

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787560962016

10位ISBN编号：7560962017

出版时间：2010-7

出版时间：华中科技大学出版社

作者：黄爱时 编

页数：157

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;前厅服务与管理&gt;&gt;

## 前言

我国的职业教育经过了50多年的改革、发展，在学习和借鉴国外职业教育课程改革成功经验的基础上，以工作过程为导向的课程开发思想已成为职业教育领域的广泛共识。

为支持、推动这一课程开发思想应用于教学实践，华中科技大学出版社在教育部职业教育研究专家姜大源教授的支持和指导下，邀请我国职业教育领域的专家、企业技术专家和企业人力资源专家，特别是接受中等职业教师资格培训和国家级骨干培训的中等职业学校的骨干教师，共同进行了有意义的探索——组织编写了以工作过程为导向的中等职业教育“十一五”规划教材。

《前厅服务与管理》这本教材就是根据新的职业标准编写的符合新课程标准开发思想的“酒店服务与管理”系列教材之一。

《前厅服务与管理》项目教材的开发，是以学生就业为导向，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据的，致力于培养学生职业能力，以适应酒店行业发展和社会科技进步的需要。

本教材突出了学生在教学过程中的主体地位、教师在教学过程中的主导地位，紧密结合职业技能证书考核的要求，创设工作情境，使学生在做中学，边学边做，在实践中学习相关知识，培养和提高学生的职业能力。

本教材突出了实践在教学过程中的主体地位，由前厅部各种典型的工作任务引领，以前厅部的工作过程为导向，以前厅部活动为载体，按照职业岗位、工作任务和工作过程组织、编写教材内容，突出理论和实践一体化的原则，强化学生综合能力的培养和提高。

《前厅服务与管理》由广州市旅游商贸职业学校黄爱时老师担任主编。

各章节撰写分工如下：项目一预订服务、项目四客户关系维护由四川省成都市财贸职业中学徐晴老师撰写；项目五电话总机服务、项目六商务中心服务由重庆市旅游学校韦江佳老师撰写；项目三礼宾服务由贵州省旅游学校张甜老师撰写；项目二总台接待服务由湖北省旅游学校朱丽萍老师撰写；项目七由黄爱时老师撰写；全书最后由黄爱时老师负责统稿并修改定稿。

本教材在编写中参阅了大量的参考文献，除书后列出的参考书目外，还有其他文献资料，恕不一一列举，在此，谨向相关作者表示衷心感谢！

本教材的编写人员在撰写的过程中走访了一些酒店，也参考了一些国内外的资料，但由于水平有限，谬误之处，恳请大家批评指正。

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

《前厅服务与管理》根据对学生需求和职业需求的调查,设置了预订服务、总台接待服务、礼宾服务、客户关系维护、电话总机服务、商务中心服务、商务楼层服务7个项目共31项任务。

通过学习完成31项任务,学生不仅能够学习酒店服务文化,而且能够根据客人的需求,提供相应的前厅服务,从而满足客人需求。

《前厅服务与管理》适合作为中等职业学校和高等职业学校的教学用书,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考书。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

项目一 预订服务 任务1 认识预订服务 任务2 受理预订 任务3 控制预订 任务4 超额预订项目二 总台接待服务 任务1 认识接待服务 任务2 推销客房 任务3 散客和团队客人入住登记服务 任务4 换房、续住、延迟退房服务 任务5 问询服务 任务6 留言服务 任务7 建立账户 任务8 离店结账 任务9 外币兑换服务和保险箱服务项目三 礼宾服务 任务1 门童的迎送服务 任务2 酒店代表服务 任务3 行李服务 任务4 “金钥匙”服务 任务5 委托代办服务 任务6 邮件服务项目四 客户关系维护 任务1 VIP接待服务 任务2 处理客人投诉 任务3 控制服务质量项目五 电话总机服务 任务1 转接电话 任务2 电话留言及服务 任务3 店内传呼服务项目六 商务中心服务 任务1 办公服务 任务2 会议室出租服务 任务3 提供翻译及秘书服务 任务4 票务服务项目七 商务楼层服务 任务1 认识商务楼层 任务2 商务楼层服务前台英文词汇主要参考文献

## <<前厅服务与管理>>

### 章节摘录

要求退票的醉酒客人 一天下午16时，一位客人来到酒店票务处，询问两张明天上午飞往北京的机票能不能退掉。

按照酒店与航空公司的协议：票既售出，在规定的规定时间之外是不能退回的，否则要交高额退票费。为了使客人不受损失，票务处小霞好心答应帮助客人代售一下，客人点点头就急匆匆地走了。

夜已经深了，酒店依然热闹繁忙。

这时候，大堂匆匆走来了那位退票客人，可以看得出来客人醉醺醺的，他说是来拿退票费的。

票务处小霞说：“我们一直在帮您代售，可没人要。”

“谁知客人却说：“你不是答应一定帮我们退掉吗？”

怎么又变卦了呢？”

不行，我们只要钱，不要票了，其他的我们不管。”

小霞一听惊呆了，心想面对这样不讲理的客人，该怎么办？”

她耐心地解释着，谁知客人不听解释，继续威胁地表示，不退就投诉她不遵守承诺。

小霞面对客人的状态与要求没有办法，只好打电话找值班经理，讲了客人的要求。

由于有事在身，值班经理没有及时赶来。

客人等得非常不耐烦，开始大吵大闹起来。

正在这时值班经理来了。

当他走到客人身边，那位客人就用非常粗暴的语气对值班经理吼道：“你怎么现在才来？”

让我在这儿等了你半天！”

你是怎么当经理的？”

值班经理连忙心平气和、笑容满面地解释着说：“先生，十分抱歉，刚才我正在处理那边一位客人的问题”。

但客人一句也不听，依然用极不礼貌的语气，指手画脚地继续吼叫不停。

<<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>