

<<旅游饭店前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787811342802

10位ISBN编号：7811342804

出版时间：2008-11

出版时间：周丽 对外经济贸易大学出版社 (2008-11出版)

作者：周丽 编

页数：267

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>

## <<旅游饭店前厅服务与管理>>

### 前言

经过改革开放三十年的发展,中国饭店业经历了从小到大的过程,截至2007年底,我国共有星级饭店13 500多家,其中四星级以上饭店2 300多家,还不包括目前发展态势迅猛的经济型酒店。饭店业的高速发展,增加了社会就业的机会和空间,促进了国民经济的发展和人民生活水平的提高,但也不可避免地导致了从业人员尤其是专业人员短缺的现象。

所以,如何顺应时代需求、满足旅游饭店业发展需要,培养面向服务一线的高素质、高技能、复合型人才,就成为高职旅游职业教育的首要任务。

《旅游饭店前厅服务与管理》是旅游饭店管理专业的一门核心专业课程,是培养学生特定职业技能的重要课程模块之一。

为了培养学生良好的专业意识和较强的职业技能,适应未来工作岗位群的需要,体现高职教育“以就业为导向”的指导方针,本教材在设计过程中,以职业性、实用性、先进性、规范性为原则,吸收国内外有关前厅服务与管理的新知识、新技能,在理论知识够用的基础上,突出实践性,强调对学生分析问题、解决问题等能力的培养。

本教材内容包括七章,以客人在饭店的活动过程为线索,以工作过程为导向,按照“客人抵店前”、“客人抵店时”、“客人在店期间”、“客人离店时”、“离店结账后”等五个不同的阶段,设计教学内容,主要包括前厅部概述、客房预订、入住接待、前厅综合服务、离店结账、沟通协调与服务质量管理等理论知识与实践应用技能。

在各个章节的设计中,分设了“学习目标”、“教学建议”等课前导读部分,旨在让教材的使用者能够明确各章节应掌握的知识和技能及相应的教与学的方法;“案例导入”环节通过与本章节有关的经典案例的描述与分析,提高学生的感性认知,增强学习兴趣;在涉及各部分具体内容时,配合相应的“案例链接”及“特别提示”等内容,进行深度拓展,突出职业特点;同时,各章节配备相应的“实训项目”,强化专业技能,提高学生的职业能力;“案例分析”和“综合训练”环节主要用于检测学生对知识和技能的掌握程度。

## <<旅游饭店前厅服务与管理>>

### 内容概要

《旅游饭店前厅服务与管理》是旅游饭店管理专业的一门核心专业课程，是培养学生特定职业技能的重要课程模块之一。

本教材内容包括七章，以客人在饭店的活动过程为线索，以工作过程为导向，按照“客人抵店前”、“客人抵店时”、“客人在店期间”、“客人离店时”、“离店结账后”等五个不同的阶段，设计教学内容，主要包括前厅部概述、客房预订、入住接待、前厅综合服务、离店结账、沟通协调与服务质量管理等理论知识与实践应用技能。

## <<旅游饭店前厅服务与管理>>

### 书籍目录

第一章 前厅部概述第一节 前厅的地位及工作任务分析第二节 前厅的组织结构与岗位职责第三节 前厅的环境和服务要求第四节 前厅工作人员的素质要求实训项目1-1 实训项目1-2 案例分析1-1 案例分析1-2 案例分析1-3 综合训练第二章 客房预订第一节 房态及房价知识介绍第二节 客房预订的方式和种类第三节 客房预订程序第四节 客房预订控制管理第五节 婉拒与订房推销第六节 客人抵店前的准备工作实训项目2-1 实训项目2-2 实训项目2-3 实训项目2-4 案例分析2-1 案例分析2-2 案例分析2-3 综合训练第三章 入住接待服务第一节 入住登记相关知识第二节 客房的基本类型与客房分配第三节 客房销售第四节 入住接待程序第五节 入住期间常见问题的处理第六节 房态的显示与转换实训项目3-1 实训项目3-2 实训项目3-3 实训项目3-4 案例分析3-1 案例分析3-2 案例分析3-3 综合训练第四章 礼宾综合服务第一节 礼宾服务第二节 金钥匙服务第三节 问讯服务第四节 电话总机服务第五节 商务中心服务第六节 商务楼层服务实训项目4-1 实训项目4-2 实训项目4-3 实训项目4-4 实训项目4-5 案例分析4-1 案例分析4-2 综合训练第五章 离店结账服务第一节 客账管理第二节 离店结账服务第三节 外币兑换服务第四节 贵重物品的寄存与保管实训项目5-1 实训项目5-2 案例分析5-1 案例分析5-2 综合训练第六章 前厅部的沟通与协调第一节 有效沟通的技巧第二节 前厅与各部门的沟通协调第三节 前厅部与客人的沟通协调实训项目6-1 实训项目6-2 实训项目6-3 案例分析6-1 案例分析6-2 综合训练第七章 前厅服务质量控制与员工管理第一节 前厅服务质量内涵第二节 前厅部服务质量控制第三节 前厅部的全面质量管理(TQM) 第四节 前厅员工的招聘与培训第五节 前厅员工的工作考评与激励实训项目7-1 实训项目7-2 案例分析7-1 案例分析7-2 综合训练参考文献与网站

## <<旅游饭店前厅服务与管理>>

### 章节摘录

第一章 前厅部概述第一节 前厅的地位及工作任务分析一、前厅部的重要地位与作用 前厅又常常被人们称作大堂，它通常设置在饭店入门处比较显著的位置，空间布局合理，环境布置优雅，风格类型不一，服务人员素质要求高，是一个饭店的门面。

前厅部主要负责销售客房，组织接待，协调对客服务等，是体现饭店服务质量和和管理水平的窗口。相对于整个饭店的对客服务而言，前厅部又是一个桥梁和纽带，一个“神经中枢”，扮演着极其重要的角色，起着不可替代的作用。

（一）前厅部是形成客人对饭店第一印象的重要所在一位经常人住高星级饭店的客人曾经说过，从进入饭店的第一刻，他就能“嗅”得出饭店管理者的性质和特点，判断出是中国人还是外国人管理的饭店。

而客人与饭店的第一接触往往都是从前厅部开始的，就如人际交往中的“第一印象”，客人与前厅部的第一次接触，决定着客人对饭店的最初印象，并影响着客人与饭店继续交往中的感受和判断。

所以，前厅部应当充分认识到自身在整个饭店服务工作中所处的重要地位，提高对客服务质量和和管理水平，塑造前厅部的良好形象。

（二）前厅部是饭店获得客源信息的重要渠道饭店客源和市场信息的获得有多种渠道，比如餐饮部、客房部、销售部等，但从信息获得的广泛性和多样性来说，前厅往往是最为重要的部门，在整个协调对客服务中起着不可替代的作用。

客人从预订开始，其信息就已经进入饭店的信息管理系统，这些信息为饭店以后的服务工作提供了便利和依据。

随着客人在饭店消费活动的开展，客人的更多信息不断被获取和充实，动态、完善的客源信息库建立起来。

由于现代信息技术在饭店业的广泛运用，客人的信息不仅在某一家饭店得到运用，受到重视，同样在集团饭店或连锁饭店中实现信息共享。

<<旅游饭店前厅服务与管理>>

编辑推荐

《旅游饭店前厅服务与管理》由对外经济贸易大学出版社出版。

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>