

《前厅服务与管理实务》

图书基本信息

书名：《前厅服务与管理实务》

13位ISBN编号：9787564135669

10位ISBN编号：7564135662

出版时间：2013-2

出版社：东南大学出版社

作者：毛江海

页数：308

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

《前厅服务与管理实务》

内容概要

毛江海主编的《前厅服务与管理实务(第2版21世纪高职高专旅游与酒店管理专业十二五规划系列教材)》突破传统教材编写模式,紧密结合岗位工作任务和职业能力培养,以项目导向、模块教学、任务驱动、学做一体的教学模式对教材内容进行重新编排,突出前厅服务与管理的实际运用,将理论知识与实践操作有机地融合在一起,创新了高职教材编写的理念。

本教材内容分为“服务篇”和“管理篇”,共9个项目、26个模块和81个工作任务。“服务篇”侧重于实际操作技能的训练及前厅基础知识的介绍,以前厅岗位工作任务为路径,强化前厅及职业认知、预订处服务、礼宾部服务、总台服务和电话总机/商务中心服务等岗位服务技能的训练,旨在培养与提高学生实际操作能力,适应行业、岗位对从业人员的要求;“管理篇”从基层管理层面入手,系统介绍了服务质量管理、客房销售管理、信息系统管理和人力资源管理 etc 前厅管理方面的实务及理论,旨在提高学生分析问题、解决问题的能力,使其具备基层管理者所必需的管理能力及知识,并能胜任酒店前厅部基层管理工作。

《前厅服务与管理实务(第2版21世纪高职高专旅游与酒店管理专业十二五规划系列教材)》主要适用于高职高专酒店管理与旅游管理专业学生教学用书,也可作为酒店前厅部员工及基层管理者岗位培训用书,以及前厅服务员国家职业技能鉴定培训用参考教材。

《前厅服务与管理实务》

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