

<<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：9787303110162

10位ISBN编号：730311016X

出版时间：2010-9

出版时间：北京师范大学出版社

作者：吴希敏，孙诗靓 主编

页数：170

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

随着社会经济的发展，外出旅游成为人们健康生活的重要方式之一，这为旅游业和旅游职业教育提供了强大的发展动力。

旅游职业教育的发展应以课程、教学与教材改革来做最佳的抓手。

职业教育是不同于普通教育的一种教育类型，其课程、教学与教材要与生产过程、职业资格要求、职业岗位对从业人员的素质需求有效对接。

为促进旅游业和旅游职业教育的健康、科学发展，培养道德修养好、技能水平高和综合能力强的高素质、应用型旅游人才，中国烹饪协会与北京师范大学出版社于2007年年底联合启动了旅游专业教学改革的研究，对旅游职业教育的课程、教学与教材进行全方位探讨。

我们认为，旅游职业教育的课程、教学与教材应突出三大特点：一是聚焦职业能力的培养，并紧紧围绕这一目标设计课程与教材。

二是整合教学过程与工作过程。

事实证明，只有能将原理、知识与工作过程有机融通的人，才是具有职业能力的人。

教学过程、教材内容必须与工作过程无缝对接。

三是创新课程与教材结构，即根据职业能力养成的规律对课程结构进行整体设计，包括内容呈现顺序与方式等。

在此基础上，我们组织了优秀的旅游行业专家、企业从业人员和具有丰富教学经验的教师共同开发了体现新理念、突出新特色、适应新形势的“旅游专业‘项目教学’系列规划教材”。

本套教材具有以下特点。

#### 1.先进性。

围绕学生职业能力的培养，选择内容、设计形式、编排体例，既充分反映旅游行业新知识、新规范、新信息与新技能，又充分反映旅游职业教育教学改革的新理念、新要求、新特点与新形式。

#### 2.新颖性。

以“项目教学”为主线安排结构，设有项目介绍、任务描述、案例分析、综合实训等栏目，并配有丰富的图片资料，形式活泼，可读性强。

#### 3.仿真性。

尽量按照旅游行业的职业岗位群创设学习情境，引导学生在仿真的情境中反复练习，形成职业能力。

#### 4.综合性。

在关注生产过程的同时，兼顾相应职业资格考试要求。

在相关教材中专门列明职业资格考试的要点，把学历教育与职业资格考试有机结合起来，为学生在取得学历的同时获取职业资格证书奠定基础。

本套教材作为中国烹饪协会与北京师范大学出版社联合推出的旅游职业教育教学改革成果，获得了来自全国各地的专家、学者和教师的大力支持和参与，进行了辛苦的探索和大大的创新。

但由于教学改革是一项复杂的系统工程，不可避免地存在着局限性，恳请广大读者提出宝贵意见，以便我们今后修订并不断完善。

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

本书是理论与实践并重，实践性与操作性突出的饭店管理类专业基础课教材。

本书立足前厅部的现状与发展趋势，以前厅部的岗位工作流程为主线，介绍了前厅部概况、前厅服务礼仪规范、前厅服务技能、前厅客房预订业务、前厅销售管理、前厅部综合业务管理、前厅部人力资源管理、前厅部制度管理以及前厅管理自动化系统等。

