

<<前厅技能实训>>

图书基本信息

书名：<<前厅技能实训>>

13位ISBN编号：9787561836385

10位ISBN编号：7561836384

出版时间：2010-8

出版时间：天津大学出版社

作者：袁文平 编

页数：249

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;前厅技能实训&gt;&gt;

## 前言

随着我国经济社会的发展，饭店业呈现出突飞猛进的发展态势，特别是最近几年的发展更是令人瞩目。

据《2008年中国星级饭店统计公报》的数据显示：到2008年末，全国共有星级饭店14099家，比上年末增加516家，增长率为3.8%。

中国的经济型饭店也进入了一个高速发展时期。

飞速发展的饭店业需要大量高技能的一线人才。

我国众多的旅游院校是提供这些人才的重要基地。

因此，深化旅游专业教学改革，提高教学质量，就显得日益重要。

近年来，国内外一些介绍饭店管理理论、方法和经验的译著及教材在我国陆续出版，对提高我国饭店管理的教学水平起到了重要的推动作用。

但是在教学和组织学生实践的过程中编者强烈感到实践教学的缺乏严重影响了旅游专业学生的培养质量，于是便萌发了编写一本适应我国饭店业发展需要的、为培养高技能一线人才的实训教材的想法。

本书立足于提高学生的专业技能和培养学生的综合能力，并进行了内容与形式的创新。

根据前厅服务过程的特点，结合旅游专业学生掌握知识的需要分为三个篇章：基础认知篇、素质能力篇、服务操作篇。

三个篇章循序渐进，先理论后实际操作的编排方式有利于学生吸收和掌握知识，提高实践操作技能。

基础认知篇主要介绍饭店前厅部基本知识和部门的一般概况；素质能力篇主要介绍前厅工作人员应具备的素质和能力；服务操作篇以饭店前厅部各岗位的业务操作流程为序，将饭店前厅部的重点岗位分成预订服务、礼宾服务、接待服务、问讯服务、总机服务、商务中心服务、收银服务七章，在每个操作流程中又分别设计了不同的实训项目，各训练项目均为饭店前厅部各岗位的常规工作。

针对每个实训项目，分别制定规范的实训安排、实训步骤及标准，以便老师能结合课堂教学内容，让学生进行实践操作，以提高学生的实践操作能力。

最后本书还把《旅游饭店星级的划分与评定》、《前厅服务员国家职业标准》作为附录内容融入了教材。

本书由武汉商业服务学院袁文平老师担任主编，武汉商业服务学院韩晶晶老师、中南民族大学工商学院王西方老师担任副主编，武汉东湖风景区管委会唐楠老师和华中师范大学汉口分校的袁露老师、陈蔚老师、徐芳老师参加了本书的编写工作。

本书在编写过程中，得到了原武汉市葛洲坝大酒店孔斌总经理的大力支持和专业指导；同时参阅了大量国内外相关研究资料，在此向这些尊敬的作者们表示衷心的感谢！

由于编者水平有限加之编写时间仓促，书中难免存在错漏之处，诚请旅游界同人和读者批评指正，以便日后进一步修改完善。

## <<前厅技能实训>>

### 内容概要

本书根据前厅服务过程的特点，结合旅游专业学生掌握知识的需要分为三个篇章：基础认知篇、素质能力篇、服务操作篇。

基础认知篇包括前厅部概述，前厅部的组织机构、岗位设置及职责，前厅部际沟通三章；素质能力篇包括前厅部员工的基本素质、前厅部员工的职业能力两章；服务操作篇根据前厅部重要岗位分设预订服务、礼宾服务、接待服务、问讯服务、总机服务、商务中心服务、收银服务七章的内容。

