

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787811220971

10位ISBN编号：7811220970

出版时间：2007-9

出版时间：东北财经大学出版社

作者：孟庆杰，唐飞 著

页数：253

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>

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

我国饭店业在开放的市场上要提高竞争力，实现全面协调可持续的健康发展，必须有人才支撑体系作保障，把重视人才培养作为根本大计。

旅游与饭店的产业特征需要旅游职业教育，因此大力发展旅游与饭店管理高等职业教育，提高办学水平和质量，培养素质高、能力强、掌握职业技能的专门人才是十分重要的。

那么，编写能够体现高职高专特色，符合其培养目标的教材是尤为关键的一环。

本书作为“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”中的教材之一，自1999年出版以来，已广泛应用于高职高专的旅游与饭店管理专业教学、自学考试以及饭店企业管理人员的培训，并受到了普遍认同和好评。

本着前沿、实战和可操作的原则，为更好地反映我国饭店业发展的现状和趋势，以适应高职高专旅游与饭店管理专业的教学需要，我们在立足高职高专教学层次，保持第二版基本结构和框架的前提下，根据东北财经大学出版社对本套教材第三版的代型设计要求，再次对本书进行了修订。

修订后的本书主要有以下特点：第一，内容更新。

随着形势的发展，本书有些内容已经过时，有必要进行更新。

我们参考和吸取了国内外近几年的最新研究成果，对本书作了一定幅度的内容修订和补充，使其更加新颖、完整和系统，力求跟上饭店业发展的步伐。

第二，增加案例。

本次修订增加了引例和文中的案例分析，以求理论联系实际，增强课程的启发性，便于举一反三，培养学生的分析问题和解决问题的能力。

第三，调整和增加了实训项目。

设计章后实训和综合实训项目，简洁、清晰、可操作，目的在于提高学生的技能操作和动手能力。

第四，增加教学配套材料。

本次修订，我们编制了与本书相配套的电子教案、PPT课件和“章后习题参考答案与提示”等课程教学资源，以强化教学的可操作性。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第1章 前厅部的地位与任务学习目标1.1 前厅部的地位与任务1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责1.3 前厅环境1.4 前厅部人员素质要求本章小结 主要概念和观念基本训练观念应用第2章 客房预订学习目标2.1 客房预订的意义和任务2.1 客房预订的渠道、方式和种类2.3 客房预订的程序2.4 超额订房及订房纠纷处理本章小结主要概念和观念基本训练观念应用第3章 前台接待学习目标3.1 接待准备3.2 入住登记3.3 客房商品推销3.4 客房状况的显示及控制本章小结主要概念和观念基本训练观念应用第4章 前厅系列服务学习目标4.1 礼宾服务4.2 问讯服务4.3 总机服务4.4 商务中心服务4.5 前台收银服务本章小结主要概念和观念基本训练观念应用第5章 房价管理与客房经营统计分析学习目标5.1 房价管理5.2 客房经营统计分析本章小结主要概念和观念基本训练观念应用第6章 前厅部的沟通协调学习目标6.1 沟通协调的基本原理6.2 前厅部与各部门的沟通协调6.3 客人投诉处理6.4 客史档案管理本章小结主要概念和观念基本训练观念应用第7章 客房部概述第8章 清洁卫生服务与管理第9章 客房服务第10章 客房安全管理第11章 客房部设备用品管理第12章 客房部人力资源管理综合案例综合实例主要参考书目

<<前厅客房服务与管理>>

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>