

<<前厅服务与管理实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理实训教程>>

13位ISBN编号：9787030230188

10位ISBN编号：7030230183

出版时间：2008-10

出版时间：科学出版社

作者：王德静 编

页数：213

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>

<<前厅服务与管理实训教程>>

前言

本书是高职高专饭店服务与管理专业的前厅实训教材，内容涵盖了前厅基础理论知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用等环节，采用模块、实训两个层次，将每一模块按照实践操作流程分解成不同的实训单元，并在每一实训单元中设计了相关的实训主题。

本书的特点如下：第一，知识体系新、可操作性强。

本书从饭店服务与管理专业的教学实践出发，紧密结合饭店前厅工作的实际，充分应用饭店服务与管理的新观念、新思想和新方法，顺应高职高专教育的新方向、新课程改革等要求，力求在编写中坚持以实用为先导，以基本理论指导实训，理论知识强调适用为度，注重技能实训操作规范，条理清晰，步骤明确。

第二，注重综合实训能力的培养和提高。

本书遵循教学实践规律，在每个模块中设计了实训目的、知识背景 / 实训原理、预习思考、实训内容、实训流程、综合测试等循序渐进、逐步提高的教学环节。

在每一实训项目中穿插了许多对应的知识链接和案例，既有知识的扩展，又有鉴赏、评析、讨论分析，便于在实训操作过程中培养和提高学习者对于服务工作中常见各类问题的实际解决能力，从而进一步强化了学习者的综合能力和素质。

本书的编写人员全部来自于教学实践第一线，拥有丰富的教学和实践经验。

具体的编写分工如下：模块一、五、六由河南商业高等专科学校的巩隽编写，模块二、七、八由河南商业高等专科学校的陈瑞霞编写，模块三、四由湖南工程职业技术学院的朱莲编写；河南商业高等专科学校的王德静、巩隽对全书进行统稿。

本书得到河南商业高等专科学校的领导及有关同志的大力支持和热情帮助，多位学者给我们极大的启发与帮助，在此一并表示衷心的感谢。

由于编写时间仓促，加之编者经验不足、业务水平还有待进一步提高，书中疏漏之处在所难免，望广大读者批评指正。

<<前厅服务与管理实训教程>>

内容概要

《前厅服务与管理实训教程》是饭店服务与管理专业的实训教材，包括前厅部概述，客房预订、前厅礼宾、前厅接待和前厅问讯业务实训，商务中心、电话总机和前厅结账服务等内容。

《前厅服务与管理实训教程》可操作性强、内容简洁，紧扣职业技能鉴定，强调实践能力的培养和提高，不仅能帮助读者运用饭店服务与管理的重要基础理论知识，又为教师和学生的教学和实训提供了方法和手段。

《前厅服务与管理实训教程》可作为高职高专旅游专业、饭店培训和社会培训的教材。

<<前厅服务与管理实训教程>>

书籍目录

模块一 前厅部概述基础知识前厅工作人员的礼仪基础知识实训实训项目一 制服的穿着实训项目二 鞋袜的穿着实训项目三 领带、领结的佩戴实训项目四 简单化妆实训项目五 站姿实训项目六 走姿实训项目七 手势实训项目八 表情实训项目九 接听电话实训项目十 打电话模块二 客房预订业务实训基础知识客房前厅预订业务实训实训项目一 推荐客房实训项目二 书写预订确认书实训项目三 婉拒预订服务实训项目四 受理电话预订实训项目五 受理传真预订实训项目六 受理计算机网络预订实训项目七 受理柜台预订实训项目八 散客预订服务实训项目九 会议团队预订实训项目十 更改预订服务实训项目十一 取消预订服务模块三 前厅礼宾业务实训饭店代表的业务实训实训项目一 迎客服务实训项目二 送客服务前厅司门员业务实训实训项目一 步行散客的抵店服务实训项目二 乘车散客的抵店服务实训项目三 团队客人的抵店服务实训项目四 步行散客的离店服务实训项目五 乘车散客的离店服务实训项目六 团队客人的离店服务前厅行李员的业务实训实训项目一 散客入住的行李服务实训项目二 团队客人入住的行李服务实训项目三 散客离店的行李服务实训项目四 团队客人离店的行李服务实训项目五 换房行李服务实训项目六 行李寄存服务实训项目七 递送物品服务模块四 前厅接待业务实训基础知识前厅接待业务实训实训项目一 填写入住登记表实训项目二 散客入住的接待服务实训项目三 团队入住的接待服务实训项目四 VIP客人的入住接待服务实训项目五 换房服务模块五 前厅问讯业务实训查询业务实训实训项目一 住客的查询服务实训项目二 有关住客情况的查询服务实训项目三 有关未抵店客人的查询服务实训项目四 有关离店客人的查询服务实训项目五 电话查询服务留言业务实训实训项目一 访客留言服务实训项目二 电话留言服务实训项目三 住客留言服务邮件业务实训实训项目一 邮件的接收服务实训项目二 普通邮件的分发服务实训项目三 特殊邮件的分发服务模块六 商务中心服务商务中心服务实训实训项目一 传真服务实训项目二 复印服务实训项目三 网络服务实训项目四 打印服务实训项目五 物品出租服务实训项目六 翻译服务实训项目七 票务服务实训项目八 旅游服务模块七 电话总机服务基础知识电话总机服务实训实训项目一 电话转接服务实训项目二 电话叫醒服务实训项目三 寻呼服务模块八 前厅结账服务实训项目一 贵重物品寄存服务实训项目二 外币兑换服务实训项目三 以现金方式结账的散客离店服务实训项目四 以信用卡方式结账的散客离店服务实训项目五 以支票方式结账的散客离店服务实训项目六 提前结账服务实训项目七 甲账转入乙账服务实训项目八 团队客人的结账服务实训项目九 夜间审核参考文献

