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：9787211059591

10位ISBN编号：7211059591

出版时间：2009-9

出版时间：福建人民出版社

作者：张|，陈支琼　主编

页数：210

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

第一图书网, tushu007.com

<<旅游饭店前厅服务实训教程>>

内容概要

《旅游管理专业实训教程系列(第二版)》是在《高职高专旅游专业实训教程系列》的基础上修订、完善而成。

旅游管理专业是一门实践性较强的专业，为了满足高校旅游管理专业实训教学的需要，我们在长期教学实践的基础上，于2001年组织全国高校旅游管理专业相关的任课教师编写了一套《高职高专旅游专业实训教程系列》。

该系列教材共计6本，分别是《旅游饭店前厅服务实训教程》、《旅游饭店客房服务实训教程》、《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》、《导游服务实训教程》和《旅游服务礼仪实训教程》，于2002～2003年陆续出版。

该套教材出版后深受各院校相关任课教师的好评，其中《旅游饭店客房服务实训教程》和《导游服务实训教程》被列入教育部“十一五”国家级规划教材。

经过几年的使用，在吸收全国旅游院校相关任课教师的使用意见的基础上，我们于2008年着手对该套实训教材进行了修订、扩充和完善，丛书更名为《旅游管理专业实训教程系列》，本次共推出5本，即《旅游饭店前厅服务实训教程》、《旅游饭店客房服务实训教程》(教育部“十一五”国家级规划教材)、《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》、《导游服务实训教程》(教育部“十一五”国家级规划教材)和《旅游服务礼仪实训教程》。

以后，我们还将根据旅游管理专业学科发展和教学实践的需要，陆续推出其他科目的实训教程。

在本次修订工作中，我们遵循“科学性、系统性和实战性”的原则，根据旅游行业发展的实际对实训项目进行了调整，增加了部分内容，对有些不适合的内容进行删改，使之更贴近旅游行业实际。

第一图书网, tushu007.com

<<旅游饭店前厅服务实训教程>>

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　　二、前厅部的职能　　三、前厅部各岗位人员素质要求　第二节　前厅部的总体运转与业务流程　第三节　前厅服务人员应具备的素质第二章　前厅预订业务实训　第一节　前厅预订业务实训项目安排　第二节　前厅预订业务实训项目　　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　　实训项目十一：控制预订服务　附：本章主要表格第三章　前厅接待业务实训　第一节　前厅接待业务实训项目安排　第二节　前厅接待业务实训项目　　实训项目十二：填写入住登记表　　实训项目十三：散客接待服务　　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　　实训项目十六：常住客人接待服务　　实训项目十七：行政楼层接待服务　　实训项目十八：“开房后离店”业务处理　　实训项目十九：“未抵达”业务处理　附：本章主要表格第四章　商务中心业务实训　第一节　商务中心业务实训项目安排　第二节　商务中心业务实训项目　　实训项目二十：传真发送服务　　实训项目二十一：旅游服务　　实训项目二十二：护照签证服务　　实训项目二十三：客人的特殊要求服务　附：本章主要表格第五章　前台收银业务实训　第一节　前台收银业务实训项目安排　第二节　前台收银业务实训项目　　实训项目二十四：外币兑换服务　　实训项目二十五：旅行支票结账服务　　实训项目二十六：现金结账服务　　实训项目二十七：信用卡结账服务　　实训项目二十八：提前结账服务　　实训项目二十九：结账服务　　实训项目三十：夜间审核　　附：本章主要表格第六章　前厅问询业务与大厅服务实训　第一节　前厅问询业务与大厅服务实训项目安排　第二节　前厅问询业务实训项目　　实训项目三十一：住店客人查询服务　　实训项目三十二：电话查询服务　　实训项目三十三：尚未抵店或已离店客人的查询服务　　……附录1　饭店各部门、各岗位名称英汉对照表附录2　前厅部日常接待用语(英汉对照)附录3　前厅部常用术语英汉对照表附录4　前厅服务员国家职业标准附录5　常用前厅术语解释附录6　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