

<<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：9787504454997

10位ISBN编号：7504454990

出版时间：2005-9

出版时间：中国商业出版社

作者：郭胜，董静 主编

页数：195

字数：250000

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

本书是旅游服务类专业的一门专业基础课和必修课，在旅游服务类专业教材建设中具有重要地位。为编写好这本教材，中国商业高等职业教育研究会组织部分高职高专旅游院校的专业教师，在广泛吸收国内外学术成果和最新现代旅游业发展成就的基础上，深入钻研、反复商讨、精心写作，历时两年，终于完成此书。

本书是中国商业高等职业教育研究会组织部分高职高专旅游院校的专业教师，在广泛吸收国内外学术成果和最新现代旅游业发展成就的基础上，深入钻研、反复商讨、精心编写而成。博采众长、理论充实，反映了现代旅游业发展的新观念、新思想、新方法；体系完整，内容充实；理论联系实际，具有较强的实践性，并体现了国际国内旅游业发展的最新状况。本书是为高职高专旅游服务类专业编写的，同时，也可以作为大专层次的自学考试用书和旅游从业人员的参考书。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

编写说明前言第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位和任务 第二节 前厅部的组织机构 第三节 前厅的布局与环境 第四节 前厅部人员的素质要求第二章 客房预订 第一节 客房预订服务概述 第二节 客房预订的程序 第三节 客房预订的管理第三章 前台接待服务 第一节 接待准备 第二节 接待登记的程序 第三节 前厅销售技巧 第四节 客房状况的显示与控制第四章 前厅部系列服务 第一节 礼宾服务 第二节 问询服务 第三节 总机服务 第四节 商务中心服务 第五节 前台收银服务第五章 前厅部的管理 第一节 总台信息管理 第二节 宾客关系管理 第三节 前厅服务质量管理 第四节 前厅部员工管理第六章 客房部概述 第一节 客房部的地位和作用 第二节 客房部的组织机构和岗位职责 第三节 客房的种类和用品配置 第四节 客房部与其他部门的沟通协调 第五节 客房部人员的素质要求第七章 客房清洁保养工作与管理 第一节 客房的清洁卫生服务 第二节 公共区域的清洁保养第八章 客房服务 第一节 客房服务的类型 第二节 客房服务主要项目 第三节 客房服务及其质量管理第九章 客房安全管理 第一节 客房安全管理概述 第二节 各类安全工作的处理第十章 客房部物资设备管理 第一节 客房部物资设备管理概述 第二节 布件的管理与控制 第三节 客房日用品的管理 第四节 客房部设备的管理第十一章 前厅客房部人力资源管理 第一节 前厅部与客房部的人员编制 第二节 员工的招聘与培训 第三节 员工的工作评估与激励主要参考文献

<<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>