第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787504939913

10位ISBN编号：7504939919

出版时间：2006-6

出版时间：中国金融出版社

作者：郑宏博

页数：175

字数：175000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是《中等职业教育旅游系列教材》之一。
　全书共分8章，内容包括：前厅部概述、前厅预订、前厅接待、前厅系列服务、前厅离店服务、前厅部公共关系与客房销售、前厅部业务概述、计算机系统在前厅部的应用。
每章节前面均设有名人格言，章后附有典型案例、阅读材料，并配置了多种类型的习题。
习题涉及了三个层面内容：第一层是基本知识测试题，主要检测学生对基本理论、基本知识掌握的情况；第二层是基本技能训练题，检测学生运用基本理论分析思维的能力；第三层是社会实践题，要求学生深入企业，了解实际问题，检测学生运用理论解决实际问题的能力。
既便于教学，又扩大了学生的知识面。
书中广泛吸取了现代国内外的最新信息，从教学实践出发，结合中职学生实际情况，突出了新颖性、实用性、科学性、趣味性等。
　全书结构严谨、叙述详细、通俗易懂、操作性强，在保证教学基本要求的前提下，扩大了适应面，增强了伸缩性，既可供中等学历教育使用，也可作为饭店员工的培训教材。

书籍目录

第1章 前厅部概述 1.1 前厅部概述 1.2 前厅部的组织与人员 1.3 前厅环境 第2章 前厅预订 2.1 客房预订知识 2.2 客房预订的方式和程序 2.3 客房预订的业务 2.4 客房预订的表格与设备 2.5 预订员职业技能资格等级鉴定概述（中级）第3章 前厅接待 3.1 接待概述 3.2 接待程序与标准 3.3 接待方法与技巧 3.4 客房状况显示与控制 3.5 人住登记中容易出现的问题及对策 3.6 接待员职业技能资格等级鉴定概述第4章 前厅系统服务 4.1 系列服务概述 4.2 礼宾服务 4.3 问讯服务 4.4 总机服务 4.5 商务中心服务 4.6 礼宾、问询、话务员职业技能资格等级鉴定概述（中级）第5章 前厅离店服务 5.1 离店服务概述 5.2 前厅客账业务 5.3 贵重物品的寄存与保管 5.4 收银员职业技能资格等级鉴定概述（中级）第6章 前厅部公共关系与客房销售 6.1 前厅部公共关系简介 6.2 前厅部客房销售 6.3 前厅部房价概述第7章 前厅部业务概述 7.1 客人投诉处理 7.2 前厅部服务质量第8章 计算机系统在前厅部的应用 8.1 饭店计算机系统简介 8.2 前厅部计算机系统的功能 8.3 客史档案管理附录 星级评定标准中对前厅的要求参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务>>

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