第一图书网, tushu007.com

<<现代酒店前厅运营实务>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店前厅运营实务>>

13位ISBN编号：9787566303882

10位ISBN编号：7566303880

出版时间：2012-7

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：杨杰 编

页数：306

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

内容概要

《工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材：现代酒店前厅运营实务》的内容编排既充分考虑“就业导向”的需要，也着眼于酒店服务业人才未来可持续发展的需要。
在内容安排顺序上，不仅把握由浅到深的一般性顺序，还有意识地增加了大量的酒店前厅方面的英文资料，拓宽学生知识面的同时，培养和训练学生的英语交际和应用能力。

第一图书网, tushu007.com

<<现代酒店前厅运营实务>>

书籍目录

模块一 前厅部概述任务一 前厅部的地位作用及主要任务任务二 前厅部的组织机构及岗位职责任务三 前厅部员工的素质要求任务四 前厅布局及设备模块二 客房预订服务任务一 酒店的房型、房态和房价任务二 客房预订的方式、渠道和种类任务三 客房预订服务程序任务四 客房预订管理模块三 礼宾服务任务一 迎宾服务任务二 行李服务任务三 金钥匙服务模块四 接待服务任务一 接待准备工作任务二 入住登记程序任务三 接待处的其他服务任务四 接待处常见问题处理模块五 问讯服务任务一 问讯服务任务二 留言服务任务三 邮件服务模块六 总机服务任务一 认识电话总机任务二 电话接转及留言服务任务三 叫醒服务任务四 问讯服务模块七 商务中心服务任务一 认识商务中心任务二 商务中心服务项目模块八 收银服务任务一 结账服务程序任务二 贵重物品的寄存与保管任务三 外币兑换业务模块九 宾客关系管理任务一 前厅宾客关系机构的设置任务二 良好宾客关系的建立任务三 宾客投诉的处理任务四 客史档案的建立附录一 前厅英语专业术语解释附录二 前厅部常见英语词汇汇总附录三 2010年度全球酒店集团排行榜（前十名）参考文献

第一图书网, tushu007.com

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