第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787304048761

10位ISBN编号：730404876X

出版时间：2011-4

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：贾淑芬

页数：207

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

职业教育改革发展和我国经济发展方式转变、产业结构调整联系紧密，职业教育反映了劳动者的素质和能力，而劳动者的素质反映了产品的质量和服务的水平，因此职业教育决定着国家的核心竞争力。
职业教育通过提高劳动者素质促进人民群众实现体面劳动和有尊严的生活。
《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》（以下简称“纲要”）为职业教育的改革发展明确了战略目标、工作任务和政策措施。
为贯彻落实纲要精神，我们要深化办学模式、培养模式、教学模式和评价模式改革，整合职业教育资源，推进教产合作、校企一体化建设，努力构建技能型人才培养的新模式。
为贯彻落实纲要精神，我们要推进教学环境、专业设置、教材应用、教学方式、队伍建设和管理制度等关键环节的创新，进一步形成职业教育办学特色，激发行业、企业和学校的办学活力。
目前，教育部正在以提高职业教育质量作为重点，努力做到职业教育在布局结构、专业设置、办学规模、育人质量上与培养高素质产业工人、新型农民和新市民的要求相适应，更好地为加快经济社会发展服务。

<<前厅服务>>

书籍目录

第一章 前厅部认知第一节 组织机构第二节 服务人员第三节 前厅布局第二章 预订服务第一节 电话预订第二节 书面预订第三节 预订变更第四节 超额预订第三章 礼宾服务第一节 礼宾部岗位工作职责第二节 行李服务第三节 店外接送服务第四节 门厅迎送服务第四章 问讯服务第一节 留言服务第二节 邮件服务第三节 总机服务第四节 钥匙服务第五章 接待服务第一节 散客人住登记第二节 团队人住登记第三节 商务楼层服务第六章 收银服务第一节 客账管理第二节 外币兑换第三节 贵重物品保管第七章 前厅信息沟通第一节 客史档案第二节 前厅VIP服务第三节 投诉处理第四节 与其他部门的沟通联系附录附录一 中国旅游饭店行业规范附录二 前厅常用术语参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务>>

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