

<<饭店信息技术>>

图书基本信息

书名：<<饭店信息技术>>

13位ISBN编号：9787113102562

10位ISBN编号：7113102565

出版时间：2009-8

出版时间：中国铁道出版社

作者：宫兵，张宁 主编

页数：201

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>

## 前言

国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上,选取了中等职业教育五个专业大类的20个专业开展实践研究。

中等职业教育酒店服务与管理专业是其中之一。

这套教材的开发团队由职业教育专家、酒店行业专家和经过中等职业技术学校专业骨干教师国家级培训并取得优秀成绩的教师组成。

他们在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上,运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法,首先提出酒店服务与管理专业的整体教学解决方案,然后根据专业教学整体解决方案对教材的要求,编写了这套教材。

## 内容概要

本书以培养中职学生实际操作能力为目的，通过对酒店客服软件的介绍和讲解，使学生熟练掌握客服软件操作，提高工作效率，以适应日后职业发展需要。

本书设计了酒店管理系统和通用收银系统两篇内容。

第一篇包括前厅预订服务、前台接待服务、房务管理、前台收银服务、晚班流程以及客史档案管理六个单元；第二篇包括预订和开台及餐厅收银两个单元。

本书采用以质量与效率为导向的教材结构设计，引领学习者轻松地学习。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材，也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

书籍目录

第一篇 酒店管理系统 单元一 前厅预订服务 任务一 散客预订 任务二 团队预订 知识链接 单元实训 团队接待 单元二 目前台接待服务 任务一 入住 任务二 换房和延住 任务三 查询、留言、叫醒服务 知识链接 单元实训 团队入住 单元三 房务管理 任务一 领班排班 任务二 更改客房状态 任务三 客人遗留物品 任务四 维修房设置 知识链接 单元实训 房间维护 单元四 前台收银服务 任务一 散客结账 任务二 团队结账 知识链接 单元实训 团队结账 单元五 晚班流程 任务一 日常审核与报表管理 任务二 夜审 知识链接 单元实训 报表夜审 单元六 客史档案管理 任务一 客人档案信息的完善和修改 任务二 客史档案整理 任务三 协议公司档案 知识链接 单元实训 客档维护 第二篇 通用收银系统

章节摘录

插图：2.迎接客人的服务要领 当客人来到餐厅时，服务员要热情礼貌地问候客人。

询问客人是否预订，如客人尚未订桌，立即按需要给客人安排座位。

询问客人是否吸烟。

如客人不吸烟要为客人安排在没有烟区就座。

要按照一批客人的人数和类型去安排合适的餐桌。

3.预订内容 客人预订的用餐日期及时间。

用餐人数。

预订客人姓名、联系电话等信息。

餐厅相关要求、其他服务项目或客人的特殊要求。

4.预订要点 预订是对订餐客人的一种承诺，因此在约定的时间必须为客人保留餐位。

在餐厅实际接待服务中，常常出现未按约定时间到达、客人预订后不来就餐和客人用餐时间超出预计的时间而影响其他客人不能按时就餐现象。

因此，在为客人预订餐位时，应强调时间的重要性，主动告诉客人为其保留座位的时间期限。

预订人员既要精通预订业务，又要具备良好的服务素质和道德意识。

避免接听电话不及时、不使用礼貌用语，无法满足客人要求时避免立即回绝且没有提出替代性建议、对客人的预订没有进一步确认、对客人的具体要求不做详细记录等。

<<饭店信息技术>>

编辑推荐

《饭店信息技术》：国家社会科学基金“十一五”规划课题，“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果。

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>