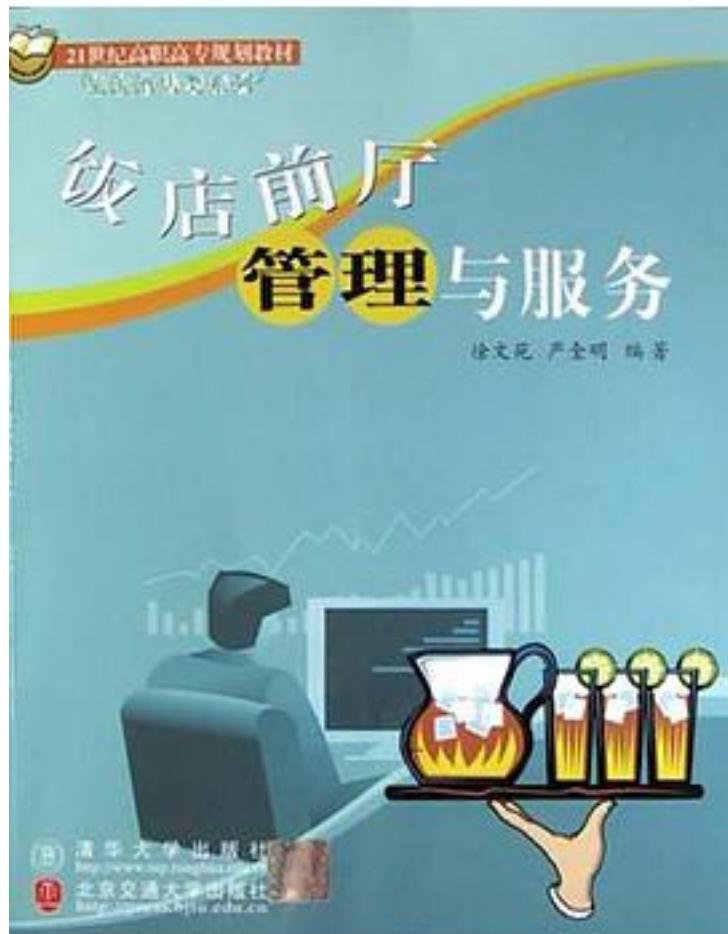


饭店前厅管理与服务



[饭店前厅管理与服务 下载链接1](#)

著者:徐文苑

出版者:清华大学出版社

出版时间:2004-5-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787810822992

前厅管理与服务是现代饭店运行与管理的重要组成部分。本教材内容共分8章，对前厅

管理与服务中涉及的预订、接待、行李、问讯、商务等服务，以及销售管理、服务质量管理、人力资源管理等内容，做了较为系统的介绍。另外，本教材还突出介绍了近几年发展较快的旅游电子商务中的在线订房、网络营销及金钥匙服务、饭店管理信息系统等人容。本教材注重知识的应用性和可操作性，侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图表和典型案例等内容的比例，力求反映饭店业先进的管理理念、服务手段与方法。

本教材主要适合于高等职业院校饭店管理专业教学，也可作为饭店从业人员的培训和自学之用。

作者介绍:

目录:

[饭店前厅管理与服务 下载链接1](#)

标签

评论

[饭店前厅管理与服务 下载链接1](#)

书评

[饭店前厅管理与服务 下载链接1](#)