

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787565403972

10位ISBN编号：7565403970

出版时间：2011-7

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：秦承敏，王常红 主编

页数：227

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>

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

《前厅客房服务与管理:理论、实务、案例、实训》“以就业为导向”，紧紧围绕“十二五”时期我国高职高专教育新型人才培养目标，依照“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的原则，全面展开“前厅客房服务与管理”课程的内涵。

全书以酒店前厅客房的对客服务与管理活动为主线，将酒店服务技巧与管理的理论融为一体，以实例和实物为素材，进行了新的尝试。

理论概述部分主要介绍前厅部、客房部的基本知识；服务技术部分系统地介绍了前厅与客房服务的基本技能。

《前厅客房服务与管理:理论、实务、案例、实训》图文并茂、通俗易懂、信息量大、时代感强、可操作性强。

另外，每章还增加了部分同步思考、业务链接及案例分析，章末还附设了实训操作，从而能更好地拓宽学生的知识面，提高学生的动手能力，方便教师的课堂教学。

全书内容简明，设计新颖，案例丰富，训练多样，考核全面，功能齐全，融通俗性、可读性、应用性于一体，力求体现“‘教、学、做、评’合一”和“以学生为主体，以教师为引导”的高职高专教育教学改革新思路。

为方便教学，本教材配有助学光盘、《学生手册》和网络教学资源包。

助学光盘内含“‘自测，考核’系统”，其范围涉及主教材的全部“自测题”；《学生手册》是主教材的配套教材，收录“自测题库”、“课业范例”和“参考答案与提示”；网络教学资源包内含PPT电子教学课件和《学生考核手册》。

学生的课程考核可依照《学生考核手册》所提供的“多元整合型”框架进行，也可依照符合本校教学实际的其他框架进行。

《前厅客房服务与管理:理论、实务、案例、实训》可作为高职高专院校酒店管理专业及相关专业的通用教材，也可供企业在职人员培训使用。

<<前厅客房服务与管理>>

作者简介

秦承敏，山东水利职业学院商务管理系副主任，副教授，《前厅客房服务与管理》省级精品课程负责人，酒店管理示范专业建设负责人，山东舜和酒店集团企业管理顾问。从事企业管理工作与教学22年，以企业管理和教学研究见长。

具有较强的教学管理和创新能力：（1）改造英国BTEC项目模式。

BTEC在职业人才培养方面具有世界领先的地位，通过本土化的BTEC，构建了与工学结合相融通的酒店管理人才培养方式。

（2）构建了以学生为中心，以课业成果为导向，教学做一体的教学模式。

（3）形成校企合作的“两段五岗”法人才培养模式，构建“五岗四层次”专业课程体系，按照“认岗、识岗、知岗、习岗和顶岗”五个层次，形成三年不断流的实践教学体系，实践教学和理论教学相互融合。

（4）从“十二·五”起着手高职高专“多元整合型”专业课程教学改革新探索。

具有较强的科研能力：主持省级项目4项，获山东省软科学成果二等奖一项、三等奖一项，在省级以上刊物发表科研文章2（）多篇、被ISTP检索收录国际学术会议论文1篇。

主、参编教材10余部。

具有丰富的企业管理经验：曾经在经济管理部门、企业工作十余年，担任多家公司企业管理、企业文化方面顾问。

王常红，山东水利职业学院商务管理系工商管理教研室副主任，讲师，《前厅客房服务与管理》省级精品课程网上教学主讲教师，酒店管理示范专业建设主持人，从事酒店管理教学与工作7年。

具有较强的专业教研、科研、教改能力：（1）构建了基于“本土化BTEC”的酒店管理专业人才培养模式。

（2）采用课堂实践教学与课外顶岗实际相结合的方法，形成了分段式实践教学模式。

（3）从“十二五”起着手高职高专“多元整合型”专业课程教学改革新探索。

具有较强的科研能力：曾任国家社科基金和河北省社科基金项目助理，在省级以上刊物发表科研文章15篇，其中核心期刊4篇、被CEPS（中国台湾地区最大期刊全文数据库）检索收录论文1篇，参编教材5部。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第1章 前厅部基础

