

<<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：9787113097387

10位ISBN编号：7113097383

出版时间：2009-3

出版时间：中国铁道出版社

作者：潘雪梅，王立职 主编，宋艳，江国庆 编著

页数：205

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;前厅服务与管理&gt;&gt;

## 前言

国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上,选取了中等职业教育五个专业大类的20个专业开展实践研究。

中等职业教育酒店服务与管理专业是其中之一。

这套教材的开发团队由职业教育专家、饭店行业专家和经过中等职业技术学校专业骨干教师国家级培训并取得优秀成绩的教师组成。

他们在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上,运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法,首先提出酒店服务与管理专业的整体教学解决方案,然后根据专业整体教学解决方案对教材的要求,编写了这套教材。

在教材体系的确立上,依据中等职业教育酒店服务与管理专业能力图表,通过课程设置分析,形成项目课程体系,从而确立教材体系。

这在教材体系的确立上,实现了学科教育向职业教育的转变,落实了职业教育“以全面素质为基础、以能力为本位”的指导思想。

在教材内容的筛选上,应用职业分析方法,将典型的工作任务和成熟的最新成果纳入到教材的同时,又充分考虑了国家职业资格标准,在保证学历教育质量的同时,实现了学历证书和职业资格证书的“双证”融通,为职业学校学生顺利地取得国家职业资格证书提供了条件。

在教材结构的设计上,采用了项目课程、任务驱动教学的结构设计,不但符合职业教育实践导向教学指导思想,还将通用能力培养渗透到专业能力教学当中。

《饭店服务礼仪》依据不同场合要求不同的礼仪,采用了以环境为导向的教材结构设计;在《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》教材结构设计中,采用了以工作过程为导向的教材结构,因为这些服务与管理活动体现工作过程的每个服务与管理环节上;《咖啡调制与服务》、《茶艺与服务》、《调酒与服务》、《插花艺术与服务》等教材的设计,采用了以产品为导向的结构,因为这类职业活动通过提供产品进行服务;《康乐服务与管理》教材,采用以康乐项目为导向的结构设计。

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了客房预订服务,饭店礼宾服务,入住接待,前厅问讯、商务及总机服务,客账服务,客务关系维护,安全保障7个单元共19项任务。

通过学习完成19项任务,学习者能够领略饭店服务文化独特的魅力,从而热爱服务岗位、热爱饭店事业,成为饭店文化的践行者和传播者;能够根据客人的需求、习惯和喜好,提供客房预订服务、前厅礼宾服务、入住接待、相关服务、客账服务,做好客户关系维护、客人安全保障工作,不断优化服务,提升服务品质,实现满意、超值、惊喜的服务理念。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考书。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

单元一 客房预订服务 任务一 电话预订服务 任务二 书面预订服务 任务三 预订变更服务  
单元二 饭店礼宾服务 任务一 店外接送 任务二 门厅迎送 任务三 行李服务  
单元三 入住接待 任务一 散客人住办理 任务二 团队客人入住办理 任务三 商务行政楼层入住办理  
单元四 前厅问讯、商务及总机服务 任务一 问讯服务 任务二 商务服务 任务三 总机服务  
单元五 客账服务 任务一 货币兑换服务 任务二 结账服务  
单元六 客务关系维护 任务一 建立与使用客史档案 任务二 前厅VIP服务 任务三 投诉处理  
单元七 安全保障 任务一 服务安全 任务二 消防安全  
附录A 标志用公共信息图形符号——饭店, 旅游设施与服务符号  
附录8 前厅服务员国家职业标准  
附录C 前厅常用术语简介

## &lt;&lt;前厅服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：才能有序开展，服务才能令客人觉得称心如愿，服务人员会分享到客人的满意、愉悦甚至惊喜。

如果饭店能够与大量的客人通过看似平凡的服务工作，特别是通过精心做好易被忽略的许多服务细节，建立起长期密切的合作关系，那么饭店会得到顾客盈门的回报，并用精益求精的日常服务，打造出影响力巨大的饭店品牌。

（二）总台接待中常见的问题处理训练训练一 刚刚办理完入住手续的团队，客人催促着要行李，相关的服务人员应该：A.礼貌地请客人回房稍候，向行李部询问行李送到客房的时间，将行李到达时间告诉该团的陪同，请陪同向客人说明，行李到了楼层应马上送到客人房间，以免让客人久等。

B.保持微笑，请客人稍候。

不必与相关部门协调，相信各部门服务都非常迅速。

C.引领客人到行李部咨询。

【共同探讨】团队客人的行李多，便需要客人与行李分开，往往是客人已经进入房间，行李却未到，经常会出现团队客人催促着要行李的情况，服务人员应理解客人的心情，总台服务人员应立即协调有关部门，迅速服务，满足客人需求。

所以A项中的服务恰当，B、C项的做法有欠缺。

你认为更好的服务方法是：——训练二 房间号为1286的客人电话通知接待处，要求明天早6：00

为BC558团的客人提供叫早服务，服务人员应该：A.及时准确记录客人姓名及团队叫早通知，若通知的客人不是该团的领队，应迅速与领队联系确认叫早时间，准确填写“确认叫早时间”表格，注明：团队名称、领队或陪同的房间号码、叫早时间，然后通知饭店总机，由总机将叫早时间输入计算机系统，将“确认叫早时间”表格存档，以便日后查询。

B.礼貌询问客人身份，若不是领队，告知客人请领队亲自通知团队叫早事宜。

C.及时准确记录客人姓名及团队叫早通知，准确填写“确认叫早时间”表格，注明：团队名称、相关的房间号码、叫早时间，然后通知饭店总机，由总机将叫早时间输入计算机系统，将“确认叫早时间”表格存档，以便日后查询。

【共同探讨】A项的做法较为稳妥，既尊重打电话的客人，又不失原则地获得团队领队的授权，服务很有章法；B项的做法会伤害打电话的客人，令客人不愉快，很可能遭到客人的投诉；C项做法由于没有获得团队领队的授权，贸然服务欠妥当，一旦出现问题，很难处理。

## <<前厅服务与管理>>

### 编辑推荐

《前厅服务与管理》适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材，也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

为了培养学习者服务与管理能力，学会与人共处，学会合作服务，实现满意、超值、惊喜的服务理念，满足个体的职业发展需要，本教材设计了客房预订服务、礼宾服务、入住接待、前厅问讯、商务及总机服务、客账服务、客务关系维护、安全保障工作等单元，采用以服务过程为导向的教材结构设计，引领学习者轻松地学习。

每个任务由以下六个部分组成：任务描述、任务分析、相关知识、技能训练、完成任务、课后练习。

<<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>