

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787562931935

10位ISBN编号：7562931933

出版时间：2011-1

出版时间：武汉理工大学出版社

作者：欧阳驹，沈永青 主编

页数：335

字数：491000

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>

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书突破了传统教材的格式和内容，积极探索任务驱动的编写体例和模式。教材分为上下两篇，基于酒店实际工作过程将酒店前厅、客房服务与管理设计成客房预订、前厅礼宾服务、前厅接待业务与管理、前厅系列服务、宾客关系处理、客房清洁服务与管理、客房系列服务、客房物品设备与清洁保养、客房安全管理等九个学习情境，又在其中提炼出了35个任务模块。每个学习情境按学习目标、工作任务分解、技能实训、情境小结、案例解析、思考与讨论的逻辑顺序进行编排，每个任务模块分为任务导入、知识链接、操作示范三个环节，整个体例层次明晰，内容衔接合理有序。

《高职高专旅游与餐饮管理类专业规划教材·前厅、客房服务与管理》体现了“教、学、做”一体化的基本教学思路，强化了高职学生酒店前厅、客房服务与管理技能，激发了学生学习的自觉性、主动性和目的性，增强了学生的综合职业能力。

本书可作为高职高专旅游与餐饮管理类专业学生的专业教学用书，也可作为成人高考、函授、自考以及在职人员的培训用书，还可以作为酒店基层管理人员的业务用书和中等职业学校旅游管理专业教师的参考用书。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

上篇 前厅部的服务与管理

前厅部概述

知识链接

- 一、前厅部的概念及性质
- 二、前厅部的地位和工作特点
- 三、前厅部的工作任务
- 四、前厅部的组织机构与岗位设置
- 五、前厅部的主要岗位及业务范围

案例解析

思考与讨论

学习情境一 前厅部客房预订

工作任务分解

任务一 散客订房的受理

任务导入

知识链接

- 一、客房预订业务开展的目的和内容
- 二、客房预订的方式与类型
- 三、客房及房价的种类

操作示范

- 一、客房预订受理的准备
- 二、散客客房预订的程序
- 三、散客客房预订的有关表格和填写说明
- 四、客房预订资料的管理
- 五、客人抵店前的准备工作

任务二 团队订房的受理

任务导入

知识链接

- 一、团队类型
- 二、团队预订的特点

操作示范

- 一、团队客房预订的程序
- 二、团队预订单及填写

任务三 预订的确认、更改与取消

任务导入

知识链接

- 一、预订确认的种类和方式
- 二、预订的变更与取消

操作示范

- 一、客房预订确认的操作
- 二、客房预订变更与取消的操作

任务四 客房预订的控制及违约行为处理

任务导入

知识链接

- 一、客房预订的有关政策
- 二、超额预订及影响因素

<<前厅客房服务与管理>>

操作示范

- 一、客房超额预订的确定和测算
- 二、预订失约行为的处理方法

技能实训

案例解析

思考与讨论

学习情境二 前厅礼宾服务

工作任务分解

任务一 迎送宾客服务

任务导入

知识链接

- 一、礼宾服务在酒店服务中的重要性
- 二、门厅迎送宾客服务的主要内容

操作示范

- 一、驻机场代表的服务程序和标准
- 二、门厅迎接员迎送宾客的服务程序和标准
- 三、VIP客人的服务程序和标准

任务二 行李进出酒店服务

任务导入

知识链接

- 一、行李服务的主要内容
- 二、酒店行李服务的要求

操作示范

- 一、散客的行李服务与标准
- 二、团队的行李服务与标准

任务三 行李寄存和提取服务

任务导入

知识链接

- 一、酒店行李寄存服务的性质与意义
- 二、酒店行李寄存的有关规定

操作示范

- 一、行李寄存的操作程序
- 二、行李提取的操作程序

技能实训

案例解析

思考与讨论

学习情境三 前厅接待业务与管理

工作任务分解

任务一 前台宾客接待的准备

任务导入

知识链接

- 一、总台接待的主要工作
- 二、总台接待员各班次工作的任务分配
- 三、客房状况的识别及控制

操作示范

- 一、客房状态的核对
- 二、客人入住接待准备工作程序

<<前厅客房服务与管理>>

任务二 普通散客、团队接待及入住登记手续办理

任务导入

知识链接

- 一、入住登记办理的目的
- 二、入住登记的基本内容

操作示范

- 一、入住登记要素及登记表填写说明
- 二、入住登记的程序

任务三 VIP客人的接待

任务导入

知识链接

- 一、酒店VIP客人的概念
- 二、酒店VIP客人的界定
- 三、酒店VIP客人的级别

操作示范

任务四 商务楼层客人入住的接待程序

任务导入

知识链接

- 一、商务楼层的设置及服务项目
- 二、商务楼层与其他楼层的区别

操作示范

任务五 境外客人所持证照的识别

任务导入

知识链接

- 一、境外客人临时住宿登记的对象和范围
- 二、客人入住登记的有效证件

操作示范

- 一、外国人护照的辨认和识别
- 二、境外客人签证的验证和识别
- 三、外国人居留证件的验证和识别
- 四、台湾居民来往内地通行证的验证和识别
- 五、港澳同胞来往内地通行证的验证和识别
- 六、其他出入境证照的验证和识别

