

<<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：9787563711765

10位ISBN编号：7563711767

出版时间：2004-12

出版单位：旅游教育出版社

作者：国家旅游局人事劳动教育司 编

页数：153

字数：199000

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

《前厅服务与管理》对旧版《前厅接待与运转》中的部分章节作了结构性调整、整合，更加突出了现代高星级饭店个性化标志的礼宾部“金钥匙服务”特色；针对商务楼层、商务中心服务在旅游饭店业中迅速发展的客观要求，适当增补了“翻译服务”、“出租电脑文字处理服务”、“特快邮递服务”和“洽谈室出租服务”等项内容，并对“总机服务程序”、“外币现钞种类”等条目作了适度更新。通过修订，使该书从外在的装帧形式到内在的选材质量和结构体例，档次全面提升，从而使教材在教学中的实用性、操作性更强，更加贴近前厅服务与管理的工作实际。

《前厅服务与管理》是中等职业学校饭店管理及其他相近专业的一门专业主干课程。本教材适用于中专、技校及职高生，也可供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试参考。本课程的教学目的是讲授饭店前厅服务的基础知识，向学生灌输从事前厅服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握星级饭店前厅服务的基本操作程序与技能，培养学生具备从事饭店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法，具有较熟练的礼宾大厅服务、总台服务等各项前厅服务技能，热爱并胜任饭店前厅服务工作。修完本课并经过短期实习的学生，应能达到旅游行业前厅各工种中级工的水平。

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

第1章 前厅部概述 学习重点 第一节 前厅部的目标、任务与地位、作用 第二节 前厅部的组织结构和岗位职责 第三节 前厅部人员的素质要求 第四节 前厅部的布局 and 主要设备 第五节 前厅部的工作流程 本章小结 思考与练习第2章 客房预订 学习重点 第一节 预订业务知识 第二节 预订的程序 第三节 使用电脑处理预订信息 第四节 客史档案 本章小结 思考与练习第3章 前厅接待 学习重点 第一节 入住登记 第二节 客房状况控制 第三节 离店服务 本章小结 思考与练习第4章 问讯服务与钥匙控制 学习重点 第一节 问讯服务概述 第二节 查询服务 第三节 留言服务 第四节 邮件服务 第五节 普通客用钥匙的控制 第六节 新型客房锁匙系统 本章小结 思考与练习第5章 大厅服务 学习重点 第一节 应接服务 第二节 行李服务 第三节 金钥匙服务 本章小结 思考与练习第6章 商务中心与总机服务 学习重点 第一节 商务中心服务 第二节 总机服务 本章小结 思考与练习第7章 前台结账 学习重点 第一节 客账管理 第二节 外币兑换业务 第三节 贵重物品的寄存与保管 本章小结 思考与练习第8章 前厅销售 学习重点 第一节 前厅销售知识 第二节 前厅销售技巧 第三节 前厅的统计分析报表 本章小结 思考与练习第9章 前厅的沟通与协调 学习重点 第一节 沟通协调的基本原理与方法 第二节 前厅部部际沟通协调 第三节 宾客投诉处理 本章小结 思考与练习附录一 饭店预订电传缩略语附录二 常用商务书信书面语附录三 英文书信格式附录四 婉拒预订书信句型附录五 确认预订书信句型附录六 中英文对照常用前厅服务与管理规范用语解释附录七 标志用公共信息图形符号——旅游设施与服务符号后记

<<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>