

# 《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

出版社：对外经济贸易大学出版社

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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《饭店前厅与客房管理实务》

## 内容概要

《饭店前厅与客房管理实务》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和素质和素质，《饭店前厅与客房管理实务》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《饭店前厅与客房管理实务》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质养成，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《饭店前厅与客房管理实务》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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)