

《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：9787313035844

10位ISBN编号：7313035845

出版时间：2004-2

出版社：上海交通大学出版社

作者：严伟

页数：270

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《饭店前厅与客房管理》

内容概要

根据高等院校旅游专业饭店管理方向教学要求编写。《饭店前厅与客房管理(修订版)》分前厅服务管理、客房服务管理上下两篇，共14章。着重阐述饭店前厅与客房服务管理的概念与操作流程及要点，将实际操作与一般管理理论相结合可操作性强。《饭店前厅与客房管理(修订版)》可作为高等院校旅游专业、饭店服务管理专业的教材，也可作为旅游企业饭店管理人员培训用教材。

《饭店前厅与客房管理》

书籍目录

上篇 前厅 第一章 前厅部管理概论 第一节 前厅概述 第二节 前厅部的组织结构 第三节 前厅部的运转职能 第四节 前厅信息管理系统 复习要点及思考题 第二章 前厅部预订业务管理 第一节 预订业务概述 第二节 预订程序 第三节 预订中使用的表格 第四节 预订中使用的设备与订房状装饰品控制 第五节 超额预订 第六节 预订中易产生的失误及预防措施 复习要点及思考题 第三章 前厅部开房业务管理 第一节 开房业务概述 第二节 开房程序 第三节 开房中使用的表格 第四节 开房中信用关系的确立 第五节 开房技巧 第六节 开房中易出现的问题及对策 复习要点及思考题 第四章 前厅部客房状况控制系统 第一节 客房状况控制系统概述 第二节 客房状况控制系统 第三节 客房状况管理 复习要点及思考题 第五章 前厅部收银业务管理 第一节 收银业务概述 第二节 总台收银业务程序 第三节 夜间查账 第四节 宾客的支付方式 第五节 收银业务特殊情况处理 复习要点及思考题 第五章 前厅部 其他业务管理 第六章 前厅部离店业务管理 第七章 前厅部经营统计分析报表 第八章 客房部管理概述 下篇 客房 第十章 客房的布局与物品配置 第十一章 客房服务管理概述 第十二章 客房清洁管理 第十三章 客房设备用品管理 第十四章 客房部人力资源管理 参考书目

《饭店前厅与客房管理》

精彩短评

1、帮别人买的 她觉得很好

《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：www.tushu111.com