第一图书网, tushu007.com

<<酒店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787303130399

10位ISBN编号：730313039X

出版时间：2011-8

出版时间：北京师范大学出版社

作者：颜燕，高午阳　主编

页数：223

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

颜燕和高午阳主编的《酒店前厅客房服务与管理》编排以模块化教学为指导思想，全书共设八大教学模块，系统介绍了酒店前厅及客房基本认知、销售与预订、日常服务与管理、安全管理、宾客关系管理以及人力资源管理。
教材注重对学生能力的培养，每个模块均由若干具体任务构成，包括知识要求、技能要求、案例导入、任务描述、思考练习与实训项目六个组成部分，强调“理论、实务、案例、实训”四位一体，突出当前高职教育新理念，有助于提高学生业务素质与业务能力。

《酒店前厅客房服务与管理》可供高职高专酒店服务专业学生、酒店在岗人员自学使用，也可作为酒店培训参考用书。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

模块一 前厅部认知
任务一 前厅部的地位与作用
任务二 前厅部的组织机构
任务三 前厅环境设计
模块二 前厅部客房销售与预订
任务一 客房销售
任务二 客房预订的渠道方式和类型
任务三 客房预订程序
任务四 预订处理与控制
模块三 前厅部日常服务与管理
任务一 礼宾服务
任务二 前台接待服务
任务三 收银服务
任务四 总机与商务中心服务
任务五 前厅业务安全管理
模块四 客房部认知
任务一 客房概述
任务二 客房部的组织机构
任务三 客房部与其他部门的关系
模块五 客房部日常服务与管理
任务一 客房服务接待
任务二 代办服务
任务三 其他服务
任务四 清洁卫生管理
模块六 前厅客房安全管理
任务一 前厅客房安全管理概述
任务二 前厅客房部安全管理的内容与方法
任务三 前厅客房部安全管理体系的设置
模块七 前厅客房宾客关系管理
任务一 客人投诉的处理
任务二 与客人沟通的技巧
任务三 客历档案的管理
模块八 前厅客房人力资源管理
任务一 招聘与甄选
任务二 前厅客房人力资源培训
任务三 酒店人力资源绩效考核与薪酬管理
任务四 前厅客房部的员工激励
参考文献
教学支持说明

编辑推荐

《全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材：酒店前厅客房服务与管理》以最新的高职教学理念为指导，采用基于工作过程的课程设计思路，运用国际劳工组织所倡导的模块化技能培训模式为编写方式，将前厅与客房主要服务工作所涉及的知识点和技能点进行筛选及整合，通过岗位培训驱动教与学，使学生具有更强的岗位运作能力。
同时，本书所采用的模块化编写方式，更加便于学生根据自身兴趣和需要选修不同的模块。
全书共分为前厅部认知、前厅部客房销售与预订、前厅部日常服务与管理、客房部认知、客房部日常服务与管理、前厅客房安全管理、前厅客房宾客关系管理、前厅客房人力资源管理八大模块。
其中，服务技术模块部分主要介绍前厅、客房的服务流程、标准及技巧；管理模块部分主要介绍前厅、客房管理工作中运用到的管理方法和管理手段。
每个教学模块均有与该模块主要内容相符的案例导入。
另外，书中还引用大量真实、新颖的酒店案例供参考，旨在开拓学生视野，增强学生解决实际问题的能力。
每个模块末尾均设置了实训项目和思考题，用以加深和扩展学生对课程内容的思考，提高学生的参与意识和动手能力。
本教材可供高职高专酒店服务专业学生、酒店在岗人员自学使用，也可作为酒店培训的参考用书。

第一图书网, tushu007.com

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