<<前厅服务与管理实训教程>>

章节摘录

模块一 前厅部概述 基础知识 前厅部是现代饭店的关键部门，负责饭店客房商品的销售和组织、协调饭店各部门的对客服务工作，并提供多种直接服务。

前厅部是饭店的“神经中枢”，是联系客人的桥梁和纽带，是饭店经营管理的橱窗。

前厅部的管理体系、工作程序和员工素质与表现，无不对饭店的形象和声誉产生影响。

本模块将着重论述前厅部服务与管理的基本内容和基本方法。

最后进行前厅服务人员基本礼仪实训。

一、前厅部的角色和任务 (一)前厅部的地位和扮演角色 前厅部(front office)又称客务部、前台部、大堂部，是饭店的重要组成部分，负责销售饭店服务、组织接待工作、调度业务经营以及为客人提供预订、接待、收银、问讯、总机、商务等服务，是为饭店提供信息的综合性服务部门，在饭店经营管理中占有举足轻重的地位。

前厅部的运转和管理水平，直接影响到整个饭店的经营效果和对外形象。

1. 前厅部是饭店业务活动的中心 前厅部是综合性服务部门，服务项目多、时间长，是客人与饭店联系的纽带。

客人从入住前的预订、入住、离店结账，都需要和前厅部打交道。

前厅部通过销售客房带动其他部门的经营活动，并把客源、客情、客人需求及投诉等信息通报有关部门，被视为饭店的神经中枢。

2. 前厅是饭店的形象代表 饭店形象是公众对饭店的总体评价。

前厅部设在客人来往最为频繁的大堂，大堂的环境艺术、装饰布置、设施设备和前厅部人员的仪容仪表、服务质量、工作效率等。

都会成为客人的第一印象和最后印象。

而且客人在饭店驻留期间，需要多次、不断地跟前厅发生联系，因此，在客人心中，前厅就是饭店。

管理水平和服务水准的高低，直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和服务风格，前厅是饭店的橱窗，代表饭店的对外形象。

3. 前厅部是饭店组织客源、创造经济收入的关键部门 在饭店提供的各种产品中，客房是最大、最主要的商品，在整个饭店销售收入中，客房销售占据很大的比例。

前厅部的有效运转是提高客房出租率、增加客房销售收入的重要条件，因此前厅部也成为提高饭店经济效益的关键之一。

.....

<<前厅服务与管理实训教程>>

编辑推荐

《前厅服务与管理实训教程》是高职高专饭店服务与管理专业的前厅实训教材，内容涵盖了前厅基础理论知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用等环节，采用模块、实训两个层次，将每一模块按照实践操作流程分解成不同的实训单元，并在每一实训单元中设计了相关的实训主题，便于在实训操作过程中培养和提高学习者对于服务工作中常见各类问题的实际解决能力，从而进一步强化了学习者的综合能力和素质。

<<前厅服务与管理实训教程>>

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>