

图书基本信息

书名：<<高职高专旅游与酒店专业应用型精品规划教材 饭店前厅与客房管理实务>>

13位ISBN编号：9787536142756

10位ISBN编号：7536142757

出版时间：2012-8

出版时间：广东高等教育出版社

作者：马瑞 编

页数：225

字数：347000

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>

内容概要

前厅部与客房部是饭店经营管理中最为核心的两大部门，其中前厅部是其对外服务的窗口，客房部是其最为重要的创收部门。

在日常的经营活动中，两部门之间又存在极为紧密的联系与沟通。

《高职高专旅游与酒店管理专业应用型精品规划教材：饭店前厅与客房管理实务》的编写，在兼顾该学科理论知识体系完整的同时，更加突出了其应用性强的特点，着力从实际、实用、实践的角度出发，突出对学生从事前厅、客房服务所必须具备的职业素养的培训与提升。

在内容上，善于引入本学科最前沿的知识体系，突出项目式教学、案例式教学、双语教学等理念；在体例设计上，先有案例导入作启发，后有项目实训、经典词汇及句型、习题与实践等加以巩固，在提升学生专业技能水平的同时，也提高了学生思考问题、解决问题的能力。

《高职高专旅游与酒店管理专业应用型精品规划教材：饭店前厅与客房管理实务》既可作为高职高专酒店管理专业、旅游管理专业等相关专业的教材，也可作为饭店前厅部、客房部人员日常培训和提高业务水平的参考书。

书籍目录

- 模块1 走进饭店前厅部与客房部
- 模块2 客房预订服务
 - 项目1 客房预订的管理
 - 项目2 客房预订的受理服务
- 模块3 礼宾服务
 - 项目1 机场接送服务
 - 项目2 店门迎送服务
 - 项目3 行李服务
 - 项目4 问讯服务与委托代办服务
- 模块4 前台服务
 - 项目1 入住接待服务
 - 项目2 贵重物品保管与外币兑换服务
 - 项目3 离店结账服务
- 模块5 总机、商务中心及行政楼层服务
 - 项目1 电话总机服务
 - 项目2 商务中心服务
 - 项目3 行政楼层
- 模块6 客房部清洁与对客服务
 - 项目1 客房清洁与质量控制工作
 - 项目2 公共区域与其他类清洁作业
 - 项目3 客房部对客服务
- 模块7 客房部库存品管理
 - 项目1 库存品管理
 - 项目2 布草房管理
- 模块8 客房部的安全与保安
 - 项目1 防盗管理
 - 项目2 客房消防管理
 - 项目3 其他安全事故的防范与处理
- 模块9 服务质量管理
 - 项目1 宾客投诉处理服务
 - 项目2 客史档案管理
- 附录
- 参考文献

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>