使读者能够从中见识到饭店工作的真正挑战，并能从中获得解决实际问题的方法和技巧的训练，它将帮助你全面了解国际现代化饭店的管理与运作实务，提高饭店经营和管理的专业水准。

## <<前厅部的运转与管理>>

### 作者简介

Michael L.Kasavana博士。

密歇根州州立大学旅馆学院旅馆系终身教授。

编写过教学软件包，撰写并发表了多篇学术论文和专著。

他在教育和研究上的投入，主要集中在饭店、餐馆、博彩、自动售货机和俱乐部的电脑动用上。

曾获得密歇根州州立大学杰出才能奖、教学研究奖和埃利·布罗德商学院威瑟罗教师学者奖。

他还是名望国际科技会堂的招待财务和科技专业协会的成员，并获得食品服务科技展览和会议协会颁发的杰出成就奖。

Richard M.Brooks注册饭店管理师，现任梅里斯塔饭店和度假村公司的服务配送系统副总裁。

他负责对公司的盖政策、程序、标准和最佳实践进行开发、实施和维护。

他在密歇根州立大学获得住宿管理专业的工商管理学士和硕士学位。

是名望国际科技会堂的招待业财务和科技专业协会的成员。

还是美国饭店业协会科技委员会成员，并曾是主席团成员和美国战略计划委员会的成员。

包伟英，无锡湖滨饭店集团、上海淳大酒店投资管理有限公司顾问。

曾作南京金陵旅馆管理干部学院教务处副处长，中心旅馆咨询专家组成员去新加坡一年并承担教材编写与师资培训工作。

曾接受过美国康奈尔大学、瑞士洛桑旅馆学校、澳大利亚丽晶学院的培训。

曾在日本、香港、新加坡、美国以及国内多家著名饭店受训。

## <<前厅部的运转与管理>>

### 书籍目录

关于作者前言学习教育学院课程的提示1.住宿业 招待业 规模 目标市场 服务档次 产权和加盟 旅行理由 多种文化意识 小结 注释 主要术语 复习题 网址 案例分析2.饭店的组织 组织的宗旨 饭店的组织 前厅部的运转 小结 主要术语 复习题 网址 案例分析 附录：前厅岗位职责样本3.前厅部的运转 对客服务全过程 前厅操作系统 前厅的资料处理 总台 电信服务 饭店电脑管理系统 小结 主要术语 复习题 网址 案例分析4.预订5.入住登记6.前厅部的职责7.安全与住宿业8.前厅会计9.结账离店10.客房部在招待业运行中的作用11.前厅审计12.计划和评估工作13.营收管理14.管理人力资源附录译后记

## <<前厅部的运转与管理>>

### 编辑推荐

不论你是前厅经理，是员工，还是将入行的学生，这本第六版的《前厅部的运转与管理》都将帮助你理解、组织、实施以及评估前厅的各项功能，这些内容对饭店的成功经营十分重要。

本书详细列举前厅运转管理的多方面资料，逐一展示部门间的复杂关系、先进的技术措施和前厅使用的独特工具。

所有内容的介绍都力求简明易懂。

本书虽然强调前厅管理的许多技术，但丝毫不忽视对客户服务的重要性。

服务常常会使饭店脱颖而出。

许多有关对客户服务的讨论能使读者恰如其分地审视这一重要领域。

本版在保留第五版精华的基础上作了多方面的修改。

<<前厅部的运转与管理>>

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>