

## <<前厅客房服务与管理实训>>

### 图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理实训>>

13位ISBN编号：9787115245205

10位ISBN编号：7115245207

出版时间：2010-12

出版时间：人民邮电

作者：苏北春 编

页数：230

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>

## <<前厅客房服务与管理实训>>

### 内容概要

本教材是针对酒店前厅、客房服务与管理工作的需要而编写的实训指导教材，其分上、下两篇。上篇为前厅服务与管理，内容包括：前厅部岗位认知、客房预订服务、前台接待服务、前厅综合服务、VIP前厅服务与前厅管理实务等；下篇为客房服务与管理，内容包括：客房部岗位认知、客房卫生服务、客房接待服务、客房设施用品管理、客房安全管理与客房劳动管理等。

本教材以“实训学习包”为基本结构形式，将教学内容分解为若干个实训项目，向读者提供比较全面的实习、实训指导材料。

每个项目包括训练目标与任务、情境材料、完成的方法与步骤，并辅以相关的学习资料，使读者明确某一实践训练项目的具体目的、内容、完成的方法和考核要求，激发读者的学习兴趣，帮助其掌握学科知识与技能，提高学习效率和学习效果。

本教材可作为高等职业院校、高等专科院校以及成人高等院校旅游和酒店管理专业学生的学习用书，也可供酒店对其管理人员、服务人员进行业务培训时使用。

## &lt;&lt;前厅客房服务与管理实训&gt;&gt;

## 书籍目录

上篇 前厅服务与管理 前厅部岗位认知 一、前厅部组织机构及其职责范围 二、前厅基本设施、设备 三、主要管理岗位及其职责 项目一客房预订服务 [任务1] 散客预订服务 [任务2] 团体预订处理 [任务3] 变更预订 [任务4] 预订案例分析 [任务5] 客房出租率预测分析 [学习资料包1] 客房预订服务 项目二前台接待服务 [任务1] 预分房间 [任务2] 团队分房与登记 [任务3] 散客登记与分房 [任务4] 外宾及我国港澳台同胞、海外华侨人住登记 [学习资料包2] 前台服务 项目三前厅综合服务 [任务1] 接待与行李服务 [任务2] 离店收银服务 [任务3] 客人投诉事项处理 [任务4] 问讯服务 [任务5] 商务中心服务 [学习资料包3] 前厅综合服务 项目四 VIP前厅服务 [任务1] 编制VIP接待计划书 [任务2] VIP前厅接待 [任务3] VIP客史档案管理 [学习资料包4] VIP接待 项目五前厅管理实务 [任务1] 客房定价 [任务2] 前厅报表编制 [任务3] 主要经营指标分析 [任务4] 部门协调与沟通 [学习资料包5] 前厅管理 前厅实训小结下篇 客房服务与管理 客房部岗位认知 一、客房部组织机构及其职责范围 二、客房部主要岗位职责 三、客房部主要设备及其使用与保养 四、客房的种类 五、客房状况及其标记 项目六 客房卫生服务 [任务1] 准备房务车 [任务2] 进房服务 [任务3] 西式做床 [任务4] 中式做床 [任务5] 房间及卫生间清洁 [任务6] 客房清扫综合训练 [学习资料包6] 客房卫生服务 项目七 客房接待服务 [任务1] 迎送服务 [任务2] 夜床服务 [任务3] 客人住店服务 [任务4] 小酒吧服务 [任务5] 洗衣服务 [任务6] 加床服务 [任务7] 房态核对 [学习资料包7] 客房接待服务 项目八 客房设施用品管理 [任务1] 设备检查与报修 [任务2] 客房设施设备的养护 [任务3] 客房布件管理 [任务4] 客房布件的盘点 [任务5] 客房日用品管理 [学习资料包8] 客房设施用品管理 项目九客房安全管理 [任务1] 钥匙的领取、使用与管理 [任务2] 客房及走道安全管理训练 [任务3] 火灾应急处理 [任务4] 案例讨论：紧急情况的处理 [学习资料包9] 客房安全管理 项目十 客房劳动管理 [任务1] 领班查房 [任务2] 楼层领班班前会 [任务3] 确定劳动定额 [任务4] 编制定员 [任务5] 员工培训 [学习资料包10] 客房劳动管理附录A 前厅服务员国家职业标准(节录)附录B 客房服务员国家职业标准(节录)附录C 中华人民共和国旅游行业标准星级饭店客房客用品质量与配备要求(节录)附录D 酒店电话礼仪规范附录E 酒店常用英语服务用语附录F 酒店员工编号参考文献

<<前厅客房服务与管理实训>>

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>