

<<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：9787303132201

10位ISBN编号：7303132201

出版时间：2011-8

出版时间：北京师范大学出版社

作者：龚维嘉，牛自成 主编

页数：225

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

龚维嘉、牛自成主编的《前厅服务与管理》坚持以“就业为导向，能力培养为目标”的教学理念，根据高职旅游专业人才的培养目标和要求，以调动学生学习积极性为核心，体现“立足专业实际、以学生为本”的价值观来选取和确定编写的结构和内容，以培养饭店行业需要的高级应用型人才。每章均结合案例介绍了饭店前厅服务与管理的方法，课后增加了一些思考练习，利于学生尽快消化、掌握所学知识。

本书不仅可以作为大专院校旅游类、酒店类学员的培训教材，还可以供旅游企业特别是饭店从业人员和旅游爱好者阅读和参考。

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

前言

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的地位与发展趋势

第二节 前厅部的主要任务

第三节 前厅部的组织机构及主要岗位职责

第四节 前厅的设计、布局与环境

第五节 前厅部管理沟通

本章小结

思考与练习

第二章 客房预订业务管理

第一节 客房预订的意义

第二节 客房预订的渠道、方式和种类

第三节 客房预订的受理

本章小结

思考与练习

第三章 前厅服务

第一节 礼宾服务

第二节 “金钥匙”服务

第三节 问讯服务

第四节 收银服务

第五节 电话总机服务

第六节 商务中心服务

第七节 商务楼层服务

本章小结

思考与练习

第四章 前厅销售管理

第一节 前厅销售产品分析

第二节 前厅销售策略

第三节 总台销售技巧

本章小结

思考与练习

第五章 前厅信息管理

第一节 前厅报表制作与文档管理

第二节 前厅客史档案管理

第三节 前厅经营统计分析

本章小结

思考与练习

第六章 计算机技术在前厅部的应用

第一节 计算机技术在饭店管理中的应用

第二节 计算机技术在前厅部的应用

本章小结

思考与练习

第七章 信息沟通与宾客关系管理

第一节 前厅部部际沟通

第二节 建立良好的宾客关系

<<前厅服务与管理>>

第三节 宾客投诉管理

本章小结

思考与练习

第八章 前厅服务质量管理

第一节 前厅部服务质量内容

第二节 前厅服务质量管理

本章小结

思考与练习

第九章 前厅人力资源管理

第一节 前厅主要管理人员素质要求

第二节 前厅一线工作人员基本素质要求

第三节 前厅管理人员的管理方法和技巧

第四节 前厅员工招聘、培训与激励

第五节 前厅员工的工作评估

本章小结

思考与练习

第十章 附录

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>