

《饭店前厅客房服务与管理》

图书基本信息

书名：《饭店前厅客房服务与管理》

13位ISBN编号：9787562140825

10位ISBN编号：7562140820

出版时间：2009-1

出版社：西南师范大学出版社

页数：330

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

《饭店前厅客房服务与管理》

内容概要

《饭店前厅客房服务与管理》根据旅游高等职业教育课程设置与教学要求编写，分前厅管理和客房管理两部分，共17章。其内容主要包括前厅基础，客房销售、预订，前厅礼宾服务、总台服务、商务服务，前厅沟通，前厅质量、资料管理，前厅管理自动化系统，客房产品概述，清洁器具和清洁剂，饭店公共区域及面层材料的清洁保养，布件的洗熨和特殊污渍的清除，客房部的对客服务工作，客房部的机构设置及人员管理，客房的物资管理。《饭店前厅客房服务与管理》既可作为高等职业院校旅游管理、饭店管理专业的教材，也可作为旅游企业饭店管理人员的培训教材。

《饭店前厅客房服务与管理》

书籍目录

前厅篇第一章 前厅基础第一节 前厅的作用和地位第二节 前厅氛围的营造第三节 前厅的岗位设定与员工素质第四节 前厅服务流程思考与练习第二章 客房销售第一节 客房产品第二节 客房定价第三节 客房销售策略和技巧思考与练习第三章 客房预订第一节 客房预订的渠道、方式、种类第二节 客房预订的程序第三节 预订失约处理思考与练习第四章 礼宾服务第一节 迎送服务第二节 行李服务第三节 金钥匙服务思考与练习第五章 总台服务第一节 宾客入住第二节 宾客离店第三节 问讯服务思考与练习第六章 商务服务第一节 总机服务与商务中心第二节 商务楼层管理思考与练习第七章 前厅沟通第一节 沟通媒介第二节 前厅内外沟通思考与练习第八章 前厅质量管理第一节 前厅质量管理概述第二节 前厅主要工作质量管理思考与练习第九章 前厅资源管理第一节 前厅员工的挑选第二节 员工培训第三节 员工激励与考核思考与练习第十章 前厅管理自动化系统第一节 饭店计算机管理系统概述第二节 计算机管理系统在饭店前厅的应用 思考与练习客房篇第十一章 客房产品概述第一节 客房产品的概念第二节 客房的功能及设备用品配置思考与练习第十二章 清洁器具和清洁剂第一节 清洁器具第二节 清洁剂思考与练习第十三章 饭店公共域及面层材料的清洁保养第一节 饭店公共区域的清洁保养第二节 地面材料的清洁保养第三节 墙面材料的清洁保养第四节 特殊器具的清洁保养思考与练习第十四章 布件的洗熨和特殊污渍的清除第一节 洗衣房及洗涤设备和洗涤剂第二节 布件的洗涤与熨烫思考与练习第十五章 对客服务工作第十六章 客房部的机构设置及人员管理第十七章 客房的物资管理附录 中国旅游饭店行业规范

《饭店前厅客房服务与管理》

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：www.tushu000.com