

<<前厅实务>>

图书基本信息

书名：<<前厅实务>>

13位ISBN编号：9787562449133

10位ISBN编号：7562449139

出版时间：2009-8

出版时间：重庆大学出版社

作者：祝红文 编

页数：221

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;前厅实务&gt;&gt;

## 前言

随着现代经济的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在1996—2006年的10年时间里,全世界旅游业保持着良好的发展态势,国际旅游接待人数与国际旅游收入的年均增长率分别为4.6%和6.1%。

2006年全球接待国际游客总数达到8.42亿人,同比增长4.5%。

全球旅游业的发展达到了一个前所未有的高度。

根据世界旅游组织预测,从现在起到2020年,全球国际旅游人数年增长率可望保持在4%的水平,旅游业发展前景将继续展现出良好的发展态势。

在中国,旅游业已成为经济发展的支柱性产业之一。

自1996年以来中国旅游业的增幅保持在10%左右,高于全球增幅3~5个百分点,在国民经济中占有一席之地。

据预测,到2015年,中国旅游业增加值可达2万亿元,约占GDP的4.8%;旅游业约占服务业增加值的11%;旅游直接与间接就业总量将达1亿人左右。

根据中国旅游业快速发展的态势,世界旅游组织预测中国将成为世界第一旅游大国的时间,已由2020年提前到2015年。

在全球旅游业快速发展的推动下,在中国旅游业强劲发展势头的带动下,在国家大力发展职业教育的号召下,旅游职业教育的提升与更新亦呼之欲出,尤其在中国旅游业迎来了行业发展的提升期之际,由拥有良好旅游资源的中西部地区的旅游职业学校共同推出的这套系列教材,无疑将对中国旅游职业教育的发展和旅游人才的培养产生深远的意义。

该套教材坚持以就业为导向、以人的全面发展为中心,既注重了内容的实用性和方法的可操作性,又对教学资源进行了立体化开发,使教与学更加灵活,体现了旅游业发展的实际要求,是一套理论与实际相结合的旅游专业教材,也是旅游工作者的重要参考书。

值此套教材出版之际,欣然为之作序。

## <<前厅实务>>

### 内容概要

本书按照酒店前厅服务的程序对前厅各个组织机构和岗位进行了详细地介绍，并充分考虑到中职学生的知识结构和认知水平，按照实用的原则，教材以技能服务知识为主，淡化部分管理内容。

根据酒店发展的趋势和特点，本教材引入了前厅电脑管理系统操作程序的介绍，增加了一些“阅读资料”和“案例分析”，同时在每章课后设置了“思考与训练”、“实训”，以提高学生动手能力，加深对相关知识的理解。

本教材对中职学生在酒店前厅工作的实际操作上有较大的指导作用。

## &lt;&lt;前厅实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 前厅部基础知识 1.1 前厅部的地位作用与任务 1.2 前厅部的组织机构及业务范围 1.3 饭店大堂设计与功能布局 1.4 前厅部安全体系设置 1.5 前厅部计算机管理系统的主要功能第2章 前厅预订 2.1 预订的渠道、方式与种类 2.2 预订的程序 2.3 预订服务的操作规程 2.4 预订中特殊情况的处理第3章 总台接待 3.1 入住登记 3.2 客房分配及住宿条件变化的处理 3.3 商务楼层服务 3.4 客房钥匙控制第4章 总台收银 4.1 客账管理 4.2 离店结账服务 4.3 外币兑换服务 4.4 贵重物品保管服务 4.5 夜间/日间稽核及营业报表编制第5章 前厅其他服务 5.1 迎送客人服务 5.2 行李服务 5.3 金钥匙服务 5.4 问讯服务 5.5 总机服务 5.6 商务中心服务第6章 总台销售 6.1 客房价格的构成与种类 6.2 客房状态的控制 6.3 前厅销售程序与技巧第7章 前厅信息沟通 7.1 前厅常用报表 7.2 客情预测表的传递 7.3 前厅部信息的沟通 7.4 前厅部文件档案管理第8章 前厅服务质量的控制 8.1 大堂副理 8.2 客人投诉的处理 8.3 客史档案的应用 8.4 与客人沟通的技巧参考文献

## &lt;&lt;前厅实务&gt;&gt;

## 章节摘录

第1章 前厅部基础知识 1.1 前厅部的地位作用与任务 1.1.1 前厅部的地位作用 前厅部担负着销售客房及饭店其他产品的重要任务，因此前厅部的运转及管理水平，直接影响着整个饭店的经营效果及市场形象。

在饭店经营管理中，前厅部有着举足轻重的地位，主要表现在以下几个方面： 1) 前厅部是饭店的窗口，反映饭店的档次和服务水准 一家饭店档次和服务质量的高低，从前厅部就可以反映出来。

一位客人曾说：“每当我们走进一家旅游酒店，不用看它的星级铜牌，也不用问他的业主是谁，凭我们四海为家的经验，通常就可以轻而易举地‘嗅’出这家酒店是否为合资酒店，是否由外方管理以及大致星级水平……”正是从这个意义上讲，有人把前厅誉为饭店的“脸面”、“窗口”，它的好坏不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华程度，更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性。

2) 前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方 前厅部是客人抵店后首先接触的部门，饭店前厅部的主要服务机构在客人来往最为频繁的区域，这里给客人留下了“第一印象”和“最后印象”。

如果第一印象好，客人即使在住店期间遇到不如意的地方，他也会认为这是偶尔发生的，可以原谅；反之，他会认为这家饭店出现这类服务质量差的事是必然的，饭店在他心目中的不良形象很难改变，甚至他还会对酒店服务提出苛刻的要求。

同时，客人要经过前厅部结束饭店消费活动而离开，因此，这里也是给客人留下最后印象的地方，如果服务员态度不好，办事效率不高，给客人留下不良的最后印象，就会使饭店在客人住店期间为其提供的良好服务“前功尽弃”。

……

<<前厅实务>>

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>