

<<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：9787565403972

10位ISBN编号：7565403970

出版时间：2011-7

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：秦承敏，王常红 主编

页数：227

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

《前厅客房服务与管理:理论、实务、案例、实训》“以就业为导向”，紧紧围绕“十二五”时期我国高职高专教育新型人才培养目标，依照“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的原则，全面展开“前厅客房服务与管理”课程的内涵。

全书以酒店前厅客房的对客服务与管理活动为主线，将酒店服务技巧与管理的理论融为一体，以实例和实物为素材，进行了新的尝试。

理论概述部分主要介绍前厅部、客房部的基本知识；服务技术部分系统地介绍了前厅与客房服务的基本技能。

《前厅客房服务与管理:理论、实务、案例、实训》图文并茂、通俗易懂、信息量大、时代感强、可操作性强。

另外，每章还增加了部分同步思考、业务链接及案例分析，章末还附设了实训操作，从而能更好地拓宽学生的知识面，提高学生的动手能力，方便教师的课堂教学。

全书内容简明，设计新颖，案例丰富，训练多样，考核全面，功能齐全，融通俗性、可读性、应用性于一体，力求体现“‘教、学、做、评’合一”和“以学生为主体，以教师为引导”的高职高专教育教学改革新思路。

为方便教学，本教材配有助学光盘、《学生手册》和网络教学资源包。

助学光盘内含“‘自测，考核’系统”，其范围涉及主教材的全部“自测题”；《学生手册》是主教材的配套教材，收录“自测题库”、“课业范例”和“参考答案与提示”；网络教学资源包内含PPT电子教学课件和《学生考核手册》。

学生的课程考核可依照《学生考核手册》所提供的“多元整合型”框架进行，也可依照符合本校教学实际的其他框架进行。

《前厅客房服务与管理:理论、实务、案例、实训》可作为高职高专院校酒店管理专业及相关专业的通用教材，也可供企业在职人员培训使用。

## <<前厅客房服务与管理>>

### 作者简介

秦承敏，山东水利职业学院商务管理系副主任，副教授，《前厅客房服务与管理》省级精品课程负责人，酒店管理示范专业建设负责人，山东舜和酒店集团企业管理顾问。从事企业管理工作与教学22年，以企业管理和教学研究见长。

具有较强的教学管理和创新能力：（1）改造英国BTEC项目模式。

BTEC在职业人才培养方面具有世界领先的地位，通过本土化的BTEC，构建了与工学结合相融通的酒店管理人才培养方式。

（2）构建了以学生为中心，以课业成果为导向，教学做一体的教学模式。

（3）形成校企合作的“两段五岗”法人才培养模式，构建“五岗四层次”专业课程体系，按照“认岗、识岗、知岗、习岗和顶岗”五个层次，形成三年不断流的实践教学体系，实践教学和理论教学相互融合。

（4）从“十二·五”起着手高职高专“多元整合型”专业课程教学改革新探索。

具有较强的科研能力：主持省级项目4项，获山东省软科学成果二等奖一项、三等奖一项，在省级以上刊物发表科研文章2（）多篇、被ISTP检索收录国际学术会议论文1篇。

主、参编教材10余部。

具有丰富的企业管理经验：曾经在经济管理部门、企业工作十余年，担任多家公司企业管理、企业文化方面顾问。

王常红，山东水利职业学院商务管理系工商管理教研室副主任，讲师，《前厅客房服务与管理》省级精品课程网上教学主讲教师，酒店管理示范专业建设主持人，从事酒店管理教学与工作7年。

具有较强的专业教研、科研、教改能力：（1）构建了基于“本土化BTEC”的酒店管理专业人才培养模式。

（2）采用课堂实践教学与课外顶岗实际相结合的方法，形成了分段式实践教学模式。

（3）从“十二五”起着手高职高专“多元整合型”专业课程教学改革新探索。

具有较强的科研能力：曾任国家社科基金和河北省社科基金项目助理，在省级以上刊物发表科研文章15篇，其中核心期刊4篇、被CEPS（中国台湾地区最大期刊全文数据库）检索收录论文1篇，参编教材5部。

