

<<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：9787544242882

10位ISBN编号：7544242889

出版时间：2009-6

出版单位：南海出版公司

作者：刘宇虹，教育部商业职业教育教学指导委员会 编

页数：136

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

伴随着社会主义市场经济的发展,我国、职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想注重处理好教材编写中理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有一线丰富教学经验和教材编写经验的优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

伴随着社会主义市场经济的发展,我国、职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想注重处理好教材编写中理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有一线丰富教学经验和教材编写经验的优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店发展的概况第二节 现代饭店发展的趋势案例分析思考题第二章 前厅部概述第一节 前厅部的地位与任务第二节 前厅部的组织机构第三节 前厅部人员的素质要求第四节 前厅部的环境和布局案例分析思考题第三章 客房预订第一节 预订的方式和种类第二节 预订的程序第三节 预订的控制和订房违约行为的处理案例分析思考题第四章 前厅接待服务第一节 入住登记第二节 问讯服务第三节 客用钥匙管理第四节 收银服务案例分析思考题第五章 前厅礼宾服务第一节 迎送服务第二节 行李服务第三节 金钥匙服务案例分析思考题第六章 商务中心与总机服务第一节 商务中心服务第二节 总机服务案例分析思考题第七章 前厅销售第一节 房态控制第二节 房价种类第三节 客房销售案例分析思考题第八章 前厅的沟通与协调第一节 客情传递第二节 报表管理第三节 客史档案管理第四节 饭店与宾客关系案例分析思考题参考文献

## &lt;&lt;前厅服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

个性化服务是指根据客人的不同需求或潜在需求,为客人提供超出想象的、不同于一般标准化服务的服务。

个性化服务满足了客人求尊重的心理特征,也体现了管理者以人为本的经营思想。

在国外,饭店业经历了50~70年代的“大众服务”、80年代的“标准化服务”,特别是“标准化服务”,一直被奉为饭店业经营服务的法宝。

但是,自90年代以来,随着顾客需求日益呈现出多元化、个性化的发展态势,仅仅依靠质量保证和标准化服务将难以在激烈的竞争中取胜。

于是,个性化服务就开始在两方国家受推崇,并以其鲜明的针对性和灵活性逐步成为一种趋势,由此产生的客人与饭店间的亲和力也成为饭店增强市场竞争力的有效方法。

我国饭店业的发展起步较晚,在20世纪80年代才真正发展起来,随后引进了西方“标准化服务”的理念,并一直视其为饭店业经营的真谛。

随着饭店业竞争的加剧,仅有标准而娴熟的服务已经不能够长期保持饭店良好的经济效益和持久不衰的魅力。

针对客人个性的、超出常规的、有特点的服务被越来越多的饭店经营者所注重、提倡。

例如,被誉为“世界最佳饭店状元”的曼谷东方酒店,往往会不遗余力地满足客人的需求。

一次美国纽约交响乐团访问曼谷,酒店得知该团的艺术大师朱宾·梅特酷爱芒果和蟋蟀,便派人遍访泰国乡村,为他找来早已落市的芒果。

接着又不惜通过外交途径,弄到了不久前刚刚进行的蟋蟀大赛的录像带。

当然这样一来,人们就不难理解,为什么梅特一行106人竟会谢绝曼谷其他高级酒店免费住宿的美意,宁肯花钱也要下榻“东方”的原因了。

个性化服务既源于标准化服务,又高于标准化服务。

没有标准,只强调个性的服务无异于缘木求鱼,只强调标准而忽略个性的服务又难以提升饭店管理的档次。

因此,在标准化的基础上,应不断挖掘个性化服务。

既可以提高饭店整体的服务水平,又可以丰富饭店有个性的服务项目,从而突出饭店的经营特点。

<<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>