第一图书网, tushu007.com

<<饭店前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787810421249

10位ISBN编号：7810421247

出版时间：1996-4

出版时间：辽宁师范大学出版社

作者：黄海燕 主编

页数：321

字数：222000

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

第一图书网, tushu007.com

<<饭店前厅与客房管理>>

内容概要

前厅与客房管理是饭店管理的重要组成部分，也是学校旅游与饭店管理专业的重要课程。
本书的编写主要是为满足高等教育自学考试的需要，同时也兼顾了学校该专业的教学以及饭店培训员工的需要。
　前厅与客房管理这门课实用性很强，因此我们在编写中坚持深入浅出、全面系统的原则，既注意阐述有关管理理论、管理知识与技能，又介绍主要接待服务的内容和特点，并指出管理与服务中容易出现的问题和解决对策，力求以理论与实践有机结合的表述加深读者对这门课的理解，并对从事这方面工作的人士有所帮助。

第一图书网, tushu007.com

<<饭店前厅与客房管理>>

书籍目录

绪论第一章 前厅部管理概述　第一节 前厅的功能及其在饭店的地位　第二节 前厅部的组织结构与职责范围　第三节 前厅业务与员工素质　第四节 前厅的布局和主要设备第二章 销售管理——客房预订　第一节 客房预订的内容　第二节 客房预订的程序　第三节 客房预订中的失约行为与解决对策第三章 销售管理——接待入住　第一节 入住登记　第二节 入住登记程序　第三节 客房状况的显示及控制　第四节 客房商品推销第四章 接待服务业务管理　第一节 大厅服务与管理　第二节 问询服务与管理　第三节 电话总机室管理　第四节 商务中心业务管理　第五节 收银与客帐管理第五章 信息资料与房价管理　第一节 前厅报表　第二节 客史档案　第三节 客源分析与客流预测　第四节 处理投诉　第五节 房价管理第六章 客房部管理概述　第一节 客房部的功能及其在饭店的地位　第二节 客房部的组织结构和职责范围　第三节 房务工作与管理者的素质第七章 客房的装饰布置和清洁卫生管理　第一节 客房的类型与设备用品　第二节 客房的装饰布置　第三节 客房清洁卫生　第四节 公共区域的清洁卫生第八章 客房服务与安全管理　第一节 客房服务内容　第二节 客房优质服务　第三节 客房安全管理第九章 客房部设备用品管理　第一节 客房设备用品管理的任务和方法　第二节 客房设备的选择与保养　第三节 客房布件管理　第四节 客房日用品的管理第十章 客房部劳动管理　第一节 客房劳动管理的任务　第二节 人员配备和劳动组织　第三节 客房部员工的选用和培训附录一 做床程序附录二 客房卫生的检查标准附录三 清洁剂的种类及使用范围后记

第一图书网, tushu007.com

<<饭店前厅与客房管理>>

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