第一图书网, tushu007.com

<<前厅客房服务与管理实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理实训教程>>

13位ISBN编号：9787512111806

10位ISBN编号：7512111800

出版时间：2012-9

出版时间：北京交通大学出版社

作者：唐羽，郑新娜　主编

页数：274

字数：362000

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

内容概要

本书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类指导教材，共分为前厅与客房两部分。
第一部分为前厅服务与管理实训，内容包括：前厅预订服务、前厅礼宾服务、前厅接待服务、前厅综合服务等。
第二部分为客房服务与管理实训，内容包括：客房卫生服务、客房对客服务、客房清洁服务、客房安全管理等。

本教材以“实训模块”为基本结构形式，将教学内容分解为若干个实训模块，向读者提供比较全面的实训及实习指导材料。
每个模块包括训练目标及任务、理论知识、案例分析、情景模拟、操作训练，使读者能够明确每个模块训练的具体目的和内容以及完成的方法、步骤，帮助其掌握学科知识与技能，提高学习效率和效果。

本教材集实用性和科学性于一体，可操作性强，既可以作为高等院校、高等职业及专科学校、成人高校等旅游管理专业实训课程的教材，也可以作为员工人职酒店企业后的培训和业务辅导用书。

第一图书网, tushu007.com

<<前厅客房服务与管理实训教程>>

书籍目录

第一部分 前厅服务与管理实训
第一章 前厅服务与管理实训概述
第二章 前厅预订服务实训
模块一　预订方式
模块二　预订程序
第三章 前厅礼宾服务实训
模块一　迎送服务
模块二　行李服务
第四章 前厅接待服务实训
模块一　接待服务
模块二 问讯服务
模块三 收银服务
第五章 前厅综合服务实训
模块一 电话总机服务
模块二 商务中心服务
模块三 宾客投诉服务
第二部分 客房服务与管理实训
第六章 客房服务与管理实训概述
第七章 客房卫生服务实训
模块一　清扫服务
模块二　做床服务
第八章 客房对客服务实训
模块一对客服务
模块二 服务质量管理
第九章 客房清洁服务实训
模块一 清洁剂与清洁设备
模块二 客房设施设备的清洁
模块三 公共区域的清洁
第十章 客房安全管理
模块一 主要安全问题处理
模块二 重大安全问题处理
参考文献

编辑推荐

《高等教育十二五规划教材：前厅客房服务与管理实训教程》以“实训模块”为基本结构形式，将教学内容分解为若干个实训模块，向读者提供比较全面的实训及实习指导材料。
本书突出三大特色。
第一，实用性强。
在编写过程中坚持实用性原则。
理论知识言简意赅，重在实际训练环节，操作规范、条例清晰，重点在学生服务技能的培养上。
第二，理解性强。
本书文字简练，主要运用各种流程表及规范示意图，使读者能够模仿训练。
第三，针对性强。
围绕读者服务技能的内容和要求，着眼于技能操作，突出专业性。

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