

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787030339270

10位ISBN编号：7030339274

出版时间：2012-6

出版单位：科学出版社

作者：陈悦丽，邹本杰 主编

页数：212

字数：331000

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>

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

《中等职业教育“十二五”规划教材·中职中专旅游服务类专业系列教材：前厅服务与管理》根据酒店前厅主要工作岗位的设置，共分为预订员、门童、行李员、接待员、话务员、商务中心文员、收银员、金钥匙、大堂副理、前厅部经理10个单元。

本书采用项目教学法编写，每个单元分为两个项目，每个项目由若干岗位业务知识或岗位业务操作任务组成，并且将酒店管理系统操作贯穿其中，目的是使读者认识前厅岗位，从而确定适合自己的岗位，减小从业的盲目性和酒店人员的流动性。

《中等职业教育“十二五”规划教材·中职中专旅游服务类专业系列教材：前厅服务与管理》除了可作为中等职业学校旅游专业的教材外，还可作为酒店员工培训教材或旅游行业从业人员的自学参考书。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

- 绪论
- 练习与实训
- 单元1 预订员
- 项目1 预订员的业务知识
- 任务一 认识预订员
- 任务二 预订知识
- 任务三 预订受理
- 项目2 预订员的业务操作
- 任务一 电话预订
- 任务二 酒店管理系统简介
- 任务三 散客预订
- 任务四 团队预订
- 任务五 更改预订
- 任务六 取消预订
- 任务七 恢复预订
- 任务八 制作报表
- 练习与实训
- 单元2 门童
- 项目1 门童的业务知识
- 任务熟悉门童的工作
- 项目2 门童的业务操作
- 任务我来做门童
- 练习与实训
- 单元3 行李员
- 项目1 行李员的业务知识
- 任务行李员的工作
- 项目2 行李员的业务操作
- 任务我来做行李员
- 练习与实训
- 单元4 接待员
- 项目1 接待员的业务知识
- 任务一 认识接待员
- 任务二 入住登记事宜
- 任务三 入住接待程序
- 任务四 排房与销售
- 项目2 接待员的业务操作
- 任务一 办理入住
- 任务二 办理续住
- 任务三 办理换房
- 任务四 修改房态
- 任务五 留言操作
- 任务六 查询操作
- 任务七 入住汇总
- 任务八 交班操作
- 练习与实训

## <<前厅服务与管理>>

### 单元5 话务员

#### 项目1 话务员的业务知识

##### 任务一 认识话务员

##### 任务二 话务员的素质和服务要求

#### 项目2 话务员的业务操作

##### 任务一 转接电话

##### 任务二 留言月良务

##### 任务三 房间免打扰与保密服务

##### 任务四 叫醒服务

##### 任务五 投诉电话处理

##### 任务六 紧急电话处理

#### 练习与实训

### 单元6 商务中心文员

#### 项目1 商务中心文员的业务知识

##### 任务一 认识商务中心文员

##### 任务二 商务中心简介

##### 任务三 商务中心的服务程序

#### 项目2 商务中心文员的业务操作

##### 任务一 商品设置

##### 任务二 商务月良务

##### 任务三 会议室出租

#### 练习与实训

### 单元7 收银员

#### 项目1 收银员的业务知识

##### 任务一 认识收银员

##### 任务二 前厅客账处理

##### 任务三 夜审

##### 任务四 外币兑换服务

#### 项目2 收银员的业务操作

##### 任务一 续交押金

##### 任务二 消费入账

##### 任务三 会员管理

##### 任务四 结账手续

##### 任务五 夜审操作

##### 任务六 财务管理

#### 练习与实训

### 单元8 金钥匙

#### 项目1 金钥匙的业务知识

##### 任务一 认识金钥匙

##### 任务二 金钥匙服务

##### 任务三 委托代办月良务

#### 项目2 金钥匙的业务操作

##### 任务我来做金钥匙

#### 练习与实训

### 单元9 大堂副理

#### 项目1 大堂副理的业务知识

##### 任务一 认识大堂副理

## <<前厅服务与管理>>

任务二 投诉处理程序

项目2 大堂副理的业务操作

任务我来做大堂副理

练习与实训

单元10 前厅部经理

项目1 前厅部经理的业务知识

任务一 认识前厅部经理

任务二 前厅部人员配置及管理例会

任务三 vip接待

项目2 前厅部经理业务操作

任务一 房态报表

任务二 前台报表

任务三 公关销售

任务四 夜审表

任务五 分析报表

练习与实训

参考文献

附录 教学试用版软件获得及安装方法

<<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>