

<<饭店前台管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前台管理>>

13位ISBN编号：9787503223143

10位ISBN编号：7503223146

出版时间：2004-4

出版时间：中国旅游出版社

作者：孙超

页数：356

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>

## <<饭店前台管理>>

### 内容概要

本书的内容是作者几年来研究探讨的初步成果，对前台工作所涉及的组织机构问题，运用管理科学的基本原则和原理，进行了较为具体的探讨。

运用组织管理的基本理论，对过去一直习以为常的一些工作物岗位从理论和实践方面做了界定。

在涉及前台管理的核心工作方面，对各个岗位的职责，全部按照国际人力资源管理中的规范岗方式做了规定。

针对国际饭店业目前所涉及的前台管理的前沿理论、技术和服务做了充分介绍和探讨。

## &lt;&lt;饭店前台管理&gt;&gt;

## 书籍目录

序前言第一章 前台管理概述 第一节 前台部工作的特点及其基本职能 第二节 前台部的组织管理 第三节 前台部工作设计及岗位工作说明书第二章 前台区域环境设计与设施设备 第一节 服务台的功能与设计 第二节 前台区域环境设计 第三节 房态管理设备 第四节 前台其他服务设施设备第三章 前台工作中的人际交流 第一节 人际交流的理论分析 第二节 人际交流的类型及其特点 第三节 前台人际交流类型的划分 第四节 人际交流的基本原则与技巧 第五节 处理投诉的技巧第四章 饭店的房价管理 第一节 房价管理的作用与原理 第二节 制定房价的依据与方法 第三节 房价的实施与管理第五章 前台预订工作管理 第一节 前台预订工作概述 第二节 客房预订 第三节 前台预订工作程序及标准第六章 前台接待工作管理 第一节 前台接待工作概述 第二节 前台接待工作管理程序及标准 第三节 前台销售工作的方法与技巧第七章 前台问询工作管理 第一节 前台问询工作概述 第二节 前台问询工作管理程序及标准第八章 前台礼宾工作管理 第一节 前台礼宾工作概述 第二节 前台礼宾工作服务管理程序及标准第九章 前台收银和收入审计工作管理 第一节 前台收银和收入审计工作概述 第二节 收入审计与数据统计报告 第三节 前台收银和收入审计工作的管理程序及标准第十章 前台商务工作管理 第一节 前台商务服务工作概述 第二节 商务服务工作的管理程序与标准第十一章 计算机系统在饭店前台管理工作中的应用 参考文献后记

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>