

<<酒店前厅运作实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅运作实务>>

13位ISBN编号：9787512109681

10位ISBN编号：7512109687

出版时间：2012-5

出版时间：清华大学出版社

作者：徐文苑 编

页数：264

字数：425000

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>

## <<酒店前厅运作实务>>

### 内容概要

《酒店前厅运作实务（21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列）》是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的，编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位需求为目标、以培养学生的应用技能为着力点。在编写过程中结合任务驱动、项目导向的教学方式，力求在新颖性、实用性、可读性三个方面有所突破，体现高职高专教材的特点。

本书共分为10个模块：认知前厅部、客房预订业务、总台接待业务、礼宾服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心与商务楼层服务、收银服务、前厅销售管理和前厅部基层管理。每个模块前均有知识与技能目标、情景导入，中间穿插知识链接和知识拓展，最后有案例分析与实训操作可供学生学习和练习。

《酒店前厅运作实务（21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列）》主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学，也可供酒店从业人员培训和自学之用。

## <<酒店前厅运作实务>>

### 书籍目录

#### 模块1 认知前厅部

- 项目一 前厅部的的主要任务
- 项目二 前厅部的机构设置与业务分工
- 项目三 前厅部与其他部门的协作
- 项目四前厅的设计与布局

#### 模块2 客房预订业务

- 项目一 预订的受理
- 项目二 预订的控制

#### 模块3 总台接待业务

- 项目一 填写入住登记单
- 项目二 人住接待
- 项目三 住宿条件变化的处理

#### 模块4 礼宾服务

- 项目一 迎送宾客服务
- 项目二 行李服务
- 项目三 委托代办服务

#### 模块5 问讯服务

- 项目一 查询服务
- 项目二 留言服务
- 项目三 邮件服务

#### 模块6 电话总机服务

- 项目一 电话转接服务
- 项目二 电话查询服务
- 项目三 电话留言服务

#### 项目四 叫醒服务

#### 模块7 商务中心与商务楼层服务

- 项目一 商务中心服务
- 项目二 商务楼层服务

#### 模块8 收银服务

- 项目一 客账管理作业
- 项目二 结账服务
- 项目三 外币兑换业务
- 项目四 贵重物品保管服务

#### 模块9 前厅销售管理

- 项目一 客房销售
- 项目二 客房定价
- 项目三 前厅部经营指标分析

#### 模块10 前厅部基层管理

- 项目一 文档管理
- 项目二 受理客人投诉
- 项目三 服务质量控制

#### 参考文献

<<酒店前厅运作实务>>

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>