学习目标

引例香港君悦酒店

1.1 前厅部的地位与作用

1.2 前厅部的组织机构

1.3 前厅部部际沟通

1.4 前厅部大堂功能布局

本章概要

单元训练

单元考核

第2章 前厅客房预订业务

学习目标

引例携程旅行网

2.1 预订的渠道、方式及类别

2.2 前厅部预订员的服务技术

本章概要

单元训练

单元考核

第3章 前厅客房销售

学习目标

引例香格里拉酒店的金环计划

3.1 前厅客房销售的基础知识

3.2 客房价格的管理

本章概要

单元训练

单元考核

第4章 总台接待

学习目标

引例塑造——张“脸”，打造一个店

4.1 总台接待概述

4.2 人住接待服务

本章概要

单元训练

单元考核

第5章 前厅系列服务

学习目标

引例广州白天鹅宾馆的“金钥匙”服务哲学

5.1 礼宾服务

5.2 金钥匙服务

5.3 问询留言服务

5.4 总机服务

5.5 商务中心服务

5.6 收银服务

本章概要

单元训练

<<前厅客房服务与管理>>

单元考核

第6章 客房部基础

学习目标

引例希尔顿和雅高集团的客房

6.1 客房部的地位、作用与任务

6.2 客房部的组织机构及部际关系

本章概要

单元训练

单元考核

第7章 客房清洁卫生

第8章 客房设备用品

第9章 客房安全

<<前厅客房服务与管理>>

章节摘录

背景与情境：事情发生在英国的辛顿克罗酒店内。

一位住店客人准备离店，行李员到该客人房间取走三件行李，用车推到前厅行李间以后才绑上行李牌，等待客人前来点收。

当客人结完账，当行李员准备搬上汽车，要客人清点时，那位客人忽然发现了什么，于是很不高兴地指着一只箱子说：“这只箱子上的轱辘被磕掉了，我要你们酒店负责！”

行李员听罢感到很委屈，于是辩解道：“我到客房取行李时，你为什么不讲清楚，这只箱子明明原来就是坏的，我在运送时根本没有碰撞过呀。”

客人一听就恼火起来：“明明是你弄坏的，自己不承认反而咬我一口，我要向你的上级投诉。”

这时前厅值班经理听到有客人在发脾气，于是马上走过来向客人打招呼，接着耐心听取客人的指责，同时仔细观察了箱子受损的痕迹，然后对客人说：“我代表酒店向您表示歉意，这件事自然应该由本店负责，请您提出赔偿的具体要求。”

客人听了这话，正在思索讲些什么的时候，前厅值班经理接着说：“由于您及时让我们发觉了服务工作中的差错，非常感谢您！”

客人此时感到为了一只小轱辘，没有必要小题大做，于是保持沉默，这时前厅经理便顺水推舟，和行李员一起送客人上车，彼此握别，了结一起行李受损的事件。

问题：上述案例中的行李员在对客服务中犯了那些错误？

值班经理的处理成功之处在哪里，为什么？

分析提示：前厅值班经理的做法是比较明智的。

他果断地在没有搞清楚箱子究竟为何受损的真相之前，就主动向客人表示承担责任，这是由于：第一，行李员到客房内取行李时未查看行李是否完好无损，而且没有当场绑上行李牌请客人核对行李件数；第二，行李员已经直接和客人争辩，为了避免矛盾激化，这样有助于缓和气氛；第三，前厅值班经理懂得，如果你把“对”让给客人，把“错”留给自己，在一般情况下，客人并不至于因此得寸进尺。

相反如果这位值班经理也头脑发热，要和客人争个是非曲直的话，那后果是不言而喻的。

上述这种事件既然已经发生，那么谁是谁非的结论恐怕难以争论得明白，或者说根本不存在谁是谁非的问题。

相反，客人越是“对”，酒店的服务也就越能使客人满意，从这个意义上理解，客人和酒店大家都“对”了。

……

<<前厅客房服务与管理>>

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>