

<<饭店前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787501985548

10位ISBN编号：7501985545

出版时间：2012-2

出版时间：中国轻工业出版社

作者：陈的非，刘秀珍 主编

页数：186

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>

<<饭店前厅服务与管理>>

内容概要

旅游与酒店业是当今世界发展最迅猛的行业之一。目前全球旅游业的接待规模每年约7亿人次。据预测，到2020年将增至15亿人次。行业的迅猛发展带来了大量的就业机会，在未来10年中，全球旅游与酒店业每2.5秒将创造一个新的工作机会。因此，培养应用型、复合型高级旅游酒店业人才也成为旅游酒店职业教育和职业培训的光荣使命。为此，我们组织专业一线教师和旅游酒店行业专家，对酒店前厅服务与管理过程进行分析、确定岗位能力素质要求，并以岗位能力素质要求为依据，编写《饭店前厅服务与管理》高职高专工学结合特色教材，以适应旅游酒店职业教育和职业培训发展的要求。

本教材以旅客抵达酒店前的订房，到达酒店的登记入住，旅客住在店内相关的客务服务，直到退房这一连串的工作内容和程序为主线，采用项目导向、任务驱动模块化结构进行编写，使课程内容与职业岗位实际工作过程相适应。全书共分为八个项目，每个项目由多个任务来驱动，学生完成项目学习后，要能完成项目后面的思考题，特别是思考题中的案例分析和实操题目，使教学达到现代职业教育提倡的“专业性、高技能、实用性”的要求，实现教学标准与评价跟企业要求无缝接轨。

<<饭店前厅服务与管理>>

书籍目录

- 项目一 前厅部概述
 - 任务一 前厅部的地位和功能
 - 任务二 前厅部的组织机构和岗位职责
 - 任务三 前厅部员工的素质要求
- 项目二 礼宾服务
 - 任务一 迎送服务
 - 任务二 行李服务
 - 任务三 金钥匙服务
- 项目三 客户预订
 - 任务一 客房预订业务知识
 - 任务二 客房预订的种类和工作流程
 - 任务三 客史档案管理
- 项目四 接待服务
 - 任务一 入住登记与离店服务
 - 任务二 客房状况控制
 - 任务三 贵重物品保管
 - 任务四 商务楼层对客服务
- 项目五 问讯服务
- 项目六 前厅宾客关系管理
- 项目七 前厅部人力资源管理
- 参考文献

<<饭店前厅服务与管理>>

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>