

《前厅经理岗位职业技能培训教程》

图书基本信息

书名：《前厅经理岗位职业技能培训教程》

13位ISBN编号：9787807286714

10位ISBN编号：7807286717

出版时间：2007-9

出版社：广东经济出版社

作者：杨卫

页数：238

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

《前厅经理岗位职业技能培训教程》

内容概要

《前厅经理岗位职业技能培训教程》

作者简介

杨卫，女，现任格兰云天大酒店副总经理、总会计师，曾任上海宾馆（深圳）总会计师。长期致力于星级酒店的财务管理、营销管理、项目运作与统筹工作，研究方向为旅游酒店财务管理，对于星级酒店的筹建、制度流程编写、开业前期策划、开业后财务管理与控制有独特的经验与方法，著有《酒店星级服务培训》、《星级酒店服务培训指南》系列丛书培训教材。

《前厅经理岗位职业技能培训教程》

书籍目录

导读 导读一 岗位培训（自修）实施流程 导读二 岗位培训（自修）本书导引 导读三 岗位培训（自修）课程设置 导读四 岗位培训（自修）自我评估

第1讲 前厅经理岗位认知 第1课时 前厅经理岗位描述 一、前厅人员的配备与管理 二、前厅接待服务与管理 三、前厅部日常服务管理 四、前厅对客关系 五、前厅账务管理 六、前厅安全管理 七、前厅内外协调 第2课时 前厅经理岗位要求 一、知识要求 二、个人素质要求 三、能力要求 本讲思考

第2讲 前厅人员配备与管理 第1课时 前厅部组织机构 一、酒店前厅的概念 二、前厅的主要任务 三、前厅部的业务特点 四、前厅部设置原则 五、前厅部机构组成及主要职能 六、前厅部组织机构 第2课时 前厅人员聘用 一、员工招聘 二、员工甄选 三、员工配置 第3课时 前厅人员培训 一、培训需求的分析 二、培训计划 三、培训记录和汇报 第4课时 前厅人员日常工作监控 一、打卡监控 二、督导工作 三、工资管理 四、工作绩效评估 五、有效沟通 六、部门会议 本讲思考

第3讲 前厅接待业务管理 第1课时 客房预订业务 一、订房的来源 二、酒店接受订房的方式 三、订房的种类 四、订房登记要领 五、订房作业处理原则 第4讲 前厅部日常服务管理 第5讲 前厅对客关系 第6讲 前厅账务管理 第7讲 前厅安全管理模拟测试参考文献

《前厅经理岗位职业技能培训教程》

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