

《饭店前厅客房服务与管理》

图书基本信息

书名：《饭店前厅客房服务与管理》

13位ISBN编号：9787310036097

10位ISBN编号：7310036093

出版时间：2011-1

出版社：南开大学出版社

作者：仇学琴 编

页数：352

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

《饭店前厅客房服务与管理》

内容概要

《饭店前厅客房服务与管理》的特色主要体现在以下方面:一是实践特色突出。理论与实践的脱节一直是饭店管理教育的一大问题,加强学生的实际操作能力与实践训练,培养社会急需的应用型管理人才,成为当前饭店管理教育的一大内容。因此,《饭店前厅客房服务与管理》在编写过程中,以系统理论知识的介绍为基础,突出实际操作技能和实践训练,力求理论与实践、课上与课下、教学与行业三结合,旨在帮助学生尽快熟悉饭店前厅部、客房部的操作规程和业务管理,提高学生在新形势下管理饭店的实际操作能力和应变能力。二是体例新颖、方便实用。体例编排上,在正文前设有“本章导读”、“核心概念”、“教学目标”栏目,在正文中适当穿插“小贴士”栏目,补充相关阅读资料,在正文后设有“本章小结”、“本章练习题”、“案例与讨论”、“推荐书目”栏目,在练习中设置有参观、考察与角色扮演等项目,使本教材不仅有系统性、理论性,更具有启发性、引导性及便教、便学的特点。三是理念新、内容实。《饭店前厅客房服务与管理》融入了旅游饭店业最新教学理念,力求与时俱进,具有内容翔实、案例丰富、理论知识系统、图文并茂、操作性强等特点。本教材适用于大学本科旅游管理、饭店管理专业的教学,也可作为专升本及高职高专院校饭店管理专业的教材,还可用于旅游行业与饭店在职员工的职业教育与岗位培训,同时,对于饭店管理人员也是一本非常有益的参考用书。

《饭店前厅客房服务与管理》

书籍目录

前言上篇 饭店前厅服务与管理 第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的组成 第二节 前厅部的地位和职能 第三节 前厅部人员素质与职责 小贴士建国60年，中国饭店业里程碑性记事 本章小结 本章练习题 案例与讨论大堂经理竞聘风波 推荐书目 第二章 前厅部的布局与装饰 第一节 人口及门厅形式特点 第二节 人口及门厅装饰艺术原则 第三节 门厅装饰艺术风格 小贴士怎样选择最适合的酒店设计公司 本章小结 本章练习题 案例与讨论原始粗犷与高雅奢华的完美融合——长隆酒店的“野性”文化动物生态主题风格 推荐书目 第三章 前厅预订服务 第一节 预订概述 小贴士优质服务：“SERVICE” 第二节 预订的种类、方法及渠道 第三节 客房及房价的种类 第四节 预订的程序及订房核对 第五节 超额订房及预订状况的控制 第六节 违约行为及处理 本章小结 本章练习题 案例与讨论叫 案例3—1国庆房价的争端 案例3—2预订房出售了 推荐书目 第四章 前厅接待服务 第一节 接待概述 第二节 人住登记表及项目 第三节 散客、团队人住程序 小贴士特别总台——文华怡东酒店的前厅快速服务处 第四节 接待工作中的推销艺术 第五节 接待工作中应注意的问题 本章小结 本章练习题 案例与讨论一个“穷”留学生带来的惊喜 推荐书目 第五章 前厅收银服务 第一节 收银概述 第二节 收银业务程序 第三节 宾客的支付方式及夜审工作 小贴士人民币真伪识别 第四节 收银业务特殊问题处理 第五节 收银处的其他服务 ……下篇 饭店客房服务与管理附录参考文献推荐网站

《饭店前厅客房服务与管理》

精彩短评

1、老师自己出的书

《饭店前厅客房服务与管理》

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