

<<社会管理创新与司法行政工作>>

图书基本信息

书名：<<社会管理创新与司法行政工作>>

13位ISBN编号：9787511828835

10位ISBN编号：7511828833

出版时间：2012-3

出版时间：法律出版社

作者：上海市司法局 编

页数：251

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>

<<社会管理创新与司法行政工作>>

内容概要

本书内容新颖，深入浅出，体系合理，涉及面较广。
具有以下特点：

1.内容新颖、全面、系统。
涉及前厅服务和管理工作各个探讨。

2.突出前厅管理的内容，并对一些管理问题作了有益的探讨。

3.本书使用了大量案例，以求理论联系实际，增强可读性，同时，给读者留下深刻印象。

本书是中等职业院校饭店服务与管理专业学生学习用书，也可作为饭店对其管理人员、服务人员
进行饭店业务培训的教材。

书籍目录

- 第一章 前厅基础
 - 第一节 前厅的作用和地位
 - 第二节 前厅氛围的营造
 - 第三节 前厅的岗位设定与员工素质
 - 第四节 前厅服务流程
 - 【思考与练习】
- 第二章 客房销售
 - 第一节 客房产品
 - 第二节 客房定价
 - 第三节 客房销售策略和技巧
 - 【思考与练习】
- 第三章 客房预订
 - 第一节 客房预订的渠道、方式、种类
 - 第二节 客房预订的程序
 - 第三节 预订失约处理
 - 【思考与练习】
- 第四章 礼宾服务
 - 第一节 迎送服务
 - 第二节 行李服务
 - 第三节 其他礼宾服务项目
 - 第四节 金钥匙服务
 - 【思考与练习】
- 第五章 总台服务
 - 第一节 宾客入住
 - 第二节 宾客离店
 - 第三节 问讯服务
 - 第四节 客物安全服务
 - 【思考与练习】
- 第六章 商务服务
 - 第一节 总机服务与商务中心
 - 第二节 商务楼层管理
 - 【思考与练习】
- 第七章 前厅沟通
 - 第一节 沟通媒介
 - 第二节 前厅内外沟通
 - 【思考与练习】
- 第八章 前厅质量管理
 - 第一节 前厅质量管理概述
 - 第二节 前厅主要工作质量管理
 - 【思考与练习】
- 第九章 前厅资源管理
 - 第一节 前厅员工的挑选
 - 第二节 员工培训
 - 第三节 员工激励与考核
 - 【思考与练习】

第十章 前厅管理自动化系统

第一节 饭店计算机管理系统概述

第二节 计算机管理系统在饭店前厅的应用

【思考与练习】

附录

<<社会管理创新与司法行政工作>>

编辑推荐

《社会管理创新与司法行政工作》围绕上海司法行政系统加强和创新社会管理、推动和促进各项工作科学发展这一主线，精选了近年来本系统各单位、各部门组织撰写的优秀调研文章和专题研究报告19篇。

其中，有的系司法部部级立项调研课题的阶段性成果，有的系全国司法行政理论研究优秀成果奖获奖成果，有的系上海市司法局等机关的立项调研课题报告。

本书由上海市司法局编。

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>