

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787300152943

10位ISBN编号：7300152945

出版时间：2012-4

出版时间：中国人民大学出版社

作者：潘素华，杨春梅 主编

页数：243

字数：312000

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>

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

本书是为了适应我国旅游业与酒店业的发展，适应我国高等职业教育旅游与酒店管理专业教学改革的需要，按照高职教育培养应用型人才的要求，本着“以能力培养为主，以传授必需、够用、实用知识为原则”的高职教育理念而编写的。

《前厅服务与管理》在编写中力求做到：一有针对性，即针对高职院校酒店管理专业学生将来就业的岗位，有针对性地安排教材的内容和形式，注重知识与实践技能的相互渗透。

二有实用性，即与酒店前厅部各岗位业务实际相联系，突出职业需要和技能优先的特点，加强学生的技术应用能力训练和职业素养培养。

三有创新性，即在教材编写体例上为

适应国家高等职业教育教学改革做了一些新的尝试，做到了“教、学、做”一体化。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

- 第一章 前厅部认识
- 第二章 客户预订
- 第三章 礼宾服务
- 第四章 前厅接待服务
- 第五章 问讯业务
- 第六章 总机与商务中心服务
- 第七章 结账服务
- 第八章 前厅部的沟通与协调
- 第九章 前厅服务质量控制与员工管理
- 参考书目

<<前厅服务与管理>>

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>