

<<前厅与客房服务实训>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房服务实训>>

13位ISBN编号：9787122092908

10位ISBN编号：7122092909

出版时间：2010-9

出版时间：化学工业出版社

作者：卢娟，马清伟 编

页数：152

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>

<<前厅与客房服务实训>>

前言

全面提高高等职业教育教学质量的重要途径之一就是改革人才培养模式,积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式,重视学生校内学习与实际工作的一致性,重视校内成绩考核与企业实践考核的相结合,探索课堂与实习地点的一体化,并最终实现学生的“零距离就业”。

在此前提下,编者参阅了大量材料,请教了相关专业人员,并结合自己的企业工作经历和教育教学经验,编写了这本《前厅与客房服务实训》。

本书既适于高职高专和中等职业学校旅游管理、酒店管理及相关专业学生作为教材使用,也适用于各旅游企业、旅游培训部门对员工进行岗前培训或在职培训,还可以作为饭店从业人员的参考资料。

本书的编写力图体现以下特点。

一、重视服务技能的训练和服务意识的培养 本书的编写主要是针对前厅与客房岗位工作需要,进行模块化训练,让学生掌握必要的专业技能,同时注重学生服务意识的培养,从而全面提高学生的就业能力,以适应实际工作的需要,提高自身的竞争力。

二、校企合作,项目训练,教学思路明确 本书遵循高职高专教育教学发展规律,充分体现“校企合作,工学交替”的办学理念,从教材的编写到使用都紧密联系企业的实际,打破传统的学科教学模式,实行项目教学设计,把教学内容项目化,每次课一个实训项目,每个项目就是一个完整的工作任务,教学目的突出,思路明确。

<<前厅与客房服务实训>>

内容概要

本书以就业为导向、以酒店实际岗位操作为背景、以训练职业技能为主要任务、并始终重视职业意识、职业态度等职业素质的培养，坚持以“必须、够用”为原则，实行模块化编排。

全书共分为前厅部服务实训和客房部服务实训两部分，前一部分内容为9个模块分别是：参观酒店前厅部、预订服务、礼宾服务、接待服务、收银服务、问讯服务、总机服务、商务中心服务和前厅服务项目综合实训；后一部分内容为4个模块：参观酒店客房部、客房对客服务、客房清洁整理和客房服务项目综合实训。

本书既适于高职高专和中等职业学校旅游管理、酒店管理以及相关专业的学生作为教材使用，也适用于各旅游企业、旅游培训部门对员工进行岗前培训或在职培训，还可以作为饭店从业人员的参考资料。

<<前厅与客房服务实训>>

书籍目录

第一篇 前厅部服务实训 模块一 参观酒店前厅部 模块二 预订服务 实训项目一 电话预订 实训项目二 面谈预订 实训项目三 预订的婉拒、变更与取消 模块三 礼宾服务 实训项目一 门童服务 实训项目二 行李员服务 实训项目三 机场代表服务 模块四 接待服务 实训项目一 入住登记 实训项目二 换房服务 实训项目三 变更离店日期 模块五 收银服务 实训项目一 结账服务 实训项目二 贵重物品保管 实训项目三 外币兑换服务 模块六 问讯服务 实训项目一 回答问询 实训项目二 提供留言 实训项目三 邮件服务 模块七 总机服务 实训项目一 转接电话 实训项目二 电话叫醒 实训项目三 电话免打扰 模块八 商务中心服务 实训项目一 票务服务 实训项目二 传真服务 实训项目三 复印和打印服务 模块九 前厅服务项目综合实训 第二篇 客房部服务实训 模块十 参观酒店客房部 模块十一 客房对客服务 实训项目一 迷你吧服务 实训项目二 洗衣服务 实训项目三 客人遗留物品处理 模块十二 客房清洁整理 实训项目一 铺床训练 实训项目二 走客房整理 模块十三 客房服务项目综合实训 参考文献

<<前厅与客房服务实训>>

章节摘录

在杭州某五星级酒店工作的小李，大学毕业两年，现在已经是前厅部主管了，她每天总是乐呵呵，客人的口碑非常好，同事们也都喜欢与她相处。

朋友就问她：“你为什么总是这么开心？”

难道你没有烦心事吗？

” 小李回答说：“谁能没有心烦的时候啊？”

但我能够及时调节自己的情绪。

” 朋友又问：“那你怎么调节的呢？”

” 小李回答说：“对着镜子笑，呵呵。”

” 其实，小李的生活担子很重，到现在为止国家助学贷款还没有还完。

但她积极乐观，“一天之计在于晨”，每天早晨起来梳洗完毕，就要对着镜子笑一下，这样快乐的一天就开始了。

可千万不要忽视这个小节，平时状态不错的时候，它能够让你保持良好的心情投入工作；如是你情绪不佳的时候，其威力可更大了。

那天，小李遭遇了一件伤心的事，晚上哭了一宿，结果第二天早晨一起床感觉自己眼睛有点疼，对着镜子一看，又红又肿，自己都吓了一跳，这可怎么见人呢？

小李有点着急了，但她很快稳定了下来：先像往常一样迅速梳洗完毕，再用湿毛巾热敷眼睛十分钟以消肿，与此同时她也在调节着自己的心情。

然后，对着镜子里的自己边笑边说：你是最棒的！

你是最漂亮的！

你是最快乐的！

你一定会让客人满意的……这样几分钟之后，小李的心情变好了。

其实，由于长期职业意识的训练，小李已经形成了一种条件反射：只要一到工作岗位，再大的烦恼都会立刻从她脑海里消失，取而代之的是最佳的服务状态，哪怕前一分钟还在心烦，见到客人来了，自己就会面带微笑，热情迎接。

……

<<前厅与客房服务实训>>

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>