

<<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：9787504732200

10位ISBN编号：7504732206

出版时间：2009-10

出版时间：中国物资出版社

作者：崔庠，苗雅杰，吕帅 著

页数：272

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>>

前言

随着市场经济的发展以及现代旅游业和饭店业的发展, 该行业对饭店从业人员的需求量日益增多, 对员工素质的要求也越来越高, 促使我国旅游教育的规模不断扩大。职业院校旅游专业和饭店管理专业的学生已成为旅游服务业从业大军中的主要力量。因此, 提高职业教育的教学质量, 尤其是提高教材的质量, 就显得日益重要。

目前, 为适应我国旅游业的发展, 全国各高等院校纷纷设立旅游及饭店管理专业, 相关的教材、书籍也大量出版, 但是, 由于旅游学科本身发展历史较短, 学科体系尚未建立, 所以各种版本的教材雷同者颇多, 特色不鲜明, 针对性不强, 内容

<<前厅服务与管理>>

内容概要

为突出培养应用型旅游人才,《前厅服务与管理》以学生应掌握的知识面和前厅客房管理实际的需要作为编写教材的出发点,在编写过程中本着突出实用性和针对性的原则,全面、系统地介绍了饭店前厅服务与管理的专业知识及服务操作技能。

《前厅服务与管理》的最大特色,一是针对教学内容,在书中穿插了大量的图片、补充阅读资料、情景实训等内容,帮助读者提高学习和阅读兴趣,更好地理解知识要点。

同时,每章后的情景实训题能让学生进行实际操练,提高学生的动手能力。

二是注重案例教学,对理论部分以合理、适度为宜,内容注重实用性,突出案例教学,

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅概述第一节 前厅在饭店中的地位、作用和特点第二节 前厅的主要职能第三节 前厅组织机构及岗位职责第四节 前厅对客服务流程第五节 前厅的布局 and 主要设备第六节 前厅工作人员的素质要求第七节 前厅的管理目标复习思考题第二章 前厅预订服务与管理第一节 预订工作的作用、准备及要求第二节 客房预订的渠道、方式和种类第三节 客房预订操作方式及程序第四节 客房预订的控制第五节 客房预订中常见问题及预防处理第六节 网络订房复习思考题第三章 前厅接待服务与管理第一节 入住登记

<<前厅服务与管理>>

章节摘录

(一) 前期准备 要使预订工作能够顺利地有条不紊地进行, 预订员在为客人提供预订服务的前期, 要做好相应的准备工作。

具体包括以下几个方面: (1) 掌握饭店已经预订的客房数量, 对预订报表和相关的统计表要熟悉, 这样在为客人做预订的时候才能准确; (2) 随时关注数据库中的相关记录, 掌握饭店可预订客房的数量及具体房间是否有客人入住或离店, 防止在预订中出错; (3) 饭店的预订工作采取的是轮班制, 认真做好上下班的交接工作, 如有特殊情况一定要认真告知下一班次的预订人员;

(4) 工作前准备好相关的预订资

<<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>