

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787040180022

10位ISBN编号：7040180022

出版时间：2006-1

出版范围：高等教育

作者：吴梅

页数：207

字数：330000

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>>

### 前言

《前厅服务与管理》是中等职业学校饭店服务与管理专业的必修课程教材；是依据“面向21世纪教育振兴行动计划”提出的实施职业教育课程改革思路和教育部颁布的中等职业学校饭店服务与管理专业“前厅服务与管理基本要求”而编写的。

自2002年4月第一版出版至今，因其较好地体现了课程改革、能力本位、实践导向、弹性学习的教材编写思想，在全国范围内广泛使用，效果良好。

为了进一步提高教材质量，适应旅游职业教育本身的发展和专业课程本身的发展变化，反映饭店业的最新发展状况，经过广泛的调研，我们在本书第一版的基础上进行修订。

修订后的教材具有以下三大特点：第一，注重内容的实用性和方法的可操作性，以培养学生的职业素养与专业能力为本，遵循学生的认知规律，增强教学专业内容的实用性，并与前厅服务职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接，每章前增添了学习目标，以便教学效果的检查与评估。

第二，注重理念的前瞻性和专业的先进性。

根据当前饭店业的发展需求和中等职业学校饭店服务与管理专业人才培养的要求，对原有教材相应专业内容进行了适当调整，同时对所配光盘进行了修订，以期在实际教学中达到预期的效果。

第三，立体化资源配套，使用更加灵活。

本书作为高等教育出版社精品立项教材之一，配有多媒体课件、练习册、网络课程、电子教案等，更好地为教学提供了服务。

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

《前厅服务与管理（饭店服务与管理专业）（第2版）》共十一章，内容包括前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务、总台服务、总机服务与商务中心、前厅服务用语、前厅销售、前厅信息沟通、前厅宾客关系、前厅部人力资源管理和前厅部质量控制。

《前厅服务与管理（饭店服务与管理专业）》内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

《前厅服务与管理（饭店服务与管理专业）》是在2002年版本的基础上修订而成。考虑到旅游职业教育本身的发展和专业课程设置的发展变化，在修订中，保持原教材的体系结构不变，删除过时的内容，增加了新内容，与相应的职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接，满足就业岗位的能力培养需要。

《前厅服务与管理（饭店服务与管理专业）》采用出版物短信防伪系统，同时配套学习卡资源。用封底下方的防伪码，按照《前厅服务与管理（饭店服务与管理专业）》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

《前厅服务与管理（饭店服务与管理专业）》可作为中等职业学校饭店服务与管理专业教材，也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

- 第一章 前厅部概述
  - 第一节 前厅部的功能
  - 第二节 前厅部的组织机构
  - 第三节 前厅工作环境与员工职业素养
  - 思考与练习
- 第二章 客房预订
  - 第一节 预订的渠道和种类
  - 第二节 客房预订的操作形式及其程序
  - 第三节 客房预订违约行为及处理
  - 思考与练习
- 第三章 前厅礼宾服务
  - 第一节 迎送客人服务
  - 第二节 行李服务
  - 第三节 “金钥匙”
  - 思考与练习
- 第四章 总台服务
  - 第一节 入住登记
  - 第二节 问讯服务
  - 第三节 贵重物品保管
  - 第四节 总台收银
  - 思考与练习
- 第五章 总机服务与商务中心
  - 第一节 总机服务
  - 第二节 商务中心
  - 思考与练习
- 第六章 前厅服务用语
  - 第一节 前厅对客服务的语言规范
  - 第二节 前厅常用服务用语
  - 思考与练习
- 第七章 前厅销售
  - 第一节 客房状态控制
  - 第二节 饭店房价
  - 第三节 饭店客房销售计划
  - 第四节 前厅客房销售程序与技巧
  - 思考与练习
- 第八章 前厅信息沟通
  - 第一节 客情预测传递
  - 第二节 前厅报表的制作
  - 第三节 前厅文档管理
  - 第四节 前厅部的沟通
  - 思考与练习
- 第九章 前厅宾客关系
  - 第一节 建立良好的宾客关系
  - 第二节 客人投诉处理
  - 第三节 客史档案

## <<前厅服务与管理>>

思考与练习

### 第十章 前厅部人力资源管理

第一节 人力资源的调配与控制

第二节 员工培训

第三节 员工的日常考评与激励

思考与练习

### 第十一章 前厅部质量控制

第一节 质量控制的基本原则与方法

第二节 前厅部主要工作的质量控制

思考与练习

### 附录 前厅常用术语解释

## <<前厅服务与管理>>

### 章节摘录

版权页：插图：（1）一般性培训。

由饭店或前厅部组织的，关于饭店基础知识、旅游职业道德等一般性常识的基础培训，通常在员工正式上岗前完成。

（2）专业技能培训。

针对前厅部各岗位员工实施的，促使其掌握本岗位工作所需业务知识、业务技能的培训，培训内容专业性、针对性强，不同于一般性培训能适用于任何部门和岗位，而只适用于特定岗位工作。

如前厅接待处和客房预订处的客房销售技巧培训，问讯和总机的客人来访程序培训及团体接待的旅游团队接待程序培训等。

这些培训都是在员工已具备一定的对客服务技能的前提下，对其实施进一步的专业培训，使其专业技能和水平达到一个新的高度。

（3）交叉培训。

针对隶属不同岗位、不同部门的员工采取的综合业务知识和服务技能培训。

要求员工通过培训掌握多种业务技能，成为多元化的复合型人才。

随着饭店业的发展和竞争的加剧，前厅部的岗位合并越来越普及，人员编制不断压缩，以降低劳动力费用支出。

在这种情况下，前厅部越来越需要具有多种服务技能的员工，保证以最少的人力维持前厅部的正常运转和对客服务的顺利开展。

交叉培训是解决这一问题的理想途径：通过对岗位不同但工作性质相近的员工进行交叉培训，使每个员工都能够完成不同岗位的工作。

这样一来就不增加前厅部人员编制的情况下，增加了各个岗位的有效人力。

例如，前厅部总台接待的工作高峰一般集中在下午5点至7点间，其余时间则较为空闲，而问讯处的工作场所同接待处相同，工作量的时间分布较为平均，工作性质同接待相似，很多饭店的前厅部都选择将这两个岗位合并，同时缩减人员编制，以最大限度地利用有限的人力资源。

## <<前厅服务与管理>>

### 编辑推荐

《前厅服务与管理(第2版)》：全国中等职业教育教材审定委员会审定。

<<前厅服务与管理>>

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>