

<<酒店前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787811137897

10位ISBN编号：7811137895

出版时间：2010-7

出版时间：湖南大学出版社

作者：曹红，覃业银 著

页数：231

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;酒店前厅服务与管理&gt;&gt;

## 前言

随着我国职业教育改革与发展的不断深入,坚持以就业为导向,构建以能力为本位,以基本职业素质和职业能力培养为主线,以模块化课程结构为主体,凸显高职与行业特色的课程体系,培养适合市场需求的高素质劳动者和实用型技术人才,已成为当前高等职业院校课程改革面临的重要课题!

模块化教学是国际劳工组织为提高劳动者素质开发出的技能培训模式,是目前高职教育普遍认可的教育模式,也是职业教育的成功经验。

高职教育应以行业需求为导向,高职院校旅游管理类专业教育与旅游行业联系紧密,其专业人才培养更应体现其职业和岗位的特点。

近年来,许多高职院校的旅游管理类专业均结合自身办学优势、专业特点和行业实际,在教学改革上做了大胆尝试,积极开展模块化教学研究,并取得了较为丰硕的成果。

但将模块教学改革及课堂实践的理论贯穿于整个课程体系的建设和用以践行成套教材的编写,尤为鲜见。

一般来讲,高职模块化教学就是从岗位驱动入手,确定专业的职业能力培养目标,根据该目标将教学课程分解为若干模块,学生可根据自身兴趣精修不同模块,以实现不同的分目标,达到就业需求

。而模块划分的最大特点是非学科完整性,是行动导向性的,更有利于开展课堂教学活动。

模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到了一起,使之更加贴近生活、贴近学生需要,使内容变得更容易操作,有利于学生在活动中学习,在学习中活动。

这些优点相对于传统教学有许多创新,也有非常好的效果。

但对于教材的编写来说,却有相当难度。

其主要原因是在教材的编撰过程中,模块的划分没有统一标准,也没有较成熟的方法借鉴,编写者往往很难把握其尺度。

尤其对于基础理论课程教材的编撰,更是难以把握。

基于此,我们组织了涵盖业内权威专家及有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师的作者团队,对此进行了积极、有效的探索。

## <<酒店前厅服务与管理>>

### 内容概要

《酒店前厅服务与管理》分上下篇十个模块。

上篇为酒店前厅服务，主要介绍前厅工作前准备、受理预订、入住登记、礼宾服务、总机与商务中心服务及离店结账服务；下篇为前厅管理，主要包括客人关系管理、总台销售管理、总台信息管理及前厅部管理。

本教材是以模块化教学为指导，每个模块包括若干个具体任务，每个具体任务是由任务目标、知识准备、任务执行、任务测试组成的，这样能更好地帮助学生理解和掌握所学知识。

本教材适用于旅游专业学生，也可作为旅游类从业人员的培训教材。

## <<酒店前厅服务与管理>>

### 书籍目录

上篇 前厅服务模块一 工前准备任务1 学习饭店基本知识任务2 熟悉与了解前厅任务3 了解饭店商品任务4 掌握推销技巧任务5 接待礼仪准备任务6 学习电话礼仪任务7 学习使用饭店管理软件任务8 掌握饭店行业的法规知识模块二 受理预订任务1 了解客房预订的基础知识任务2 受理预订任务3 预订的控制与管理模块三 入住登记任务1 无预订客人的入住登记任务2 有预订客人的人住登记任务3 换房、违约等问题处理任务4 商务楼层接待模块四 礼宾服务任务1 问讯服务任务2 店外迎送服务任务3 前厅迎送服务任务4 行李服务任务5 金钥匙服务模块五 总机与商务中心服务任务1 总机服务任务2 商务中心服务模块六 离店结账任务1 离店结账服务任务2 贵重物品保管任务3 外币兑换任务4 夜审下篇 前厅管理模块七 客人关系管理任务1 处理投诉任务2 建立客史档案任务3 VIP接待模块八 总台销售管理任务1 房价管理任务2 房态控制任务3 客账管理模块九 总台信息管理任务1 表单设计任务2 前厅部文档管理任务3 前厅部与其他部门的信息沟通模块十 前厅部管理任务1 设计大堂与总台任务2 前厅部部门建制任务3 前厅部人员选拔任务4 前厅部人员培训任务5 前厅部人员考评任务6 运用前厅部管理艺术任务7 前厅火灾防范任务8 传染性疾病的防范附录 中国旅游饭店行业规范

## <<酒店前厅服务与管理>>

### 章节摘录

2.控制客房状况准确显示房态是客房销售与分配的基础。

前厅部销售客房必须要有准确的客房状态显示,如住客房、走客房、待打扫房、待住房等。

客房状态数据来源大致有两处:一是客房部送来的各层客房状态表,二是前厅部持有的客房状态数据。

前厅部员工将两种房态数据进行核对,保证随时正确显示房态。

3.提供前厅服务前厅部除了承接客房预订,办理入住登记手续外,还必须准确及时地为客人提供邮件、问讯、留言、电话、商务、退房结账、行李及委托代办等系列服务。

4.整理与统计饭店各种报表及业务资料 前厅部应随时保持与经营业务相关的完整、准确的资料,并对各项数据进行记录、统计、分析、预测、整理、存档等。

5.饭店建立客账为了方便住店客人,饭店为客人提供最终一次结账服务,但客人办理入住登记手续时,须缴纳一定数量的预付金,或刷信用卡表明愿意用信用卡支付账单。

前厅部为住店客人设立账户,在客人住宿期间,接受各营业部门转来的客账数据并核实催收账单和欠款;监督客人信用情况,完成每日审核工作。

夜间进行全店业务收益的累计与审计,制作表格,保持准确的客账账目。

6.建立客史档案 客史档案是饭店建立的客人资料,包括常规档案、客户消费个性化档案和客户信息分析档案。

客史档案是饭店向客人提供周到个性化服务的依据。

三、了解前厅部的岗位及工作任务 前台收银:为客人提供现金兑换、信用卡转账、离店结账、贵重物品寄存等服务。

预订组:接受客人订房、订餐、订票等各类预订业务。

接待组:接待组办理入住登记手续,安排房间,制作收发钥匙,为饭店提供房间情况报告,建立客人历史档案等各项服务。

<<酒店前厅服务与管理>>

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>