

<<饭店前厅管理与服务>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅管理与服务>>

13位ISBN编号：9787810822992

10位ISBN编号：7810822993

出版时间：2004-5-1

出版时间：清华大学出版社

作者：徐文苑,严金明

页数：410

字数：594000

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>

<<饭店前厅管理与服务>>

内容概要

前厅管理与服务是现代饭店运行与管理的重要组成部分。

本教材内容共分8章，对前厅管理与服务中涉及的预订、接待、行本、问讯、商务等服务，以及销售管理、服务质量管理、人力资源管理等内容，做了较为系统的介绍。

另外，本教材还突出介绍了近几年发展较快的旅游电子商务中的在线订房、网络营销及金钥匙服务、饭店管理信息系统等内容。

本教材注重知识的应用性和可操作性，侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图表和典型案例等内容的比例，力求反映饭店业先进的管理理念、服务手段与方法。

本教材主要适合于高等职业院校饭店管理专业教学，也可作为饭店从业人员的培训和自学之用。

<<饭店前厅管理与服务>>

书籍目录

第1章 前厅部概述 1.1 前厅部的地位、作用与任务 1.2 前厅部的组织机构、岗位设置及职责 1.3 前厅部对客服务的过程及任务 1.4 前厅的设计、布局与环境 1.5 前厅服务员的基本素质要求第2章 客房预订业务 2.1 预订业务的相关知识 2.2 预订的方式与种类 2.3 客房预订程序 2.4 网络预订与预订推销 思考题第3章 总台接待业务 3.1 总台接待业务概述 3.2 入住接待程序 思考题第4章 前厅服务 4.1 礼宾服务 4.2 金钥匙服务 4.3 问讯服务 4.4 结账服务 4.5 电话总机服务 4.6 商务中心服务 4.7 商务楼层服务 思考题第5章 前厅部销售管理 5.1 客房销售基础知识 5.2 房价管理 思考题第6章 计算机技术在前厅部位的应用 6.1 计算机技术在饭店管理中的应用 6.2 计算机技术在前厅部的应用 思考题第7章 前厅服务质量管理 7.1 前厅服务质量管理与控制 7.2 客人投诉处理 7.3 前厅信息管理 思考题第8章 前厅部人力资源管理 8.1 前厅部的员工招聘 8.2 前厅部的员工培训 8.3 前厅部的员工激励 8.4 前厅部员工的工作评估 思考题参考文献

<<饭店前厅管理与服务>>

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>