

<<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：9787040124651

10位ISBN编号：7040124653

出版时间：2003-8

出版时间：高等教育出版社

作者：陈乃罚等

页数：373

字数：570000

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>

<<饭店前厅客房服务与管理>>

前言

前厅与客房服务和管理是高等职业学校、高等专科学校、本科院校举办的二级职业技术学院等院校饭店管理专业的必修课程。

本教材具有如下两个特点：第一，注重内容的实用性和方法的可操作性。本书的编写宗旨是：以培养学生的职业素质与职业能力为本，遵循学生的认知规律，增强教学内容的实用性，方便教学效果的检查与评估。

每章后都专门安排了实践操作，让学生分组参加实践操作训练，并要求写出实践报告。

第二，充分反映和利用国内外现代的服务与管理理念，用现代的教学方法与教学手段组织教材。本书密切结合当前饭店业的发展需求和高等职业院校饭店服务与管理专业人才培养的需要，参考了国内、外同类教材，还配有VcD教学光盘，以期在实际教学中收到预期的效果。

本书由金陵旅馆管理干部学院的陈乃法、吴梅担任主编。

全书共分二十三章，前厅篇的第一章至第八章由吴梅执笔，第九章至第十二章由金陵旅馆管理干部学院的崔凯执笔，客房篇的第十三章、第十四章、第十五章、第十六章、第十九章、第二十一章、第二十二章及第二十三章由陈乃法执笔，第十七章、第十八章及第二十章由杭州师范学院的杨富荣执笔。

本教材在编写过程中，得到了教育部、国家旅游局、江苏省旅游局等有关领导与专家的精心指导和热情帮助，编者所在院校的领导与同事也给予了热情帮助，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中问题与不足在所难免，祈望专家与读者不吝赐教。

<<饭店前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书是普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专教育）。

全书共分为23章，系统介绍了有关饭店的前厅与客房的基本概念、基础知识及其管理理念和方法。

本书密切结合当前国际、国内饭店业发展现状，吸收了近年来饭店服务与管理专业教材建设和教学实践中总结出的新知识及新观点。

叙述中侧重实用性，每章后都安排了实践操作，有助于学生提高业务素质和业务水平。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校、本科院校高职教育旅游专业学生学习用书，也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员使用。

<<饭店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

前厅篇 第一章 前厅部概述 第二章 饭店大堂设计与前厅布局 第三章 前厅客房预订 第四章 前厅礼宾服务 第五章 前厅接待服务 第六章 前厅销售管理 第七章 前厅信息管理 第八章 前厅宾客关系管理 第九章 前厅部人力资源管理 第十章 前厅服务质量管理 第十一章 前厅部的筹备 第十二章 前厅部管理的新趋势客房篇 第十三章 客房部概述 第十四章 清洁设备与清洁剂 第十五章 清洁保养技术 第十六章 饭店清洁保养工作管理 第十七章 洗衣技术 第十八章 棉织品及制服的管理 第十九章 客房部的对客服务及管理 第二十章 客房部的安全与劳动保护 第二十一章 客房部的成本控制 第二十二章 客房部开业筹备与客房的更新改造 第二十三章 客房部服务与管理发展趋势

<<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:<http://www.tushu007.com>