

<<饭店前厅与客房管理实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅与客房管理实务>>

13位ISBN编号：9787811347999

10位ISBN编号：7811347997

出版时间：2010-11

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：李锦 主编

页数：258

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>

## &lt;&lt;饭店前厅与客房管理实务&gt;&gt;

## 内容概要

本书是“工学结合新思维高职高专财经类‘十二五’规划教材”之一。

近年来,我国旅游业发展势不可挡,饭店从业人员的需求量也日益增多,对员工素质的要求也越来越高。

因此培养实用性和应用型人才是我国旅游服务人才培养发展所要坚持的一贯方向。

近年来,通过我们对饭店就业的毕业生和饭店部门经理的调研走访,高职高专旅游和饭店专业的学生已经成为旅游服务业从业大军中的主要力量。

为了使学生学习本书后能够达到实际工作的上岗水平,实现就业的零过渡,我们组织了具有丰富的实践与教学经验,并且在饭店从事过管理工作,具备实战经验的教师,参考与借鉴众多国内饭店业的成功经验,编写了本教材。

前厅和客房是任何饭店都不可缺少的业务部门,也是今后学生实习就业的主要部门,因此学习本课程首先要以学以致用为主要目的。

本教材在编写过程中,紧密跟踪高职高专层次课程改革趋向,本着“项目导向、任务驱动、工学结合、能力培养”的原则,对本课程的教材建设进行了任务驱动模式的探索,打破传统教材按章节编排的体例。

从饭店前厅、客房两大业务部门所包括的主要岗位群的真实工作情境为依据来组织教学内容、设计模拟工作背景。

每个工作情境又按真实的工作环节分为若干学习项目。

为了让学生感受真实的工作现场,每个项目都以任务为导向,通过模拟完成具体的工作任务,让学生能够体验高星级饭店从业人员的职业要求,使学生养成良好的职业习惯,形成良好的职业素养,使教学效果最大化。

本书在编写过程中,力求内容新颖,图文并茂,还原饭店真实工作现场,使学生在身体力行的实践中感受、体验和学习知识,理解真实饭店工作环境。

为了能让学生在“做中学”,在“学中做”,养成独立自主获取知识的能力和素质,本书设计了“想一想”、“议一议”、“练一练”、“资料卡”等发挥学生主动参与的教学环节。

在本书的最后,根据学习情境的需要,设计了活页卡,学生可自行剪下结合教师布置的情境使用。

在全过程中,学生可以通过小组讨论、案例研究、角色扮演以及实践操作等活动激发学生自身的求知欲和奋发向上的情操,从而加强学生职业能力培养和职业素养养成,增强学生可持续发展能力和社会竞争力。

指导教师也可随时发现问题随时予以指导,体现了教、学、做一体化,使学生学习本书后能够达到实际工作的上岗水平,并且胜任饭店前厅及客房部的服务和基层管理工作。

## <<饭店前厅与客房管理实务>>

### 书籍目录

学习情境一 前厅部岗前学习 项目一 认识前厅部的地位及作用 项目二 设计前厅部组织结构  
 项目三 熟悉前厅部设备 学习情境二 客房预订作业 项目一 前厅部客房预订管理 项目二  
 超额预订作业及订房纠纷处理 学习情境三 前厅礼宾作业 项目一 迎送宾客服务 项目二  
 行李服务 项目三 其他服务 学习情境四 前厅接待作业 项目一 岗前准备工作 项目二 办  
 理迁入业务 项目三 办理客人逾期续住业务 项目四 换房服务 学习情境五 前厅综合服务  
 项目一 问讯服务作业 项目二 商务中心服务作业 项目三 总机服务作业 学习情境六 前  
 厅收银作业 项目一 客账管理 项目二 外币兑换业务 项目三 贵重物品保管 学习情境七  
 客房部岗前学习 项目一 认识客房部在饭店的地位及主要业务 项目二 设计客房部的组织结构  
 项目三 客房功能设计和用品配备 学习情境八 客房清洁作业 项目一 客房清洁整理 项  
 目二 清洁整理质量管理 项目三 公共区域管理 学习情境九 客房接待作业 项目一 客房  
 部迎送客人服务 项目二 房吧服务 项目三 客房开夜床服务 项目四 客房托婴服务 项  
 目五 客房送洗服务 项目六 客房其他服务 学习情境十 洗衣及布草房作业 项目一 洗衣  
 房的运行与管理 项目二 布草房的运行与管理 学习情境十一 客房安全管理 项目一 认识  
 饭店的安全设施 项目二 火灾的预防 项目三 停电事故处理 项目四 醉酒客人的处理  
 项目五 盗窃事故的预防 项目六 其他安全事件的预防与处理 附表1 中式铺床技能考核评分表 附  
 表2 西式铺床技能考核评分表 附表3 查房评分表 附表4 维利亚酒店房态图 参考文献

<<饭店前厅与客房管理实务>>

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>