

<<前厅服务员>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787504546296

10位ISBN编号：7504546291

出版时间：2004-12

出版时间：中国劳动社会保障出版

作者：劳动和社会保障部 编

页数：143

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>

<<前厅服务员>>

前言

为推动前厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在前厅服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——前厅服务员》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——前厅服务员》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对前厅服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分初级、中级、高级3个级别进行编写。

《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——前厅服务员（中级技能高级技能）》适用于中级、高级前厅服务员的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本书由雅杰、李中、张云、李文静、郭彤庆编写，雅杰主编；刘尔夫、赖莉莉、费沧审稿，刘尔夫主审。

<<前厅服务员>>

内容概要

《前厅服务员（中级技能高级技能专用于国家职业技能鉴定）》包括中级前厅服务员工作技能和高级前厅服务员工作技能两部分，分别介绍了了中级、高级前厅服务员应掌握的工作技能及相关知识，涉及客房预定、住宿登记、问讯服务、行李服务、管理与培训等内容。

<<前厅服务员>>

书籍目录

第一部分 中级前厅服务员工作技能第一章 客房预订第一节 接受和处理订房要求第二节 记录、储存预订资料并检查、控制预订过程第三节 客人抵店前的准备和报表制作第二章 住宿登记第一节 显示和控制客房状况第二节 违约行为的处理第三章 问讯服务第一节 客用钥匙的控制第二节 提供旅游和交通信息第四章 行李服务第一节 店外应接服务第二节 行李服务第五章 离店结账第一节 处理客账, 办理离店手续第二节 外币兑换第六章 公关与推销第一节 把握客人特点, 介绍产品第二节 洽谈价格, 展示产品, 促成交易第七章 沟通与协调第一节 部门内的沟通、协调第二节 部门间的沟通、协调第三节 与客人的沟通、协调第二部分 高级前厅服务员工作技能第八章 客房预订第一节 接受和处理订房要求第二节 记录和储存预订资料并检查和控制预订过程第三节 客人抵店前准备工作及报表制作第九章 住宿登记第一节 为散客办理人住登记及违约行为处理第二节 显示和控制客房状况第十章 问讯服务第一节 查询服务第二节 客用钥匙的控制第十一章 行李服务第一节 礼宾服务第二节 金钥匙组织与礼宾服务特色第十二章 公关与推销第一节 把握客人特点, 介绍产品第二节 洽谈价格, 展示产品, 促成交易第十三章 沟通与协调第一节 部门内的沟通、协调第二节 部门间的沟通、协调第三节 与客人的沟通、协调第十四章 管理与培训第一节 制订工作职责第二节 业务指导和培训附录1常用岗位英语会话附录2常用旅游接待英语会话

<<前厅服务员>>

章节摘录

插图：第五章离店结账第一节处理客账，办理离店手续一、夜审的主要工作任务1. 学习目标通过学习和培训，熟悉夜审的主要工作任务、工作特点和要求，并了解相关知识。

2. 主要工作任务（1）查对、控制前台账务工作紧张、忙碌，结账员既要收款、退款，还要制作账单、输入数据，工作中可能出错，同时，员工思想、业务素质不一，在协调配合中容易发生问题，因此，夜间稽核是对白天及晚间饭店各项营业收入进行核账等财务控制。

（2）收入稽核客人入住、退房绝大多数集中在下午和晚间，这段时间内各营业点收银工作总是处于不断变动之中，如果此时进行稽核会增加工作难度，而到了深夜，各项业务很少，全天的营业收入基本上已经确定，因此夜间是收入稽核的最佳时段。

（3）反映收入夜审稽核的工作对象是各收银点以及各营业部门所交来的全部账单资料、单据、报表，其工作目标就是发现错弊，予以纠正，确保真实、准确地反映饭店当日的营业收入。

3. 稽核与夜审稽核相关知识稽核是对账单资料的查对，以及对收入结账程序的复审和控制。现代饭店的收入稽核一般分为夜间稽核和日间稽核，又称夜审和日审。其中夜审稽核是指在夜间进行查对账单资料和核对数据的专项财务工作。

<<前厅服务员>>

编辑推荐

《前厅服务员(中级技能高级技能)》分别介绍了中级、高级前厅服务员应掌握的工作技能及相关知识,涉及客房预订、住宿登记、问讯服务、行李服务、离店结帐、公关与推销、沟通与协调等。

<<前厅服务员>>

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>