

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理实训手册>>

13位ISBN编号：9787115141798

10位ISBN编号：7115141797

出版时间：2006-1

出版单位：人民邮电出版社

作者：苏北春

页数：188

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实训手册>>

内容概要

本书是针对饭店前厅部门、客房部门服务与管理工作的需要编写的实训指导教材。

全书分上下两篇。

上篇为前厅服务与管理，内部包括：客房预订服务、前台接待服务、前厅综合服务、VIP前厅服务、前厅管理实务等。

下篇为客房服务与管理，主要内容包括：客房卫生服务、客房接待服务、客房部门设备用品管理、客房安全管理等。

本书以“实训学习包”为基本结构形式，将内容分解为若干个实训单元，向读者提供比较全面的实习、实训指导材料。

每个单元包括了训练目标与任务、情境材料、完成的方法与步骤，并辅以相关的学习资料，使读者明确某一实践训练项目的具体目的、内容、完成的方法和考核要求，激发读者的学习兴趣，帮助其掌握学科知识与技能，提高学习效率和学习效果。

本书可作为高等职业院校、高等专科院校以及成人高等院校的旅游、饭店管理专业学生学习用书，更可供饭店对其管理人员、服务人员进行饭店业务培训时使用。

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

书籍目录

上篇 前厅服务与管理 训前基本知识 一、前厅部门组织机构及其职责范围 二、前厅基本设施、设备 三、主要管理岗位及其职责 实训单元一 客房预订服务 一、单元训练目标 二、学习资料索引 三、基本工作程序 四、实训任务序列 [附]预订服务资料包 实训单元二 前台接待服务 一、单元训练目标 二、学习资料索引 三、前台接待服务工作程序 四、实训任务序列 [附]前台任务序列 实训单元三 前厅综合服务 一、单元训练目标 二、学习资料索引 三、实训任务序列 [附]前厅综合服务资料包 实训单元四 VIP前厅服务 一、单元训练目标 二、学习资料索引 三、前台接待服务实训程序 四、实训任务序列 [附]VIP接待学习资料包 实训单元五 前厅管理实务 一、单元训练目标 二、学习资料索引 三、前厅综合管理实训程序 四、实训任务序列 [附]前厅管理实训资料包 [前厅实训小结]下篇 客房服务与管理 训前基本知识 一、客房部组织机构及其职责范围 二、客房部门主要岗位职责 三、客房部主要设备及其使用与保养 四、客房的种类 五、客房状况及其标记 实训单元六 客房卫生服务 一、单元训练目标 二、学习资料索引 三、实训任务序列 [附]客房卫生服务资料包 实训单元七 客房接待服务 实训单元八 客房设备用品管理 实训单元九 客房安全管理 附录1 宾馆服务质量通用标准

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>