

<<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：9787307048768

10位ISBN编号：7307048760

出版时间：2006-3

出版时间：武汉大学出版社

作者：翁汉平

页数：287

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

我国加入wTo和经济改革的深入发展，以及2008年北京奥运会的举办，给旅游服务行业带来了巨大的发展机遇，饭店从业人员的需求量也相应增多。

由于饭店前厅与客房是展现我国服务行业的“窗口”，对员工的素质要求也就越来越高，而且我国职业教育中旅游学校的学生正成为旅游服务业中的主要力量。

为此，我们组织了具有丰富教学实践与教学经验，并有在饭店从事过管理工作、具备实际经验的教师编写了本教材。

饭店前厅和客房的服务与管理是“实操性”很强的专业，因此本书立足于实用、可操作的原则，以便充分体现职业教育的特点。

在强调服务知识和操作技能的同时，书中也系统地介绍了前厅客房管理方面的专业知识，并结合最新的信息和发展趋势，力求将最新的研究成果和管理方法展现在读者面前。

此外还增加了部分阅读资料、小知识及案例分析，为缺乏实际操作经验的在校学生提供了很好的素材，当然也可以作为饭店管理人员进行管理的参考书。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位与任务 第二节 前厅部的组织结构 第三节 前厅部的管理岗位职责及人员素质能力要求 第四节 前厅环境 【案例评析】第二章 前厅部的客房预订 第一节 前厅部客房预订的任务 第二节 客房预订的种类 第三节 客房预订的程序 第四节 客房预订处使用的表格图样 第五节 客房预订纠纷及相关问题的处理 【案例评析】第三章 前厅服务 第一节 接待服务 第二节 问讯服务 第三节 收银服务 第四节 商务中心 第五节 礼宾服务 第六节 总机服务 第七节 饭店代表服务 【案例评析】第四章 前厅销售 第一节 房价 第二节 前厅销售技巧 第三节 客房经营统计分析 【案例评析】第五章 前厅部的沟通协调 第一节 沟通协调的基本原理 第二节 前厅部内部沟通协调 第三节 前厅部与其他部门的沟通 第四节 宾客关系的沟通协调 【案例评析】第六章 客房部概述 第一节 客房部的地位与作用及主要任务 第二节 客房商品的特性 第三节 客房部与其他部门的沟通 第四节 客房种类及房间布置 第五节 绿色客房 第六节 客房经营管理发展趋势 【案例评析】第七章 客房部的组织结构与员工管理第八章 清洁卫生服务与管理第九章 客房服务第十章 客房部的设备用品管理第十一章 客房安全管理参考文献

<<前厅客房服务与管理>>

编辑推荐

本教材结合饭店的特点，对前厅和客房的构成要素，质量管理等各个方面进行了较为全面的探讨和介绍。

本书特色鲜明，材料纪实，各章均附有内容丰富多彩的小知识、小资料等阅读材料，章后还附有案例分析，便于学生掌握和复习要点、重点，并从中获得启发，为缺乏实际操作经验的在校学生提供了一本很好的教材。

<<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>