

<<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：9787504939937

10位ISBN编号：7504939935

出版时间：2006-6

出版时间：中国金融出版社

作者：郑宏博

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

本书是《高等职业教育旅游系列教材》之一。

全书共分8章，内容包括：前厅部组织与管理概述、前厅部预订接待服务与管理、前厅部系列服务与管理、前厅部公共关系与客房销售管理、前厅部的业务管理、前厅部现代化技术的应用、前厅部人力资源管理、国内外饭店服务与管理一览。

每章、节前面均设有名人格言，章后附有典型案例、阅读材料，并配置了多种类型的习题。

习题涉及了三个层面内容：第一层是基本知识测试题，主要检测学生对基本理论、基本知识掌握的情况；第二层是基本技能训练题，检测学生运用基本理论分析思维的能力；第三层是社会实践题，要求学生深入企业，了解实际问题，培养学生关注社会的习惯，检测学生运用理论解决实际问题的能力。既便于教学，又扩大了学生的知识面。

全书结构严谨，叙述深刻，举例恰当，理论联系实际。
既可供高职教育使用，也可作为饭店管理层人员的培训教材。

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

第1章 前厅部组织与管理概述 1.1 前厅部的内涵 1.2 前厅部组织与管理 1.3 前厅部的环境第2章 前厅部预订接待服务与管理 2.1 客房预订概述 2.2 接待服务 2.3 预订员、接待员职业技能资格等级鉴定概述(高级) 2.4 情景英语会话第3章 前厅部系统服务与管理 3.1 系列服务与管理概述 3.2 礼宾服务与管理 3.3 问讯服务与管理 3.4 总机服务与管理 3.5 商务中心服务与管理 3.6 离店服务与管理 3.7 礼宾员、问讯员、话务员职业技能资格等级鉴定概述(高级) 3.8 情景英语会话第4章 前厅部公共关系与客房销售管理 4.1 前厅部公共关系 4.2 前厅部客房销售管理 4.3 前厅部房价管理第5章 前厅部的业务管理 5.1 前厅部沟通与协调管理 5.2 客人投诉管理 5.3 前厅部服务质量管理 5.4 前厅部安全管理第6章 前厅部现代化技术的应用 6.1 触摸屏的应用 6.2 电子门锁系统的应用 6.3 语音信箱的应用 6.4 迷你吧计算机控制系统的应用 6.5 视频点播系统的应用 6.6 多媒体系统的应用 6.7 电子通信与控制技术的应用 6.8 客史档案管理第7章 前厅部人力资源管理 7.1 前厅部人力资源管理概述 7.2 前厅员工的素质与招聘 7.3 前厅员工的业务培训 7.4 前厅员工的评估与奖惩 第8章 国内外饭店服务与管理一览 8.1 国外饭店投资 8.2 饭店项目管理概述 8.3 国外饭店服务质量 8.4 我国饭店服务质量管理附录 星级评定标准中对前厅的要求参考文献

<<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>