

<<前厅服务学习手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务学习手册>>

13位ISBN编号：9787563712717

10位ISBN编号：7563712712

出版时间：2006-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：韦明体

页数：178

字数：126000

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>

<<前厅服务学习手册>>

内容概要

与同类出版物相比，本套教材具有以下特点：第一，可操作性强。

本套教材以读者的实际需要为出发点，紧密结合饭店工作实际，结合新技术、新理念在旅游饭店内的实际运用，在编写中坚持“用什么，编什么”的原则。

理论知识言简意赅，以够用为度；在实际操作环节中，条理清晰，操作规范，重在学员服务技能的培养。

第二，内容简洁。

本书文字简练且生动，书中没有过多的文字描述，主要运用各种流程图，说明技能操作的步骤及服务质量标准。

此外，在行文中穿插案例及服务小贴士，以增加读者的认知和理解力。

第三，紧扣职业技能鉴定。

本书内容紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求，在基本保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，突出针对性、实用性，使读者在学完本书后，对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训，也可供旅游企业各工种员工在参加考核前自学。

<<前厅服务学习手册>>

书籍目录

第一单元 基本知识篇 模块1 前厅简介 模块2 前厅布局 and 主要设备 模块3 前厅部的组织机构和服务岗位介绍
第二单元 素质能力篇 模块1 基本素质 模块2 职业能力 模块3 案例特选
第三单元 操作服务篇
客房预订 模块1 预订概述 模块2 客房预订程序 模块3 客房预订员任务清单 模块4 案例特选
前厅接待 模块1 基本知识 模块2 接待程序 模块3 案例特选
前厅综合服务 模块1 问讯服务 模块2 礼宾服务 模块3 电话总机服务 模块4 商务中心服务
收银服务 模块1 基础知识 模块2 收银程序 模块3 案例特选
附录1 前厅部一日运行程序 附录2 饭店各部门、各岗位名称汉英对照表 附录3 前厅常用术语解释 附录4 前厅部日常接待用语（英汉对照） 后记

<<前厅服务学习手册>>

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>