

<<前台与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前台与客房管理>>

13位ISBN编号：9787040106046

10位ISBN编号：7040106043

出版时间：2002-7-1

出版时间：高等教育出版社

作者：刘伟

页数：420

字数：370000

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>

<<前台与客房管理>>

内容概要

本书是教育部“高等教育面向21世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果，是面向21世纪高等学校旅游管理专业系列教材，亦是“十五”国家级规划教材。

全书共分20章，重点论述并介绍了涉及前厅、总台、客房等部门的管理知识、业务规范及国内外相关的旅游管理案例分析。

本书的特色在于不仅论述了前台和客房管理的运用过程，更突出地将管理理论和艺术结合到实际中，并借助大量案例、图表等，使理性认识感性认识融合为一体，有利于读者学习掌握旅游管理的专业知识。

本书可用于大学本科、成人院校的旅游专业教材，还可作为酒店管理人员和服务人员培训用书。

<<前台与客房管理>>

书籍目录

第1章 前厅部概述第2章 前厅部管理人员及其管理技巧第3章 预订业务第4章 前厅服务管理第5章 总台接待管理第6章 总台销售管理第7章 总台信息管理第8章 宾客关系管理第9章 房价管理第10章 客房设计与装修第11章 客房组织管理第12章 客房服务质量管理第13章 客房卫生管理第14章 客房设备用品管理第15章 棉织品及洗衣房管理第16章 客房部预算与盈亏平衡点分析第17章 客房部安全管理第18章 房务部员工的培训、考核与工作评估第19章 员工激励与管理艺术第20章 21世纪酒店前台与客房经营管理的发展趋势附录1 千里马酒店管理软件附录2 酒店服部门、各岗位名称英汉对照参考文献和网站

<<前台与客房管理>>

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>