

<<现代酒店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787115237873

10位ISBN编号：7115237875

出版时间：2010-9

出版时间：人民邮电

作者：沈忠红 编

页数：260

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>

<<现代酒店前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书以项目和任务的形式，系统、全面地介绍了酒店前厅客房服务和管理的理论与方法。其主要内容包括客房预订业务、前厅部接待业务、前厅部日常服务、前厅部销售服务、前厅部的对客关系、客房产品设计、客房清洁卫生与管理、客房服务接待等。同时，书中还插入大量的图片，并配以案例分析、问题讨论等内容，思路新颖，结构合理，可操作性强。

本书可作为高职高专旅游管理、酒店管理专业及相关本科专业的教材，也可作为酒店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

<<现代酒店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

项目1 前厅部 学习任务1 认识酒店 学习任务2 认识前厅部 学习任务3 前厅部组织机构设置 学习任务4 前厅环境设计项目2 客房预订业务 学习任务1 客房预订知识 学习任务2 客房预订程序 学习任务3 超额预订项目3 前厅部接待业务 学习任务1 前厅接待服务 学习任务2 前厅收银服务项目4 前厅部日常服务 学习任务1 礼宾服务 学习任务2 总机服务 学习任务3 问询及留言服务 学习任务4 商务中心服务 学习任务5 大堂副理服务项目5 前厅部销售服务 学习任务1 前厅销售 学习任务2 前厅销售技巧项目6 前厅部的对客关系 学习任务1 建立良好的宾客关系 学习任务2 宾客投诉处理 学习任务3 客史档案管理项目7 客房产品设计 学习任务1 认识客房部 学习任务2 客房类型与设备用品 学习任务3 客房部员工的素质要求项目8 客房清洁卫生与管理 学习任务1 客房常规清洁卫生 学习任务2 客房计划清洁 学习任务3 公共区域清洁卫生与质量控制 学习任务4 创建“绿色客房”活动项目9 客房服务接待 学习任务1 对客服务项目 学习任务2 对客服务的管理模式 学习任务3 客房优质服务 学习任务4 客房服务质量控制项目10 客房设备用品使用与保养 学习任务1 客房设备 学习任务2 客房布件 学习任务3 客房用品项目11 客房安全管理 学习任务1 客房安全概述 学习任务2 防火与防盗 学习任务3 意外事故的防范项目12 客房部人力资源管理 学习任务1 客房部编制定员 学习任务2 客房部员工培训 学习任务3 客房部员工绩效考评参考文献

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>