

<<社会管理创新与司法行政工作>>

图书基本信息

书名：<<社会管理创新与司法行政工作>>

13位ISBN编号：9787511828835

10位ISBN编号：7511828833

出版时间：2012-3

出版时间：法律出版社

作者：上海市司法局 编

页数：251

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>

## <<社会管理创新与司法行政工作>>

### 内容概要

本书内容新颖，深入浅出，体系合理，涉及面较广。  
具有以下特点：

1.内容新颖、全面、系统。  
涉及前厅服务和管理工作各个探讨。

2.突出前厅管理的内容，并对一些管理问题作了有益的探讨。

3.本书使用了大量案例，以求理论联系实际，增强可读性，同时，给读者留下深刻印象。

本书是中等职业院校饭店服务与管理专业学生学习用书，也可作为饭店对其管理人员、服务人员  
进行饭店业务培训的教材。

书籍目录

第一章 前厅基础

第一节 前厅的作用和地位

第二节 前厅氛围的营造

第三节 前厅的岗位设定与员工素质

第四节 前厅服务流程

【思考与练习】

第二章 客房销售

第一节 客房产品

第二节 客房定价

第三节 客房销售策略和技巧

【思考与练习】

第三章 客房预订

第一节 客房预订的渠道、方式、种类

第二节 客房预订的程序

第三节 预订失约处理

【思考与练习】

第四章 礼宾服务

第一节 迎送服务

第二节 行李服务

第三节 其他礼宾服务项目

第四节 金钥匙服务

【思考与练习】

第五章 总台服务

第一节 宾客入住

第二节 宾客离店

第三节 问讯服务

第四节 客物安全服务

【思考与练习】

第六章 商务服务

第一节 总机服务与商务中心

第二节 商务楼层管理

【思考与练习】

第七章 前厅沟通

第一节 沟通媒介

第二节 前厅内外沟通

【思考与练习】

第八章 前厅质量管理

第一节 前厅质量管理概述

第二节 前厅主要工作质量管理

【思考与练习】

第九章 前厅资源管理

第一节 前厅员工的挑选

第二节 员工培训

第三节 员工激励与考核

【思考与练习】

第十章 前厅管理自动化系统

第一节 饭店计算机管理系统概述

第二节 计算机管理系统在饭店前厅的应用

【思考与练习】

附录

## <<社会管理创新与司法行政工作>>

### 编辑推荐

《社会管理创新与司法行政工作》围绕上海司法行政系统加强和创新社会管理、推动和促进各项工作科学发展这一主线，精选了近年来本系统各单位、各部门组织撰写的优秀调研文章和专题研究报告19篇。

其中，有的系司法部部级立项调研课题的阶段性成果，有的系全国司法行政理论研究优秀成果奖获奖成果，有的系上海市司法局等机关的立项调研课题报告。

本书由上海市司法局编。

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>