

<<前厅服务技能与实训>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务技能与实训>>

13位ISBN编号：9787302278641

10位ISBN编号：7302278644

出版时间：2012-7

出版时间：清华大学出版社

作者：时永春 编

页数：151

字数：245000

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>

<<前厅服务技能与实训>>

前言

高质量的前厅服务既是酒店的门面，也是中国面向世界的窗口。

前厅服务具有接待、问讯、预订、礼宾、商务等服务及应急安全处理功能，在酒店服务管理中发挥着极其重要的作用。

伴随着我国旅游事业的蓬勃发展，作为旅游业三大支柱产业之一的酒店业，不仅其数量、规模、功能等都在不断增加，而且也越来越重视服务规范，尤其注重前厅工作人员的服务意识与岗位技能。

当前面对国际旅游服务业激烈的市场竞争，加强酒店经营管理模式创新，加速酒店前厅服务专业人才培养已成为亟待解决的问题。

为满足日益增长的旅游市场需求，为了培养社会急需的旅游酒店前厅操作技能型服务人才，我们组织多年从事旅游职业教育教学的“双师型”专家教授和旅游酒店前厅服务的业务精英共同精心编写了此教材，旨在提高广大学生和旅游酒店前厅从业者的专业素质，更好地服务于我国旅游事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材，严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求，根据职业教育与教学改革的实际需要，结合全国职业院校技能教学大赛及学生就业实习反映出的各种问题，针对旅游酒店前厅服务实训的特殊性，审慎地对教材内容反复论证、精心设计、细心写作。

本书的出版对帮助学生全面掌握酒店前厅服务操作知识技能、提高综合素质、顺利就业具有特殊意义。

全书共三个单元、十五个模块，以学习者应用能力培养为主线，根据国际旅游酒店前厅服务发展的新形势和新特点，按照酒店前厅经营服务活动所涉及的范围和操作规程，根基入职培训、上岗工作、岗位提升三大环节，系统介绍酒店前厅部的管辖区域和环境布局、酒店前厅部的地位和主要任务、前厅部组织结构、各岗位服务员应具备的素质、前厅工作人员礼仪规范、前厅部主要管理制度、预订服务、礼宾服务、接待服务、问讯服务、电话服务、收银服务、商务中心服务、大堂副理岗位服务、安全问题处理等前厅服务基本知识，并通过强化实训提高应用技能。

由于本书融入了旅游酒店前厅服务技能与实训最新的实践教学理念，采取项目制、模块化写法，并采用规范、新颖、统一的格式化版式设计；具有定位明确、知识系统、内容丰富、案例鲜活、突出职业性、操作性、应用性等特点；因此本书既可以作为旅游职业院校旅游管理、旅游酒店管理等专业的首选教材，也可以作为旅游酒店和旅游酒店从业人员的岗前培训教材，还可以为旅游酒店等从业者参加专业资格取证考试提供参考和辅导。

本书由李大军进行总体方案策划并具体组织，时永春任主编并统稿，侯雪艳任副主编，由具有丰富旅游酒店前厅服务教学与实践经验的丁玉书教授审定。

作者分工如下。

牟惟仲（序言），时永春（第一单元模块一～模块四，第三单元模块一），侯雪艳（第一单元模块五和模块六，第二单元模块五～模块七），李东敏（第二单元模块一～模块四），陈涛（第三单元模块二），孙建梅（附录）；华燕萍负责本书修改和版式调整，李晓新负责本书课件的制作。

.....

<<前厅服务技能与实训>>

内容概要

《全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材：前厅服务技能与实训》采取项目制、模块化写法，注重全面介绍前厅服务基础知识技能与实训，注重严格按照服务操作、应用技能、实战能力等职业岗位的要求进行系统化培训，并通过实训强化应用技能培养。

《全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材：前厅服务技能与实训》主要内容包括入职培训，前厅各岗位职能介绍；上岗工作主要涉及的预订、礼宾、接待、问讯、商务、电话和收银工作；前厅工作的提升空间和安全注意事项。

《全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材：前厅服务技能与实训》既可以作为职业院校旅游管理、旅游酒店管理等专业的首选教材，也可以作为旅游酒店、酒店从业人员的岗前培训教材，还可以为旅游酒店等从业者参加专业资格取证考试提供参考和辅导。

《全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材：前厅服务技能与实训》封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

<<前厅服务技能与实训>>

书籍目录

第一单元 入职培训

模块一 酒店前厅部的管辖区域和环境布局

实训项目 了解酒店前厅部的管辖范围和环境布局

一、前厅设置的基本原则

二、前厅的构成及环境

模块二 酒店前厅部的地位和主要任务

实训项目 了解前厅部的重要地位

模块三 前厅部的组织结构和各岗位设置

实训项目前厅部的组织结构

模块四 前厅部各岗位服务员应具备的素质

实训项目 前厅部主要岗位职责和任职条件

模块五 前厅工作人员应具备的素质要求和礼仪规范

实训项目 前厅工作人员应具备的素质和礼仪

模块六 前厅部主要管理制度

一、酒店打卡制度

二、员工牌、工作证管理制度

三、请(休)假制度

四、换班制度

五、补休制度

第二单元 上岗工作

模块一 预订服务

实训项目一 电话预订

实训项目二 当面(口头)预订

实训项目三 传真预订

实训项目四 网络预订

实训项目五 团队预订

实训项目六 更改预订

实训项目七 取消预订

实训项目八 控制预订

模块二 礼宾服务

实训项目一 迎接宾客服务

实训项目二 送别宾客服务

实训项目三 散客人住行李服务

实训项目四 散客离店行李服务

实训项目五 团队人住行李服务

实训项目六 团队离店行李服务

实训项目七 行李存取服务

实训项目八 委托代办服务

实训项目九 酒店(机场)代表服务

模块三 前厅部接待服务

实训项目一 散客入住

实训项目二 团队入住

实训项目三 会议客人入住

实训项目四 分配房间

实训项目五 续住

<<前厅服务技能与实训>>

实训项目六 散客退房

实训项目七 团队退房

实训项目八 总台要求快速退房

模块四 问讯服务

实训项目一 市内概况咨询服务

实训项目二 住客查询服务

实训项目三 邮件递送服务

实训项目四 留言服务

实训项目五 收发(保管)客用钥匙

模块五 商务中心服务

实训项目一 收发传真服务

实训项目二 复印、装订服务

实训项目三 订票服务训练

模块六 电话总机服务

实训项目一 转接电话服务

实训项目二 叫醒服务

模块七 前厅收银服务

实训项目一 外币兑换服务

实训项目二 现金结账服务

实训项目三 支票结账服务

实训项目四 信用卡结账服务

实训项目五 催收欠款服务

实训项目六 夜审服务

第三单元 岗位提升

模块一 大堂副理岗位服务

实训项目一 VIP接待服务训练

实训项目二 处理客人投诉训练

模块二 前厅安全问题技能训练

实训项目一 前厅相关突发事件的处理

实训项目二 火灾应急安全管理

实训项目三 诈骗事件应急处理

实训项目四 客人物品丢失应急处理

实训项目五 聚众闹事事件应急处理

实训项目六 恐吓电话事件应急处理

实训项目七 精神病人和出丑闹事人员事件应急处理

附录一 前厅服务常用表格模板

附录二 前厅常用礼貌服务用语(中文)

附录三 前厅服务常用英语

附录四 前厅常用设备和物品英文对照表

附录五 前厅服务员国家职业标准(2009年修订)

参考文献

<<前厅服务技能与实训>>

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>