

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787500578949

10位ISBN编号：7500578946

出版时间：2010-5

出版时间：中国财经出版社

作者：郭春慧，肖树青 主编

页数：312

字数：300000

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>

## <<前厅与客房管理>>

### 内容概要

教材建设工作是整个高职高专教育教学工作的重要组成部分。改革开放以来，在各级教育行政部门、学校和有关出版社的共同努力下，各地已出版了一批高职高专教育教材。但从整体上看，具有高职高专教育特色的教材极其匮乏，不少院校尚在借用本科或中专教材，教材建设仍落后于高职高专教育的发展需要。为此，1999年教育部组织制定了《高职高专教育基础课程教学基本要求》（以下简称《基本要求》）和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》（以下简称《培养规格》），通过推荐、招标及遴选，组织了一批学术水平高、教学经验丰富、实践能力强的教师，成立了“教育部高职高专规划教材”编写队伍，并在有关出版社的积极配合下，推出一批“教育部高职高专规划教材”。

## <<前厅与客房管理>>

### 书籍目录

#### 前厅篇

##### 第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的重要地位和主要任务

第二节 前厅部的组织机构

第三节 前厅环境

第四节 前厅部工作人员的素质要求

案例与分析

思考与练习

实践项目

##### 第二章 客房预订

第一节 客房预订的渠道、方式与类别

第二节 客房预订的操作形式及程序

第三节 超额预订及订房纠纷处理

案例与分析

思考与练习

实训练习

##### 第三章 前台接待

第一节 入住登记

第二节 前台分房与销售技巧

第三节 客房状况显示与控制

案例与分析

思考与练习

实训练习

##### 第四章 前厅服务管理

第一节 礼宾服务与管理

第二节 问讯服务与管理

第三节 电话总机服务与管理

第四节 前厅收银服务与管理

案例与分析

思考与练习

实训练习

##### 第五章 前厅房价管理与客房经营统计分析

第一节 房价管理

第二节 前厅部经营统计分析报表

案例与分析

思考与练习

实践项目

##### 第六章 前厅部信息管理

第一节 客情预测表的传递

第二节 有关报表的制作

第三节 前厅部信息沟通与协调

第四节 前厅部电脑管理

案例与分析

思考与练习

实践项目

<<前厅与客房管理>>

第七章 前厅宾客关系

.....

客房篇

主要参考书目

<<前厅与客房管理>>

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>