

<<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：9787500584537

10位ISBN编号：7500584539

出版时间：2006-1

出版时间：中国财政经济出版社

作者：韦小良 编

页数：373

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

《前厅与客房管理》是根据教育部提出的“以综合素质培养为基础，以能力培养为主线”为指导思想，结合高等职业教育的教学培养目标而编写的。

《前厅与客房管理》全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高技术应用性人才的需求出发，在内容的构建上结合专业岗位（群）对职业能力的需要来确定教材的知识点、技能点和素质要求点，并注重新知识、新技术、新工艺、新方法的应用，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。

《前厅与客房管理》在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试，以适应高等职业教育教学改革，满足各类高等职业院校教学需要。

<<前厅与客房管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述第一节 前厅部的地位与作用第二节 前厅部的组织机构及部际关系第三节 前厅氛围营造第四节 前厅发展趋势第二章 客房预订第一节 客房产品知识第二节 客房预订第三节 超额预订第四节 订房纠纷的处理第三章 前厅接待服务第一节 前厅接待概述第二节 宾客入住登记程序第三节 排房技巧第四节 房态控制第五节 商务楼层接待服务第六节 饭店客史档案的管理第四章 前厅其他服务第一节 礼宾服务第二节 问讯服务第三节 总机服务第四节 收银服务第五章 前厅销售管理第一节 房价管理第二节 客房销售技巧第六章 客房部概述第一节 客房部在饭店中的地位、作用和主要任务第二节 客房部的组织机构第三节 客房部与其他部门的业务关系第四节 客房的规划和设计第五节 客房发展趋势第七章 公共区域的清洁保养第一节 清洁保养的基本要求第二节 饭店常用清洁剂和清洁设备第三节 公共区域清洁保养的标准第四节 公共区域清洁保养程序第五节 地面及墙面的清洁保养第六节 公共区域清洁保养的质量控制第八章 客房的清洁保养第一节 客房清洁整理前的准备工作第二节 客房的日常清洁保养第三节 客房计划卫生第四节 客房清洁保养的控制第九章 客房对客服务第一节 客房对客服务模式第二节 客房对客服务项目……第十章 客房物资管理第十一章 客房安全管理附录一：旅游饭店岗位职责附录二：旅游饭店技术比赛规则参考节目

<<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>