本书有大量案例和规范的实训安排，方便教学。

本书既可作为高等院校旅游管理专业教材，又可作为学生参加并通过职业资格考试的辅导资料，也可作为旅游饭店管理人员的培训教材和其他相关人员的参考用书。

## &lt;&lt;前厅技能实训&gt;&gt;

## 书籍目录

基础认知篇 第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位、任务与业务特点 第二节 前厅部的发展趋势 第二章 前厅部的组织机构、岗位设置及职责 第一节 前厅部的组织机构 第二节 前厅部的岗位设置 第三节 前厅部的主要岗位职责 第三章 前厅部际沟通 第一节 前厅部际沟通的内涵 第二节 前厅部内、外部沟通 素质能力篇 第四章 前厅部员工的基本素质 第一节 个人形象 第二节 礼貌礼节 第三节 服务意识 第四节 素质要点与自我评估 第五章 前厅部员工的职业能力 第一节 语言能力 第二节 人际交往能力 第三节 自我控制能力 第四节 观察能力 第五节 记忆能力 第六节 营销能力 服务操作篇 第六章 预订服务 第一节 订房业务知识 第二节 预订的方式与种类 第三节 预订受理程序 第四节 客人抵店前准备 第五节 预订信息管理 第六节 预订控制 第七节 特殊情况处理 第八节 预订操作实训 第七章 礼宾服务 第一节 礼宾服务概述 第二节 迎送服务 第三节 行李服务 第四节 函件及饭店代表服务 第五节 金钥匙 第六节 礼宾操作实训 第八章 接待服务 第一节 接待服务基础知识 第二节 接待程序 第三节 商务楼层管理 第四节 接待操作实训 第九章 问讯服务 第一节 问讯服务基础知识 第二节 问讯操作实训 第十章 总机服务 第一节 总机服务基础知识 第二节 总机操作实训 第十一章 商务中心服务 第一节 商务中心服务项目和服务程序 第二节 商务中心的发展趋势 第三节 商务中心服务技能实训 第十二章 收银服务 第一节 定价种类与收入构成 第二节 控制客账的要求 第三节 收银服务程序 第四节 外币兑换 第五节 贵重物品保管 第六节 收银操作实训 附录 附录一 旅游饭店星级的划分与评定 附录二 前厅服务员国家职业标准参考文献

## &lt;&lt;前厅技能实训&gt;&gt;

## 章节摘录

2.控制和掌握正确的房态状况 前厅部员工在客房产品的销售过程中,必须以正确的客房状态作为基础,掌控正确的客房状态才能保证客房销售、预订等工作的顺利进行。

通常,前厅部的客房状态显示系统可分为两种,一是客房预订显示系统,二是客房现状显示系统。这两种显示系统用以反映客房预订、住客、走客、待售、维修等状况。

前者主要显示当前24小时以外的客房状况,供预订业务人员使用;后者反映当前24小时以内的客房状况,供前台销售使用。

只有做好客房状况的实时显示,掌握正确的客房状态,才能更好地开展对客服务。

3.提供综合服务 前厅部作为对客服务的一线部门,担负着直接对客服务的繁杂工作。

为住店客人办理住宿手续、接送行李、记账、离店结账,还直接为客人提供各种服务,如问讯、电话、留言、商务及委托代办服务。

4.协调对客服务 饭店前台与后台部门之间、各部门之间的联络与协调也需要由前厅部来牵头。

将销售活动过程中掌握的客源市场预测、客房预订与到客情况及客人的需求及时通报给其他相关业务部门,使各部门能够相互配合协调,有计划地完成各部门的工作任务。

同时,前厅部通过售后服务的监督,及时将客人的意见反馈给相关部门,以提高和改进饭店的工作效率和服务质量。

5.提供客账管理 饭店向客人提供的服务项目和内容是多种多样的,现代饭店企业为了方便客人、促进客人消费,可向客人提供统一的结账服务。

客人只要提供必要的信用证明或预付押金后,就可在饭店各个部门签单消费,客人的账单可在预订客房或办理入住登记手续时建立。

前厅部必须为住店客人分别设立账户,接受各营业部门转来的客账资料,并及时记录、累计、审核,以保证客账的准确性,顺利地为离店客人办理结、转账或收款等事宜,保证饭店应有的营业收入。

6.建立客史档案 前厅部作为饭店与客人联系的纽带,自然要尽可能多地取得第一手的客史资料,并建立客史档案。

前厅部要为每一位入住的客人建立单独的档案,记录饭店接待客人的主要资料,这是饭店为客人提供个性化服务的依据,也是饭店完善顾客关系管理的基础,是饭店进行市场营销研究的信息来源。

## <<前厅技能实训>>

### 编辑推荐

《国家级示范性高等院校精品规划教材：前厅技能实训》立足于提高学生的专业技能和培养学生的综合能力，并进行了内容与形式的创新。

根据前厅服务过程的特点，结合旅游专业学生掌握知识的需要分为三个篇章：基础认知篇、素质能力篇、服务操作篇。

三个篇章循序渐进，先理论后实际操作的编排方式有利于学生吸收和掌握知识，提高实践操作技能。基础认知篇主要介绍饭店前厅部基本知识和部门的一般概况；素质能力篇主要介绍前厅工作人员应具备的素质和能力；服务操作篇以饭店前厅部各岗位的业务操作流程为序，将饭店前厅部的重点岗位分成预订服务、礼宾服务、接待服务、问讯服务、总机服务、商务中心服务、收银服务七章，在每个操作流程中又分别设计了不同的实训项目，各训练项目均为饭店前厅部各岗位的常规工作。

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>