

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787564107567

10位ISBN编号：7564107561

出版时间：1970-1

出版时间：东南大学出版社

作者：毛江海 主编

页数：236

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>

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

前厅服务与管理是现代饭店运行与管理的重要组成部分。

本教材内容分为“技能篇”、“知识篇”和“管理篇”3篇共10章，并附有全部内容的电子课件。

技能篇以饭店前厅接待和服务工作的程序为线索，用工作任务的形式，分客房预订、入住接待、住店服务和离店结账4个阶段，重点阐述了预订、迎送、接待、话务、行李、问讯、留言、商务、代办和结账等前厅服务方面的实操技能与标准；知识篇介绍了饭店前厅部的基础知识和计算机在前厅管理中的应用等知识；管理篇进一步概括了前厅销售、前厅信息管理、前厅服务质量控制和前厅部人力资源管理方面的知识和技能。

本教材主要适用于高职高专饭店与旅游管理专业教学，也可作为饭店从业人员岗位工作指导及国家职业技能鉴定培训用书。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

前言技能篇 第一章 客房预订 第一节 预订受理 第二节 预订管理 第二章 入住接待 第一节 应接服务 第二节 入住登记 第三章 住店服务 第一节 问询服务 第二节 商务代办 第四章 离店服务 第一节 结账服务 第二节 送别服务知识篇 第五章 饭店前厅部基础知识 第一节 前厅部组织 第二节 前厅部功能布局 第三节 前厅部际沟通 第四节 前厅部对投诉的处理 第六章 计算机在前厅管理中的应用 第一节 计算机技术在前厅管理中的应用基础知识 第二节 网络预订与预订推销管理篇 第七章 前厅销售管理 第一节 前厅销售概述 第二节 房态显示与控制 第三节 客房定价与调控 第八章 前厅信息管理 第一节 前厅部文档管理 第二节 前厅部经营指标分析 第九章 前厅服务质量控制 第一节 前厅服务质量控制概述 第二节 前厅安全控制 第十章 前厅部人力资源管理 第一节 前厅服务员职业特征及素质构成 第二节 前厅部员工的配备招聘与培训参考文献

<<前厅服务与管理>>

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>