第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务综合实训>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务综合实训>>

13位ISBN编号：9787303152933

10位ISBN编号：7303152938

出版时间：2012-9

出版时间：北京师范大学出版社

作者：赖斌，龚秋菊　主编

页数：225

字数：305000

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

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务综合实训>>

前言

近几年，随着我国国民收入的增长和人民生活水平的提高，旅游、酒店业得到了快速的发展，空前繁荣。

在旅游、酒店业快速发展的过程中，旅游、酒店企业面临着日益激烈的竞争。

加之，旅游、酒店企业经营形式的多样化、经营主体的多元化、员工就业的自主化，使得其从业人员处于流动状态。

具有核心竞争力的企业必须拥有技能娴熟、善于开拓创新、富有团队意识、执行力较强、职业素养好的优秀员工。

为了满足旅游、酒店企业对优秀员工的需求，我们组织旅游、酒店业的专家，职业教育研究专家以及职业院校的优秀教师，按照“教学过程与生产过程对接、教材内容与职业资格标准对接、中职与高职对接”的精神，编写了《餐饮服务综合实训》《前厅服务综合实训》《客房服务综合实训》三本实训教材。

《前厅服务综合实训》在“旅游类专业核心课程改革研究”“中高职衔接人才培养模式研究”课题的引领下，根据旅游、酒店行业的需要，以及学生职业生涯发展需求和中职旅游、酒店服务类专业的培养目标，结合《前厅服务员国家职业标准》编写而成。

旨在通过仿真教学环境的训练和实际案例的解析，培养学生的综合职业能力，实现酒店行业的用人需求与职业学校教学的无缝衔接。

本书坚持“以学生为中心、以行业标准为依据、以职业岗位需求为导向、以仿真教学情境创设为手段、以客房服务流程为主线、以职业素质培养为主旨”的编写原则，充分体现职业教育教学改革的新理念。

本书内容涉及前厅服务人员仪容仪表、客房预订服务、到店服务、住店服务、离店服务、客户关系主任，主要特点如下。

1.贴近行业工作标准。

本书内容以酒店前厅职业岗位实际工作环境为背景，以岗位能力要求为核心、行业操作要求为标准，创设仿真的教学情境，让学生以新进员工的身份切人，轻松地进入学习环节。

本书以前厅服务岗位实际要求为基础，逐步提升学习层次和难度，帮助学生轻松学习知识与技能。

书中还设置了“顾客满意度测评表”，具有较强的实用性和仿真性。

2.量化实训要点和效果。

本书以岗位操作流程及内容为主线，以图表为表述载体，语言简洁、明晰，细化服务步骤和技巧，量化学习效果检测，操作性较强。

3.图文并茂，直观易学。

编写组围绕本书内容.在星级酒店现场取景拍摄了大量情境照片，生动直观，让学习者一目了然。

4.注重学生综合素质的提升。

本书精选了大量前厅服务的经典案例，涉及团队合作意识、沟通技巧、换位思考能力、礼貌礼节以及爱岗敬业等方面，有助于提升学生的综合素质。

……

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务综合实训>>

内容概要

《中等职业教育酒店服务与管理专业课程改革新教材：前厅服务综合实训》坚持“以学生为中心、以行业标准为依据、以职业岗位需求为导向、以仿真教学情境创设为手段、以客房服务流程为主线、以职业素质培养为主旨”的编写原则，充分体现职业教育教学改革的新理念。

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务综合实训>>

书籍目录

模块一 前厅服务人员仪容仪表
活动一 前厅服务人员仪容仪表
活动二 前厅服务人员站姿、走姿
活动三 微笑练习
活动四 班前会
模块二 客房预订服务
活动一 电话预订
活动二 预订的取消
活动三 预订的变更
活动四 预订的婉拒
模块三 到店服务
活动一 礼宾迎接
活动二 行李服务
活动三 入住登记
模块四 佳店服务
活动一 外币兑换
活动二 贵重物品存放
活动三 挂账服务
活动四 问询服务
活动五 换房服务
活动六 总机
活动七 商务中心
模块五 离店服务
活动一 使用现金结账
活动二 使用信用卡预授权结账
活动三 一名客人支付多间房所有费用
模块六 客户关系主任
活动一 预订失约行为的处理
活动二 VIP客人的接待
活动三 为住客过生日
活动四 处理客人投诉
附：前厅服务贵国家职业标准

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务综合实训>>

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