

<<前厅运行与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅运行与管理>>

13位ISBN编号：9787504454690

10位ISBN编号：7504454699

出版时间：2005-7

出版时间：中国商业

作者：宋雷 编

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>

<<前厅运行与管理>>

内容概要

在《前厅运行与管理》编写过程中，我们力图在充分掌握高等院校旅游饭店管理专业的教学和饭店培训的实际需要的基础上，对教材内容结构、层次把握等诸多方面做了精心安排，力求切合实际、紧跟形势、适度超前。

《前厅运行与管理》在编写过程中参阅了国内外饭店管理最新研究成果，在全面阐述前厅运行实务的基础上，突出强调前厅服务质量管理、销售管理、信息管理、宾客关系管理、前厅计算机管理等要务。

如本书在第十一章中，充分反映并吸收了学科发展和饭店管理的新技术、新观念，对饭店计算机管理系统构成、网络预订以及前厅计算机管理模块进行了具体的阐述。

以往出版的一些饭店前厅部运行的书籍，大多偏重于服务程序，而对前厅部管理的内容论述较少。

本书则将前厅管理理论与服务有机地结合起来，侧重理论指导下的前厅实务与运行，简化以基础理论体系为背景的知识要点和陈述，适当增加各种图表和操作程序，立足于饭店前厅运行中诸多岗位的最新现实需要，做到管理寓于服务之中。

本书使用了不少案例，以求增强管理理论的实用性、启发性、可读性。

本书附录部分列出了前厅部主要岗位的工作标准，以利于在实践教学中操作训练。

<<前厅运行与管理>>

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>