

# 前厅服务与管理



[前厅服务与管理 下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:1970-1

装帧:

isbn:9787564107567

前厅服务与管理是现代饭店运行与管理的重要组成部分。本教材内容分为“技能篇”、“知识篇”和“管理篇”3篇共10章，并附有全部内容的电子课件。

技能篇以饭店前厅接待和服务工作的程序为线索，用工作任务的形式，分客房预订、入住接待、住店服务和离店结账4个阶段，重点阐述了预订、迎送、接待、话务、行李、问讯、留言、商务、代办和结账等前厅服务方面的实操技能与标准；知识篇介绍了饭店前厅部的基础知识和计算机在前厅管理中的应用等知识；管理篇进一步概括了前厅销售、前厅信息管理、前厅服务质量控制和前厅部人力资源管理方面的知识和技能。

本教材主要适用于高职高专饭店与旅游管理专业教学，也可作为饭店从业人员岗位工作指导及国家职业技能鉴定培训用书。

作者介绍:

目录:

[前厅服务与管理\\_下载链接1](#)

标签

评论

---

[前厅服务与管理\\_下载链接1](#)

书评

---

[前厅服务与管理\\_下载链接1](#)