本书案例丰富，阐述充分，视野广阔，结构完整，逻辑清晰，形式活泼，适宜于中等职业学校学生及行业从业人员使用。

## &lt;&lt;前厅服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

项目一 前厅部概述 任务一 认识前厅部 一、前厅及前厅部的概念 二、前厅部的功能 任务二 前厅部的地位及特点 一、前厅部的地位 二、前厅服务的主要特点 三、前厅部员工的素质与能力要求 任务三 前厅部的组织架构及工作职责 一、前厅部的组织架构 二、前厅部的工作职责 任务四 前厅部的环境设计及布局设备 一、前厅部的布局原则 二、前厅的环境要求 三、前厅部的常用设备 项目二 前厅服务礼仪规范 任务一 前厅部服务接待流程及服务用语 一、前厅部标准服务接待流程 二、前厅部常用服务用语 任务二 前厅迎送客人礼仪 一、接站接机礼仪 二、陪车礼仪 三、到店接待礼仪 四、离店送客礼仪 任务三 电话总机服务礼仪 一、拨打电话的基本礼仪 二、接听电话的基本礼仪 三、处理特殊情况的基本礼仪 四、拨打接听电话的注意事项 任务四 前厅接待服务礼仪 一、门厅服务礼仪 二、行李员服务礼仪 三、电梯服务礼仪 四、前台接待服务礼仪 任务五 “金钥匙”服务理念 一、“金钥匙”组织的发展历程 二、“金钥匙”服务理念 三、“金钥匙”的岗位职责 四、“金钥匙”服务的素质要求 五、“金钥匙”服务项目 项目三 前厅服务技能 任务一 问询服务 一、收发客房钥匙 二、受理客人问询 三、受理客人留言 四、失物招领 五、收发邮件服务 任务二 入住登记服务 一、受理散客人住登记 二、受理团队入住登记 三、受理客人换房要求 四、受理客人延时、延期退房要求 任务三 客人行李服务 一、散客行李服务 二、团队客人行李服务 三、客人换房行李服务 四、客人贵重物品的寄存与保管 任务四 委托代办服务 一、车辆服务 二、代购服务 三、店内递送服务 四、店内寻人服务 五、客人留物转交 任务五 前厅收银服务 一、前厅收银业务范围 二、客账管理 三、前厅收银处其他业务 任务六 商务中心服务 一、受理客人订票业务 二、受理客人快递业务 三、受理复印、装订服务 四、受理秘书、翻译服务 五、收发、传真服务 六、会议室出租服务项目四 前厅客房预订业务 项目五 前厅销售管理 项目六 前厅部综合业务管理 项目七 前厅部人力资源及制度管理 项目八 前厅部管理自动化系统

## &lt;&lt;前厅服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

## 1.按培训形式划分 (1) 集中培训。

由饭店或前厅部集中组织员工参加的普及型培训。

培训内容普遍适用于前厅部各个岗位,如微笑服务的训练,饭店基本知识、旅游职业道德、前厅部基本对客服务知识,以及饭店组织的安全培训和消防培训等。

由于饭店工作时间的特殊性,集中培训通常安排在员工交接班前后。

饭店正式开业之前也是安排全体员工参加集中培训的大好时机。

此外,有的饭店还邀请专家学者为员工进行集中培训,时间通常安排在饭店经营淡季,以不影响饭店运转为宜。

## (2) 单独培训。

饭店或前厅部根据每个员工不同的能力和技能特点所进行的有关业务知识、业务技能和管理理论等方面的系统培训对员工来说是一种有效激励手段。

此类培训具有较强的针对性,因此要求前厅部有关管理人员熟悉自己的员工或下属,针对他们不同的业务水平和性格特点,因材施教,实施系统培训,使他们都能有良好的发展前途。

## 2.根据培训活动的性质来划分 (1) 知识培训。

主要任务是对受训者所拥有的知识进行更新,其目标是要解决“多知”和“快知”的问题。

饭店前厅部门应根据本行业要求和知识更新状况,有计划地组织本部门员工学习与本行业相关的各类知识。

如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,这就属于知识培训。

## (2) 技能培训。

主要任务是对受训者所具有的工作能力加以提升,其目标是要解决“会”的问题。

技能培训针对前厅部各岗位员工实施,目的是促使他们掌握本岗位工作所需的业务技能。

培训内容通常有较强的专业性和针对性,适用于特定岗位的工作需求,而不同于能适用于任何部门和岗位的一般性培训。

例如,前厅接待处和客房预订处的客房销售技巧培训,问询和总机的客人来访程序培训,以及旅游团队等团体接待程序培训等。

这些培训都是在员工已具备一定对客服务经历的前提下实施的,促使他们的专业技能和服务水平达到一个新的高度。

## (3) 观念培训。

主要任务是使受训者持有的观念、态度得到改变,其目标是要解决“适”的问题。

前厅部门根据饭店企业的经营理念和企业文化对员工的价值观、态度进行培训,使之与组织保持一致,延续企业的胜利,这些培训都属于观念培训。

## (4) 心理培训。

主要任务是帮助受训者调节自身的心理状态,引导他们最大限度地实现自我超越,其目标是尽可能减少或祛除影响个体发展的内在心理限制,帮助学习者树立自信,开发其潜在的能力。

现代饭店等服务企业越来越注重员工的心理培训,一方面,饭店前厅部门可以通过心理培训开发员工的潜能;另一方面,前厅部门可以改善组织环境,从而全面提升员工的工作生活质量和满意度。

<<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>