第一图书网, tushu007.com

<<饭店前厅部运行与服务>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅部运行与服务>>

13位ISBN编号：9787541521126

10位ISBN编号：7541521124

出版时间：2002-7

出版时间：云南教育出版社

作者：仇学琴 等编著

页数：203

字数：155000

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

为贯彻落实云南省委、省政府确立的把云南省建设成为民族文化大省、绿色经济强省及通往东南亚、南亚的国际大通道的“三大战略”决策，2001年，云南省政府与世界旅游组织合作完成“云南旅游发展规划”并获验收。
我国加入WTO之后，作为新兴产业的旅游业正面临着更大的机遇与挑战，如何提高旅游从业人员的素质显得尤为重要。
本套系列教材具有较强的实用性和针对性，旨在满足旅游中等职业技术教育（含中专、技校和职业高中等）的迫切需要。
此外，编者编写本套教材还充分考虑到了劳动部门旅游类职业技能鉴定和培训以及旅游行业职工的岗前或在岗培训的需要，所以也可供上述鉴定和培训使用。

<<饭店前厅部运行与服务>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的组成 第二节 前厅部地位和职能 第三节 前厅部人员素质与职责 第二章 前厅部的布局与装饰 第一节 入口及门厅形式特点 第二节 入口及门厅装饰艺术原则 第三节 门厅（大堂）装饰艺术风格第三章 前厅预订服务 第一节 预订概述 第二节 预订的种类、方法及渠道 第三节 客户及房价的种类 第四节 预订的程序及订房核对 第五节 超额订房及预订状况控制 第六节 失约行为及处理第四章 前厅接待服务 第一节 接待概述 第二节 入住登记表格及项目 第三节 散客、团队入住程序 第四节 接待工作中的推销艺术 第五节 接待工作中应注意的问题第五章 前厅收银服务 第一节 收银概述 第二节 收银业务程序 第三节 宾客的支付方式及夜审工作 第四节 收银业务特殊问题处理 第五节 收银处的基他服务第六章 前厅问讯服务 第一节 问讯概述 第二节 问讯处设备及信息范围 第三节 问讯处各类服务第七章 前厅总机与商务中心服务 第一节 总机概述 第二节 总机业务范围 第三节 商务中心概述 第四节 商务中心服务操作程序第八章 前厅大厅服务 第一节 大厅服务概述 第二节 应接服务 第三节 行李服务 第四节 其他服务第九章 前厅综合管理 第一节 饭店与客人关系的处理 第二节 饭店安全保卫 第三节 前厅经营数据分析附录 前厅部常用英汉术语主要参考书目后记

第一图书网, tushu007.com

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