

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787121087981

10位ISBN编号：7121087987

出版时间：2009-6

出版时间：电子工业出版社

作者：林红梅，沈蓓芬 著

页数：229

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>

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

本着“项目导向、任务驱动、工学结合、能力培养”的原则，由酒店行业专家和教育理论专家组成课程团队，以酒店发展需要和前厅客房实际工作过程为主线，以酒店前厅客房真实服务为项目载体，确定了本课程的内容为客房预订、礼宾服务、入住登记、应求服务、清洁卫生、离店结账6个模块22个项目。

内容设置与职业资格考证相关内容及职业岗位（群）任职要求联系紧密，能实现课程的教学目标。

本书适合于高职高专院校旅游管理、酒店管理等相关专业的教学，也适合于酒店前厅客房岗位培训和自学。

书中采用典型案例引入、问题提出、相关知识、技能训练和习题与实践等环节，强化学生职业能力培养和职业素养养成。

为了方便教师教学，本书还配有电子教案和相关教学文件，请见前言部分。

<<前厅客房服务与管理>>

作者简介

林红梅，州铁路职业技术学院酒店管理专业带头人。
副教授，院级教学名师；广州鸣虹酒店副总经理。
曾留学瑞士，攻读酒店管理专业，具有8年国际酒店管理工作经验，先后就职于瑞士苏黎世洲际酒店、大连瑞士酒店，九州假日饭店等多家国际著名酒店集团，荣获众多荣誉称号。
现为英国商业与技术教育委员会（Business&Technology Education Council）教育培训机构酒店管理专业兼职教师；广东高职高专教育酒店管理专业教学指导委员会副主任委员兼秘书长。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

模块1 客房预订项目1 办理预订案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目2 管理订房案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目3 处理订房纠纷案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践本模块小结知识拓展预订发展趋势——饭店网络预订模块2 礼宾服务项目1 机场接送服务案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目2 店门迎送服务案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目3 行李服务案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目4 委托代办服务案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目5 问讯服务案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践本模块小结知识拓展金钥匙服务模块3 入住登记项目1 准备入住登记接待案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目2 办理入住登记案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践项目3 接待入住商务行政楼层客人案例导入提出问题相关知识技能训练习题与实践本模块小结知识拓展商务楼层服务模块4 应求服务模块5 清洁卫生模块6 离店结账附录参考文献

<<前厅客房服务与管理>>

章节摘录

模块1 客房预订 项目 1 办理预订 案例导入 某年4月2日,广州某饭店预订处接到了来自山东某进出口公司的电话,对方要求在“广交会”期间预订4个标准间,从4月15日起住4天。几天后,对方按饭店的要求,将1000元定金存入饭店的账户。

4月9日下午,山东的公司又打来电话说:“对不起,我们原订的4个标准间现因计划有变,不再需要了。

我们打算取消预订。

”对方的意图很明显:那1000元定金能退吗?

预订员请对方稍等片刻。

他放下电话,迅速到计算机中去找预订记录。

的确,对方10天前已办过订房手续且定金已入账。

今天离预订日期足有5天,按饭店规定,这类情况可退定金。

“我们同意取消预订,定金照退。

请告诉我贵公司的账号。

”挂上电话,预订员便在预订记录上做了取消记号,接着又与财务部联系,退回对方的1000元定金。

提出问题 客房预订是指在客人抵店前对饭店客房的预先订约。

饭店实行订房定金制度既可以保证订房客人的用房要求,又能减少客人因预订不到而在经济上受损失,是国际通用的惯例。

客人如果付了定金因故不能履约,饭店在任何情况下都会全部返还定金吗?

饭店预订员在受理预订前应该做好哪些准备?

受理预订时应该考虑哪些因素?

饭店预订员如何为客人修改或取消预订呢?

广州“交易会”期间会有许多客人入住饭店,饭店提供预订服务有意义吗?

<<前厅客房服务与管理>>

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>