

<<饭店前厅管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅管理>>

13位ISBN编号：9787563711239

10位ISBN编号：7563711236

出版时间：2003-9

出版时间：旅游教育出版社

作者：吴军卫

页数：235

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>

<<饭店前厅管理>>

内容概要

近几年，我国高等职业教育的跳跃式发展使得高职教材的建设相对滞后，不少院校不得不使用本科或大专教材，很难突出高职强调动手和实践的特色。

在此背景下，我们在旅游教育出版社的支持下，编写了《饭店前厅管理》一书。

《饭店前厅管理》是旅游高等职业院校饭店管理专业的一门专业主干课程。

本教材适用于以普高生及三类生为生源的三年制饭店管理及相近专业的高职生，也可供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试时参考。

本课程的教学目标是讲授饭店前厅管理与服务的基本知识，培养学生从事前厅管理与服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握饭店前厅服务的基本操作程序与技能，培养学生从事饭店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力。

通过学习本课程，学生可熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法，具备较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务技能，热爱并胜任饭店前厅服务与前厅部基层管理工作。

<<饭店前厅管理>>

书籍目录

第1章 前厅概述 课前导读 教学目标 第一节 前厅部的地位与发展趋势 第二节 前厅部的主要任务 第三节 前厅部的组织机构及岗位职责 第四节 前厅布局和环境 第五节 前厅部服务特点及对客服务流程 本章小结 思考与练习第2章 客房价格的制定 课前导读 教学目标 第一节 客房定价的原理、方法与步骤 第二节 客房定价的策略与技巧 第三节 客房价格的调整与控制 第四节 客房及房价的基本类型 本章小结 思考与练习第3章 客房预订管理 课前导读 教学目标 第一节 客房预订的渠道及方式 第二节 客房预订的类别与程序 第三节 客房预订的控制 本章小结 思考与练习第4章 客房销售管理 课前导读 教学目标 第一节 接诗概述 第二节 房态显示与控制 第三节 入住接诗规程 第四节 分房与售房 本章小结 思考与练习第5章 前厅其他服务 课前导读 教学目标 第一节 礼宾服务 第二节 问讯服务 第三节 电话总机服务 第四节 商务中心服务 本章小结 思考与练习第6章 客财管理与宾客离店 课前导读 教学目标 第一节 客账管理要求与控制流程 第二节 夜审 第三节 离店结账服务 第四节 贵重物品的寄存与保管 本章小结 思考与练习第7章 信息沟通与宾客投诉处理第8章 文档管理第9章 员工管理附录一 前厅部的岗位职责附录二 前厅部各工种(班组)的主要任务参考书目

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>