

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787305080364

10位ISBN编号：7305080365

出版时间：2011-03-01

出版时间：南京大学出版社

作者：郑宏博，杨君，中国职教学会商科专业委员会，全国商业中专教育研

页数：219

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>>

### 内容概要

《中、高职教育衔接与分工教材新系（中职）：前厅服务》以培养现代前厅服务员为目标，以中职三校生（中专、职校、技校）为使用对象，以初中毕业生的文化基础为前提，突出对前厅服务员技能的培养。

通过学习、专业实践，使学生能胜任前厅服务员的各项工作。

《中、高职教育衔接与分工教材新系（中职）：前厅服务》共分8章，大多章、节前面设有名人格言，章后则附加典型案例、阅读材料，并配置了多种类型的习题。全书结构严谨，叙述详细，通俗易懂、操作性强，在保证教学基本要求的前提下，扩大了适应面，增强了伸缩性，既可供中等学历教育使用，也可作为饭店员工的培训教材。

## &lt;&lt;前厅服务&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 前厅部概述1.1 前厅部概述1.2 前厅部的组织与管理1.3前厅环境思考与练习第2章 前厅预订2.1 客房预订知识2.2 客房预订概述2.3 客房预订的业务2.4 客房预订的表格与设备2.5 预订员职业技能资格等级鉴定概述(中级)思考与练习第3章 前厅接待服务3.1 接待概述3.2 接待程序与标准3.3 接待方法与技巧3.4 客房状况显示与控制3.5 入住登记中容易出现的问题及对策3.6 接待员职业技能资格等级鉴定概述(中级)思考与练习第4章 前厅系列服务4.1 系列服务概述4.2 礼宾服务4.3 问讯服务4.4 总机服务4.5 商务中心服务4.6 礼宾员、问讯员、话务员职业技能资格等级鉴定概述(中级)思考与练习第5章 前厅离店服务5.1 离店服务概述5.2前厅客账业务5.3 贵重物品的寄存与保管5.4 收银员职业技能资格等级鉴定概述(中级)思考与练习第6章 前厅部公共关系与客房销售6.1 前厅部公共关系简介6.2 前厅部客房销售6.3 前厅部房价概述思考与练习第7章 前厅部业务概述7.1 前厅部际沟通与协调7.2 客人投诉处理7.3前厅部服务质量概述思考与练习第8章 计算机系统在前厅部的应用8.1 饭店计算机系统简介8.2 前厅部计算机系统的功能.....附录参考文献

#### 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>