

<<课程改革成果教材>>

图书基本信息

书名：<<课程改革成果教材>>

13位ISBN编号：9787040289534

10位ISBN编号：7040289539

出版时间：2010-1

出版时间：高等教育出版社

作者：滕玮峰

页数：202

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>

## <<课程改革成果教材>>

### 内容概要

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：前厅服务》依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。

全书包括七个部分，即：预订处，总台，礼宾处、大堂经理、商务中心、总机，行政楼层，《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：前厅服务》旨在让学生从整体上对前厅服务的流程有初步的认识。

对前厅服务的各岗位工作要求基本熟悉，具备从事前厅服务的基本职业能力。《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：前厅服务》可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材，也可作为旅游行业岗位培训教材。

## &lt;&lt;课程改革成果教材&gt;&gt;

## 书籍目录

岗位一 预订处项目一 预订受理任务一 受理散客预订任务二 受理团队宾客预订任务三 受理VIP及长包房宾客的预订项目二 订房控制任务一 预订确认任务二 预订变更任务三 预订婉拒任务四 预订控制任务五 接待前准备岗位二 总台项目一 总台接待任务一 受理散客入住任务二 受理团队宾客入住任务三 受理宾客换房要求任务四 受理宾客续住、延时退房要求任务五 黑名单宾客控制项目二 总台问讯任务一 受理宾客查询任务二 受理宾客留言任务三 处理失物招领项目三 总台收银任务一 客账管理任务二 受理散客退房任务三 受理团队宾客退房任务四 受理外币兑换任务五 受理贵重物品寄存任务六 夜间审核岗位三 礼宾处任务一 迎送宾客任务一 店外迎宾服务任务二 门童迎客服务任务三 门童送客服务项目二 行李服务任务一 散客入住行李服务任务二 团队入住行李服务任务三 散客离店行李服务任务四 团队离店行李服务任务五 宾客换房行李服务任务六 寄存行李服务项目三 委托代办任务一 宾客留物转交服务任务二 店内递送服务任务三 车辆服务任务四 代购服务项目四 礼宾处其他服务任务一 残疾人轮椅借用服务任务二 雨伞出借服务岗位四 大堂副理项目一 重要宾客(VIP)接待任务一 VIP到店前准备任务二 VIP到店后接待任务三 VIP离店时送别.....岗位五 商务中心岗位六 总机岗位七 行政楼层附录 前厅英语专业术语及解释主要参考文献

<<课程改革成果教材>>

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>