第一图书网, tushu007.com

<<旅游饭店前厅服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店前厅服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787211042234

10位ISBN编号：7211042230

出版时间：2004-2

出版时间：福建人民出版社

作者：陈雪琼

页数：229

字数：262000

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：http://www.tushu007.com

内容概要

本套教材共六本，包括《旅游饭店前服务实训教程》、《导游服务实训教程》、《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》、《旅游饭店客户服务实训教程》、《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》、《酒吧管理与服务实训教程》和《旅游服务礼仪实训教程》。
本套教程主要具有以下特点： 体例新颖。
本套教材改变了传统的教材体例，以全新的体现出现，给人以耳目一新之感。
本教程将旅游学科中的理论知识分点解为可操作的实训项目，每本教材的目录中的章节之下为实训项目，清晰简洁，体现了实训教程的特点。
在每一个实训项目中，对实训项目的实训目的、实训要求、实训时间安排、实训准备、实训操作流程和实训的规范操作步骤等方面进行了详细的说明，在每一个实训项目中附有一份测试表，以巩固和检验学生的实训效果。
可操作性强。
本套实训教程在编写体例上体现实训教程的特点，力图将本套教程编写成为指导学 生实践操作的训练指导南。
将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中，每个实训项目的训练要准备那些材料和工具；如何准备训练场地，或如何布局和设计训练场景；按什么步骤，什么标准来训练学生；要达到什么样的目的，如何检测训练的效果，如何组织和实施实训项目等等。
使本套教程具有极强的可操作性。
贴近旅游行业的实际。
本套教程充分体现旅游行业的特性，密切联系旅游行业的操作实际，注重行业的操作规范，尽可能设计全真的训练环境。
实训项目根据旅游行业的特性分为四种类型： 第一类是动手操作类；第二类是操作程序类；第三类是表单操作类；第四类主要为应变类。
文字简洁性。
本套教程文字简练，书中没有过多的文字描述，主要以各种表格和流程图为主，说明实训操作的流程和操作步骤，与实训相关的理论知识都作为附件附有各相关章节之后，供教学及学生自学之用。

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的组织机构和职能　一 前厅部的组织机构及运作流程　二 前厅部的功能　三 前厅部备岗位职责规范 第二节 前厅服务人员应具备的素质　一 品行与职业道德　二 服务意识　三 基本素质　四 能力　五 技能技巧第二章 前厅预订业务实训 实训项目一 散客预订服务 实训项目二 会议团队预订服务 实训项目三 电话预订服务 实训项目四 信函预订服务 实训项目五 传真预订服务 实训项目六 计算机网络预订服务 实训项目七 柜台预订服务 实训项目八 更改预订服务 实训项目九 取消预订服务 实训项目十 婉拒预订服务 附1 预订的控制与核对及超额预订 附2 前厅预订服务质量检查评分细则 附3 前厅预订常用表格第三章 前历接待业务实训 实训项目十二 填写入住登记表 实训项目十三 攻客接待服务 实训项目十四 团队接待服务 实训项目十五 重要客人（VIP）接待服务 ……第四章 商务中心业务实训第五章 前台收银业务实训第六章 前厅问询业务与大厅服务实训第七章 总机业务实训附录一 饭店各站部、各岗位名称汉英对照表附录二 前厅部日常接待用语英汉对照表附录三 前厅部常用术语英汉对照表附录四 前厅服务员国家职业标准附录五 常用商务书信书面语附录六 婉拒预订书信句型汉英对照附录七 确认预订书信句型汉英对照附录八 常用前厅术语解释附录九 旅游饭店用公共信息图形符号后记

第一图书网, tushu007.com

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:http://www.tushu007.com