任务六 前台客房的报价与销售

任务导入

知识链接

- 一、了解宾客的特点和需求
- 二、正确掌控推销时机
- 三、合理介绍酒店、客房的情况

操作示范

- 一、掌握正确的报价方法
- 二、适当地进行产品展示
- 三、达成交易

技能实训

案例解析

思考与讨论

学习情境四 前厅系列服务

<<前厅客房服务与管理>>

工作任务分解

任务一 问讯服务

任务导入

知识链接

一、问讯处的服务项目及内容

二、问讯的种类及要求

三、留言服务的种类及要求

操作示范

一、问讯、查询服务的操作处理

二、留言服务的操作处理

任务二 宾客邮件处理

任务导入

知识链接

一、邮件服务的内容

二、处理邮件的基本要求

操作示范

一、进店邮件服务的程序和标准

二、出店邮件服务的程序和标准

任务三 电话转接与长话服务

任务导入

知识链接

一、总机服务概述

二、总机服务的内容

操作示范

一、电话转接服务的程序与要求

二、长途电话服务的操作程序

三、“免电话干扰(DND)”服务的操作程序

任务四 商务中心服务

任务导入

知识链接

一、商务中心的设置

二、商务中心的功能

操作示范

一、会议室出租服务

二、传真服务

三、打印与复印服务

四、设备出租服务

五、票务服务

任务五 前厅账务处理

任务导入

知识链接

操作示范

一、夜间审核及营业报表的编制

二、结账服务的程序

任务六 外币兑换和贵重物品保管

任务导入

知识链接

<<前厅客房服务与管理>>

- 一、外币兑换的业务范围
- 二、贵重物品寄存的有关规定
- 操作示范
- 一、外币兑换服务程序
- 二、贵重物品寄存服务的程序
- 技能实训
- 案例解析
- 思考与讨论
- 学习情境五 前厅宾客关系处理
- 工作任务分解
- 任务一 良好宾客关系的建立
- 任务导入
- 知识链接
- 一、建立良好宾客关系的重要性
- 二、宾客关系主任的岗位职责
- 三、大堂副理的岗位职责
- 操作示范
- 任务二 宾客投诉的处理
- 任务导入
- 知识链接
- 一、从心理学角度看宾客投诉
- 二、酒店客人的类型及特点
- 三、不满意客人的行为表现
- 四、客人投诉的原因
- 操作示范
- 一、宾客投诉处理的原则
- 二、处理客人投诉的程序和方法
- 任务三 客史档案的管理
- 任务导入
- 知识链接
- 一、客史档案的用途
- 二、客史档案的内容
- 三、客史档案的来源
- 操作示范
- 一、建立客史档案的原则
- 二、客史档案管理流程
- 三、客史档案的使用
- 技能实训
- 案例解析
- 思考与讨论
- 下篇 客房部的服务与管理
- 客房部概述
- 知识链接
- 一、客房部在酒店中的地位
- 二、酒店房务工作的特点
- 三、客房部工作的主要内容
- 四、客房部的组织机构