## <<前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

#### 第1章 前厅部基础

##### 学习目标

##### 引例香港君悦酒店

##### 1.1 前厅部的地位与作用

##### 1.2 前厅部的组织机构

##### 1.3 前厅部部际沟通

##### 1.4 前厅部大堂功能布局

##### 本章概要

##### 单元训练

##### 单元考核

#### 第2章 前厅客房预订业务

##### 学习目标

##### 引例携程旅行网

##### 2.1 预订的渠道、方式及类别

##### 2.2 前厅部预订员的服务技术

##### 本章概要

##### 单元训练

##### 单元考核

#### 第3章 前厅客房销售

##### 学习目标

##### 引例香格里拉酒店的金环计划

##### 3.1 前厅客房销售的基础知识

##### 3.2 客房价格的管理

##### 本章概要

##### 单元训练

##### 单元考核

#### 第4章 总台接待

##### 学习目标

##### 引例塑造——张“脸”，打造一个店

##### 4.1 总台接待概述

##### 4.2 人住接待服务

##### 本章概要

##### 单元训练

##### 单元考核

#### 第5章 前厅系列服务

##### 学习目标

##### 引例广州白天鹅宾馆的“金钥匙”服务哲学

##### 5.1 礼宾服务

##### 5.2 金钥匙服务

##### 5.3 问询留言服务

##### 5.4 总机服务

##### 5.5 商务中心服务

##### 5.6 收银服务

##### 本章概要

##### 单元训练

## <<前厅客房服务与管理>>

单元考核

第6章 客房部基础

学习目标

引例希尔顿和雅高集团的客房

6.1 客房部的地位、作用与任务

6.2 客房部的组织机构及部际关系

本章概要

单元训练

单元考核

第7章 客房清洁卫生

第8章 客房设备用品

第9章 客房安全

## &lt;&lt;前厅客房服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

背景与情境：事情发生在英国的辛顿克罗酒店内。

一位住店客人准备离店，行李员到该客人房间取走三件行李，用车推到前厅行李间以后才绑上行李牌，等待客人前来点收。

当客人结完账，当行李员准备搬上汽车，要客人清点时，那位客人忽然发现了什么，于是很不高兴地指着一只箱子说：“这只箱子上的轱辘被磕掉了，我要你们酒店负责！”

行李员听罢感到很委屈，于是辩解道：“我到客房取行李时，你为什么不讲清楚，这只箱子明明原来就是坏的，我在运送时根本没有碰撞过呀。”

客人一听就恼火起来：“明明是你弄坏的，自己不承认反而咬我一口，我要向你的上级投诉。”

这时前厅值班经理听到有客人在发脾气，于是马上走过来向客人打招呼，接着耐心听取客人的指责，同时仔细观察了箱子受损的痕迹，然后对客人说：“我代表酒店向您表示歉意，这件事自然应该由本店负责，请您提出赔偿的具体要求。”

客人听了这话，正在思索讲些什么的时候，前厅值班经理接着说：“由于您及时让我们发觉了服务工作中的差错，非常感谢您！”

客人此时感到为了一只小轱辘，没有必要小题大做，于是保持沉默，这时前厅经理便顺水推舟，和行李员一起送客人上车，彼此握别，了结一起行李受损的事件。

问题：上述案例中的行李员在对客服务中犯了那些错误？

值班经理的处理成功之处在哪里，为什么？

分析提示：前厅值班经理的做法是比较明智的。

他果断地在没有搞清楚箱子究竟为何受损的真相之前，就主动向客人表示承担责任，这是由于：第一，行李员到客房内取行李时未查看行李是否完好无损，而且没有当场绑上行李牌请客人核对行李件数；第二，行李员已经直接和客人争辩，为了避免矛盾激化，这样有助于缓和气氛；第三，前厅值班经理懂得，如果你把“对”让给客人，把“错”留给自己，在一般情况下，客人并不至于因此得寸进尺。

相反如果这位值班经理也头脑发热，要和客人争个是非曲直的话，那后果是不言而喻的。

上述这种事件既然已经发生，那么谁是谁非的结论恐怕难以争论得明白，或者说根本不存在谁是谁非的问题。

相反，客人越是“对”，酒店的服务也就越能使客人满意，从这个意义上理解，客人和酒店大家都“对”了。

……

<<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>