第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务与管理练习册>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理练习册>>

13位ISBN编号：9787040338652

10位ISBN编号：7040338653

出版时间：2012-3

出版时间：高等教育出版社

作者：陈莹，易四清 编

页数：143

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书·酒店服务与管理专业：前厅服务与管理练习册（第2版）》是中等职业教育酒店服务与管理专业国家规划教材《前厅服务与管理》（第三版）的配套练习册。

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书·酒店服务与管理专业：前厅服务与管理练习册（第2版）》紧密围绕主教材的内容进行编写，每个主题包括单项选择、多项选择、填空、名词解释、判断正误并改错、简答、综合分析等多种题型。
可满足学生对教学内容进行多角度、多形式练习的需要。
同时，还编写了两套模拟自测题，便于教学检测。

本书可作为中等职业学校酒店服务与管理专业学生用书，也可作为岗位培训人员的参考用书。

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务与管理练习册>>

书籍目录

第一单元 前厅部概述第二单元 客房预订主题一 预订的方式和种类主题二 客房预订的操作程序主题三 客房预订失约行为及处理第三单元 前厅礼宾服务主题一 迎送客人服务主题二 行李服务主题三 贵重物品保管主题四“ 金钥匙 ”第四单元 总台服务主题一 入住登记主题二 问讯服务主题三 总台收银第五单元 总机服务与商务中心主题一 总机服务主题二 商务中心第六单元 大堂副理主题一 建立良好的宾客关系主题二 客人投诉处理主题三 客史档案第七单元 前厅销售主题一 客房状态控制主题二 酒店房价主题三 酒店客房销售计划主题四 前厅客房销售程序与技巧第八单元 前厅信息沟通第九单元 前厅部人力资源管理与质量控制主题一 人力资源的调配与控制主题二 员工培训及日常考评与激励主题三 质量控制的基本原则和方法主题四 前厅部主要工作的质量控制模拟自测题（一）模拟自测题（二）参考答案

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