<<前厅客房服务与管理>>

五、客房部主要机构的职能

六、客房部的岗位职责

七、客房部从业人员的素质要求

案例解析

思考与讨论

学习情境一 客房部清洁服务与管理

工作任务分解

任务一 客房清洁服务

任务导入

知识链接

一、客房清洁卫生意识及质量控制

二、客房清洁卫生的质量标准

三、客房卫生检查的内容和标准

四、客房清扫的一般原则

操作示范

一、客房清洁工作的准备

二、客房清扫顺序的确定

三、客房的清洁程序和要求

四、中式铺床的方法与要领

五、西式铺床的方法和要领

六、卫生间清洁的方法和要领

任务二 公共区域保洁服务与管理

任务导入

知识链接

一、公共区域清洁卫生的特点

二、公共区域各岗位职责

操作示范

一、酒店公共区域的界定

二、公共区域保洁工作的内容及要求

技能实训

案例解析

思考与讨论

学习情境二 客房系列服务

工作任务分解

任务一 开夜床服务

任务导入

知识链接

一、开夜床服务概述

二、开夜床的基本要求

操作示范

一、开夜床服务的基本程序

二、开夜床服务的要点提示

任务二 小酒吧服务

任务导入

知识链接

一、客房小酒吧的设置与配备要求

二、客房小酒吧的管理

<<前厅客房服务与管理>>

操作示范

一、客房小酒吧的服务程序与标准

二、客房小酒吧服务的要点提示

任务三 洗衣服务

任务导入

知识链接

一、饭店提供洗衣服务的缘由、意义及洗衣服务的种类

二、收取及送回客衣的途径及注意事项

操作示范

任务四 拾遗服务

任务导入

知识链接

操作示范

一、拾遗处理的程序

二、拾遗处理的要求

任务五 托婴服务

任务导入

知识链接

操作示范

一、托婴服务的操作程序

二、托婴服务的注意事项

任务六 物品租借服务

任务导入

知识链接

一、租借物品的管理

二、租借物品服务的相关规定

操作示范

一、客房部物品租借的服务程序

二、客房部物品租借的要点提示

技能实训

案例解析

思考与讨论

学习情境三 客房物品设备与清洁保养

工作任务分解

任务一 了解客房设备的种类与特性

任务导入

知识链接

一、客房设备的分类

二、清洁设备的种类

操作示范

一、客房部物品设备的功能特性

二、使用客房主要设备应注意的问题

任务二 客房设备的保养

任务导入

知识链接

一、清洁设备的功能特性

二、清洁剂的功能特性

<<前厅客房服务与管理>>

操作示范

- 一、地毯的清洁保养
- 二、地板的清洁与保养
- 三、玻璃的清洁技术
- 四、家具的清洁保养（木质家具、床、沙发）
- 五、金属器具的清洁保养
- 六、塑料材质表面的清洁保养
- 七、墙面的清洁保养
- 八、电器的清洁保养（冰箱、电视、空调、电话机、灯具）
- 九、卫生间设施设备的清洁保养
- 十、布件的清洁保养

技能实训

案例解析

思考与讨论

学习情境四 客房安全管理

- 一、客房安全管理的特点
- 二、影响客房部安全管理的主要因素
- 三、客房安全管理应采取的措施

工作任务分解

任务一 火灾的防范与处理

任务导入

知识链接

- 一、客房发生火灾的原因
- 二、宾馆饭店火灾的危害性

操作示范

- 一、客房火灾事故的预防措施
- 二、客房火灾事故的处理

任务二 盗窃事件的防范与处理

任务导入

知识链接

- 一、客房区域主要安保设施
- 二、客房失窃的类型
- 三、客房失窃的原因

操作示范：

- 一、盗窃事故的预防
- 二、失窃事故的处理

任务三 客房其他安全事故应急处理

任务导入

知识链接

操作示范

- 一、客人伤病的处理
- 二、客人死亡情况的处理
- 三、停电事故的处理
- 四、自然灾害的应急
- 五、住客醉酒的处理
- 六、预防外来侵入和骚扰事件
- 七、客房防爆

<<前厅客房服务与管理>>

技能实训
案例解析
思考与讨论
参考文献

<<前厅客房服务与管理>>

章节摘录

客房是饭店的主要产品，其销售收入在全店收入结构中占主要部分。

客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。

饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于客房的销售状况，能否最有效地推销客房，将直接影响饭店的经济效益。

前厅部的首要任务是客房销售。

前厅客房销售主要由以下3个方面的工作组成：（1）预订推销。

前厅部一般下设预订处，或由总台负责客房预订业务。

订房是否成功往往取决于预订人员的主动推销意识、推销技巧、熟练程度以及对饭店产品的熟悉程度，因为客人对饭店的“第一印象”往往产生于此。

（2）接待推销。

总台接待员对那些未经预订、直接抵店的客人需表现出强烈的服务意识。

在客人感到宾至如归、温馨舒适的同时，总台接待员应适时向客人推销客房或其他服务产品。

尤其在办理入住手续的过程中，总台接待员主动介绍店内其他服务项目、附加费用说明等，都会对客人的消费产生刺激和导向，这就是二次推销。

也就是说，前厅服务员在销售客房的同时，也要不失时机地进行饭店其他服务产品的推销。

实践证明，这种促销行为及结果会提高饭店的综合效益。

（3）合理排房与价格控制。

客房营业收入的高低取决于客房销售的数量、价格及时间。

总台接待员不仅要注意客房销售的数量和价格，执行饭店的价格政策、优惠政策及促销政策，还要注意合理排房，最大限度地将符合客人需求的房间安排给客人，提高客房使用率和客人的满意度。

衡量一位总台服务人员的工作是否出色，往往要看其客房销售的推销能力和实际业绩。

另外，客房营业收入还是检验、评估前厅部管理水平的重要考核依据之一。

<<前厅客房服务与管理>>

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>