

<<前厅客房服务技能综合实训>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务技能综合实训>>

13位ISBN编号：9787040147247

10位ISBN编号：7040147246

出版时间：2004-5-1

出版时间：高等教育出版社

作者：姜文宏,刘颖

页数：165

字数：250000

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>

<<前厅客房服务技能综合实训>>

前言

《前厅客房服务技能综合实训（附光盘）/新世纪高职高专教改项目成果教材》是教育部《新世纪高职高专教育旅游专业人才培养模式和课程体系改革与建设项目》成果教材，是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一，适用于现代服务业技能型应用人才的培养。

本教材针对饭店前厅、客房管理与服务人员的实际工作需要，从提高饭店前厅、客房管理与服务人员的实践技能出发，借鉴加拿大CBE和澳大利亚TAFE模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写。

《前厅客房服务技能综合实训（附光盘）/新世纪高职高专教改项目成果教材》形式新颖，选材独到，内容精炼，针对性强，对高职高专院校饭店管理与服务专业的学生进行前厅、客房管理与服务技能的强化训练具有一定的实用价值。

本教材未采用传统教材章、节、目的形式，而以饭店前厅、客房部门的具体服务项目（技能）为单元编排为相对独立的十个专题，每个专题又划分为基础知识、服务技能、模拟对话、案例分析和考核指南五个部分。

基础知识——概要地介绍本专题中学生应知应会的知识要点，为本专题所涉及的服务技能的训练奠定理论基础。

服务技能——多以表格的形式列出每一服务项目的程序、规范、标准及其技能的训练方法。这是本实训教材中最为重要的一部分。

模拟对话——在饭店前厅、客房服务中，许多服务项目的提供是在管理与服务人员同客人的语言交流中进行的，因而设置了此部分。

将本专题中的知识点和服务技能要点融入对话之中，便于学生操练。

案例分析——主要目的是引导学生利用本专题中所学到的知识和技能，分析并解决饭店前厅、客房管理与服务中的实际问题。

考核指南——从基础知识和服务技能两个方面规定了本专题中的主要考核内容及具体的考核方式（方法）等，使学生学有重点，考有方向。

《前厅客房服务技能综合实训（附光盘）/新世纪高职高专教改项目成果教材》由姜文宏、刘颖编写，其中第一至第八专题由刘颖编写，第九至第十专题和附录部分由姜文宏编写，最后由姜文宏负责全书统稿。

为了突出本教材的针对性与实用性，我们特别邀请北京凯宾斯基饭店人力资源部总监王巍、前厅部经理刘立平、客房部经理杨森等组成教材审定小组。

他们在仔细阅读编写提纲和书稿的基础上，对本教材的编写和书稿的修改提出诸多宝贵的意见。

在本教材的编写过程中，我们还得到了有关饭店及其他相关单位和同行们的支持与帮助，在此一并表示衷心感谢！

由于编者水平有限，编写时间仓促，疏漏之处在所难免，恳请广大读者不吝指正。

<<前厅客房服务技能综合实训>>

内容概要

本书是教育部《新世纪高职高专教育旅游专业人才培养模式和课程体系改革与建设项目》成果教材，是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一，适用于现代服务业技能型应用人才的培养。

本书是针对饭店前厅、客房管理和服务人员的实际工作需要，从提高饭店前厅、客房管理与服务人员的实践技能出发，借鉴加拿大CBE和澳大利亚TAFE模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写的。

本书形式新颖，选材独到，内容精炼，针对性强，对高职高专院校饭店管理与服务专业的学生进行前厅、客房管理与服务技能的强化训练具有一定的实用价值。

全书分上、下两篇共十个专题。

每个专题由基础知识、服务技能、案例分析、模拟对话和考核指南等部分组成。

在书后安排了“前厅部日常用语英汉对照表”等四个附录。

<<前厅客房服务技能综合实训>>

书籍目录

上篇 前厅服务技能 第一专题 前厅预订服务 基础知识 服务技能 案例分析 考核指南
第二专题 前厅接待服务 基础知识 服务技能 案例分析 考核指南 第三专题 前厅
行李服务 基础知识 服务技能 案例分析 考核指南 第四专题 前厅问询服务 基础知
识 服务技能 案例分析 考核指南 第五专题 前厅总机服务 基础知识 服务技能
案例分析 考核指南 第六专题 前厅收银服务 基础知识 服务技能 案例分析 考核指
南 第七专题 前厅商务中心 基础知识 服务技能 案例分析 考核指南 第八专题 饭店
客务经理 基础知识 服务技能 案例分析 考核指南下篇 客房服务技能 第九专题 客房
服务 基础知识 服务技能 案例分析 考核指南 第十专题 公共区域服务 基础知识
服务技能 案例分析 考核指南附录1 前厅部日常用语英汉对照表附录2 客房部日常用语英汉对
照表附录3 预订传真缩略语对照表(英文)附录4 常用商务口语与书面语对照表(中文)参考文献

<<前厅客房服务技能综合实训>>

章节摘录

一条名牌裤子与7000元赔偿费 案例 凯利饭店刚刚开业，就住进一位姓程的客人。他享受着第一批客人的优惠价格，但对什么都不满意，还经常找借口拖欠饭店的房租。饭店对程先生的一些无理要求都婉言谢绝了，还提示各部门对这位客人要十分小心，不要让他抓住任何把柄，以免引起无谓的投诉。

果然不出所料，有一次这位客人要洗一条裤子，服务人员帮助客人填好洗衣单，送到洗衣房。这是一条需要干洗的裤子，干洗员洗涤以后，检查发现，裤子右腿下部有一块污渍没有洗净。他用常规方法进行处理，效果不好，又添加了一种比较强的去污药剂，用高压蒸汽喷嘴进行处理，污渍很快去除了。

当日下午由送衣员送到客人手里，客人对裤子进行了仔细检查，发现裤子右腿下部被处理的地方光泽有些异样，便问送衣员是怎么回事，送衣员回答说：“有一块污渍，我们给您做了特殊处理。”

客人一听就火了，大叫：“谁让你们处理的，叫你们经理来！”

送衣员一看客人火了，一句话也不敢说，赶快打电话给洗衣房。

洗衣房经理来到客人房间，等待他的是同样的质问。

洗衣房经理解释，客人不听，要求饭店按原价进行赔偿，赔偿价格达7000元，这是一条登喜路牌裤子。

饭店本想赔偿客人洗衣价格的10倍，但客人不接受这个解决方案，并威胁说：“解决不了，我就向报界曝光。”

为了减少影响，饭店经过多次交涉，作了妥协，给客人减免了部分房费，并赔偿现金3000元，才平息了这次风波。

问题 造成客人投诉的原因是什么？

考核指南基础知识部分 内容 客房部的管辖区域。

普通标准客房内的物品配备。

方式 笔试或口试。

服务技能部分 内容 房间的清扫。

卫生间的清扫。

做夜床服务。

方式 实验室现场操作。

<<前厅客房服务技能综合实训>>

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>