

《旅館客房作業管理》

图书基本信息

书名：《旅館客房作業管理》

13位ISBN编号：9789578186859

10位ISBN编号：9578186851

出版时间：20050101

出版社：揚智

作者：郭春敏

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《旅館客房作業管理》

內容概要

觀光事業已經成為世界最大的產業之一，旅館業亦有「觀光事業之母」的美稱，旅館的經營成功的關鍵要素，已由地點與設施的考量，逐漸轉為服務品質的提升。「人」已經成為提供組織持續生存的一種競爭利器，因此旅館從業人員專業服務品質的優劣已成為旅館業發展的關鍵要素。客房部（Room Division）包括客務（Front Office）及房務（Housekeeping）兩部門。本書首先介紹旅館客房部員工專業能力的分析，進而說明其專業能力的培養，最後個別介紹客務與房務部門之重要服務關鍵技巧與服務態度等。希冀讀者研讀本書之後能有所收穫，旅館從業人員能夠提供給顧客更加卓越的服務。

《旅館客房作業管理》

作者簡介

郭春敏

現職 / 景文技術學院旅館系專任講師

學歷 / 中國文化大學國際企業管理研究所博士生

美國Idaho州立大學教育科技博士生

中國文化大學觀光事業研究所碩士

中國文化大學觀光事業學系學士

《旅館客房作業管理》

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:www.tushu000.com