

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787563710188

10位ISBN编号：7563710183

出版时间：2002-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：曾小力

页数：332页

字数：240000

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>

<<前厅服务与管理>>

内容概要

本书以教育部职业教育与成人教育司2001年颁布的最新“中等职业学校饭店服务与管理专业教学大纲”为依据编写，总结了我社多年出版旅游中等职业学校教材的经验，密切配合旅游中专教学实践，注意理论联系实际，在保证教材体系完整的前提下，注重学生实践能力、操作能力的培养；吸纳了国内外最新研究与实践成果，面向新世纪，保证具有一定的前瞻性。

本书分为两部分服务篇、管理篇。

本书介绍了客房销售基本知识、客房预订、接待与问讯服务、收银服务、礼宾服务、电话总机、商务中心、前厅信息管理、前厅客房销售等内容。

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

服务篇

第一章前厅

第二章客房销售基本知识

第三章客房预订

第四章接待与问讯服务

第五章收银服务

第六章礼宾服务

第七章电话总机

第八章商务中心

管理篇

第一章前厅信息管理

第二章前厅客房销售

第三章人力资源管理

第四章服务质量管理

主要参考书目

<<前厅服务与管理>>

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>