

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787543214026

10位ISBN编号：7543214024

出版时间：2008-6

出版时间：格致出版社

作者：赵洪声 主编

页数：233

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;前厅服务&gt;&gt;

## 前言

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加，如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业，成为当前亟待解决的重大问题。

为此，国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出，要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为面向全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。

重点发展中等职业教育，健全覆盖城乡的职业教育和培训网络，是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神，适应新的社会经济发展的需要，上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题，诸如课程与就业关联不够，与就业及工作的相关课程少，教学内容相对滞后，学用不一致明显，学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要，与职业资格证书结合不够紧密，没有充分体现中等职业学校学生学习特点等，及时组织全市的中等职业学校的骨干教师，以科学发展观为指导，以就业为导向，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，服务于满足学生职业生涯的需求，适应社会经济发展和科技进步的需要，开发和制定了新的专业教学标准，形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。

其特点如下：以职业生涯发展为目标明确专业定位。

专业定位要立足于学生职业生涯发展，尊重学生基本学习权益，给学生提供多种选择方向，使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力，为学生的职业生涯发展奠定基础。

以工作任务为线索确定课程设置。

按照工作任务的逻辑关系设计课程，打破“三段式”。

## <<前厅服务>>

### 内容概要

本书的教学内容安排以学生就业为导向、以能力为本位、以岗位需要和职业标准为依据，致力于满足学生职业生涯发展的需求，适应社会经济发展和科技进步的需要。

本教材改变了职业教育课程内容设置与就业关联不够的现状，教学内容以饭店前厅部各种典型的工作任务为依据来设计服务场景，以工作任务来引领专业知识和专业技能的学习，突出学生服务技能的训练和提高解决问题的能力，增强学生的就业竞争力。

本教材以任务化、活动化为表现形式，贯彻理论和实践相结合的原则，采用“实践—理论—再实践”的学习模式，强调学生在实践中学习专业理论和技能，在实践中提高对专业理论知识和技能的感性认识。

教材在保证内容科学性和知识点完整性的前提下，不刻意追求内容的系统性和完整性，教材内容以完成前厅工作任务必需的知识点与技能为基础编写，着眼于学生综合能力的培养。

## &lt;&lt;前厅服务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一单元 梦想的起飞——客房预订 第一节 预订受理 活动一 受理散客预订 活动二 受理团队客预订 第二节 订房控制 活动一 预订控制 活动二 预订变更 活动三 预订确认及接待前准备

第二单元 感受亲切——前台服务 第一节 前台接待 活动一 受理散客入住登记 活动二 受理团队入住登记 活动三 受理客人换房要求 活动四 受理客人延时、延期退房要求 第二节 前台问讯 活动一 收发客房钥匙 活动二 受理客人问讯 活动三 受理客人留言 活动四 失物招领 活动五 收发邮件服务

第三单元 贵为上宾——礼宾服务 第一节 店外迎宾与门前迎宾 活动一 店外迎宾服务 活动二 店前迎送宾客服务 活动三 店内门童迎送服务 第二节 行李服务 活动一 散客行李服务 活动二 团队客行李服务 活动三 客人换房行李服务 第三节 寄存服务 活动一 行李存取服务 活动二 客人衣帽存取服务 第四节 委托代办 活动一 车辆服务 活动二 代办购物服务 活动三 店内递送服务 活动四 店内寻人 活动五 客人留物转交

第四单元 准确结账——前台收银 第一节 收银处账目处理 活动一 客账管理 活动二 受理散客退房 活动三 受理团体客人退房 第二节 收银处其他业务 活动一 接受贵重物品寄存与取回 活动二 受理外币兑换业务 活动三 夜间审计报告

第五单元 投客所好——客户关系维护 第一节 VIP客人接待 活动一 VIP客人到店前准备工作 活动二 VIP客人到店后的接待与送别工作 第二节 服务质量管理 活动一 制作客户意见调查表 活动二 处理客户投诉 活动三 服务质量控制

第六单元 商务助手——总机、商务中心服务 第一节 总机服务 活动一 接挂电话交换机 活动二 受理客人电话叫醒服务 活动三 紧急情况的电话处理 第二节 商务中心服务 活动一 受理客人订票业务 活动二 受理客人快递业务 活动三 受理复印、装订服务 活动四 受理图文、翻译服务 活动五 收发传真服务 活动六 会议室出租服务

第七单元 精英会所——行政楼层服务 第一节 “饭店中的饭店”——行政楼层 活动一 行政楼层前台服务 活动二 行政楼餐饮服务 活动三 行政楼小型会议服务 第二节 “服务中的精英”——专职管家 活动一 迎候客人 活动二 收集客人的喜好 活动三 洗衣服务 活动四 代订机票

附录 前台部门常用专业术语参考文献

## &lt;&lt;前厅服务&gt;&gt;

## 章节摘录

第一单元 梦想的起飞——客房预订 第一节 预订受理 活动一 受理散客预订 散客 (FIT) 预订就是指那些入住饭店, 不通过团队形式预订的客人, 散客预订较团队预订而言订房利润较高。

活动引导一电话预订 布莱克先生后天从伦敦乘飞机到北京洽谈一笔生意, 他打电话到北京的××饭店想订一间商务单间, 这时, 我们应该按照以下步骤操作: 1.热情问候 电话铃响, 三声之内必接起, 报部门和姓名。

比如: “早上好, 这里是预订部, 我是××, 有什么我能帮您的吗?” 2.询问客人需要 (1) 问清客人的到达与离店日期。

问清客人的抵店/离店日期之后, 预订员可以通过饭店电脑管理系统——PMS (prop—erty management system) 准确地查阅到客人预订时间段的客房预订的现状, 比如: (2) 询问其他信息。

问清客人的姓名 (中英文拼写) 和人数、房型要求、出行目的等, 预订员就可以根据客人的具体需求为客人预订房间, 比如无烟房, 大床或双床房。

3.推销房间 (1) 介绍房间种类并根据客人的需要推荐客房。

对于不同出行目的的客人我们应根据对方可能的需求推荐客房, 如一对夫妇和孩子一起到上海旅游, 预订员就要问清楚几个孩子, 他们的姓名和年龄, 然后可以适时地推荐吸引这种类型客人的房间, 像带有两个卧室的套房就比较适合家庭型的旅游者。

商务客人可向他推荐行政楼层的标房或豪华房, 介绍行政楼层的设施和便利, 并介绍我人的商务中心。

.....

#### 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>