

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店前厅部服务与管理>>

13位ISBN编号：9787780521918

10位ISBN编号：7780521915

出版时间：1998-1-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：刘伟

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>

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

内容概要

本书在编写过程中，参考了国内外有关论著和最新研究成果。

<<现代饭店前厅部服务与管理>>

书籍目录

- 第一章 前厅部概述
 - 第一节 前厅部的地位作用及主要任务
- 第二章 前厅部管理人员的职责与素质要求
 - 第一节 前厅部管理人员的职责
- 第三章 预订的方式与种类
 - 第一节 预订的方式与种类
- 第四章 前厅服务
- 第五章 总台接待
 - 第一节 住宿登记
- 第六章 总台销售管理
 - 第一节 客房状态的控制
- 第七章 总台信息管理
 - 第一节 客情预测表的传递
- 第八章 商务楼层
 - 第一节 商务楼层员工的岗位职责与素质
- 第九章 宾客关系管理
 - 第一节 大堂副理
- 第十章 房价管理
 - 第一节 客房价格的构成与种类
- 第十一章 前厅部员工的职业道德与服务意识
 - 第一节 职业道德教育
- 第十二章 前厅部员工的培训
 - 第一节 培训的意义与原则
- 第十三章 员工激励
 - 第一节 员工激励的方法
- 第十四章 管理艺术与工作评估
 - 第一节 前厅部管理人员的管理艺术

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>