

<<前厅客房服务-含光盘>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务-含光盘>>

13位ISBN编号：9787040293807

10位ISBN编号：7040293803

出版时间：2010-7

出版范围：高等教育

作者：刘颖|主编:姜文宏

页数：447

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-含光盘>>

### 前言

饭店服务业是典型的涉外劳动密集型行业，这一行业属性以及饭店产品生产与消费同步性的特征，都要求从业者必须遵循规范的服务流程、运用娴熟的操作技艺和口语交际能力，为中外客人提供标准化的服务，以增加饭店产品的附加值，提高入住宾客的满意度。

为了培养和提高酒店管理专业（方向）学生的核心竞争力，实现校内技能培养与饭店岗位要求间的“无缝”对接，在国内知名饭店管理专家、服务专家和训导专家们的直接参与和悉心指导下，本着“打造精品教材、服务教学改革”的目标，我们编写了这套“饭店服务技能综合实训”系列教材。

职业导向的教材建设理念 “饭店服务技能综合实训”系列教材的建设，自始至终强调对学生实践能力的培养，以“面向职业，服务就业”为导向，内容的选取和实训的设计完全依照饭店服务行业关键职业岗位群的工作任务和能力要求来进行。

经过与行业专家的反复论证，我们选取了前厅客房服务、餐厅服务、酒吧服务、康乐服务、茶艺、花艺六个方面的技能展开实训，由此构成了完整的饭店服务技能综合实训体系。

这种职业导向反映在教材编写形式上，就是打破了传统的学科体系逻辑下的“章一节一目”形式，代之以工作任务逻辑下的“模块—专题—技能”形式。

每个专题对应一项工作任务，内容涵盖学习目标、基础知识、操作（服务）技能、典型情境、考核指南等栏目，从而以工作任务为载体，将职业岗位所需之知识、技能、态度融为一体，并将教学目标、过程、评价串成一线，具有很强的针对性和实效性。

## <<前厅客房服务-含光盘>>

### 内容概要

《饭店服务技能综合实训·前厅客房服务》针对饭店前厅、客房服务人员的岗位工作需要，从提高学生的实践技能出发，借鉴加拿大CBE和澳大利亚TAFE模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写。

全书共分2大模块19个专题。

“前厅服务技能”模块和“客房服务技能”模块分别介绍前厅部和客房部相关的基础知识和基本操作技能。

“前厅服务技能”模块着重介绍前厅概述、客房预订服务、接待服务、礼宾服务、问讯服务、总机服务、收银服务、商务中心服务、行政楼层服务、宾客关系管理、前厅销售技巧以及前厅信息管理等相关环节的知识和技能；“客房服务技能”模块着重介绍客房部概述、客房设计与布置、客房清扫、对客服务、公共区域服务、客房设备用品管理和客房安全服务与管理等方面的知识和技能。

每一训练项目都配有典型情境和考核指南供教师教学和学生学习之用。

《饭店服务技能综合实训·前厅客房服务》形式新颖、内容精练、针对性强，并配有制作精美的多媒体视频光盘，供学生训前观摩、训后复习使用。

使用《饭店服务技能综合实训·前厅客房服务》的同时，可得到“饭店服务技能综合实训教学资源网”的配套支持，读者可用书后账号和密码登录网站获得相关资源。

## <<前厅客房服务-含光盘>>

### 书籍目录

第一模块 前厅服务技能第一专题 前厅概述第二专题 客房预订服务第三专题 接待服务第四专题 礼宾服务第五专题 问讯服务第六专题 总机服务第七专题 收银服务第八专题 商务中心服务第九专题 行政楼层服务第十专题 宾客关系管理第十一专题 前厅销售技巧第十二专题 前厅信息管理第二模块 客房服务技能第十三专题 客房部概述第十四专题 客房设计与布置第十五专题 客房清扫第十六专题 对客服务第十七专题 公共区域服务第十八专题 客房设备用品管理第十九专题 客房安全服务与管理附录一 前厅部日常用语英汉对照表附录二 客房部日常用语英汉对照表附录三 预订传真缩略语对照表(英文)附录四 常用商务口语与书面语对照表参考文献

## <<前厅客房服务-含光盘>>

### 章节摘录

**调度饭店业务, 协调对客服务** 将通过销售客房商品活动所掌握的客源市场、客房预订及到客情况及时通报其他有关部门, 使各有关部门有计划地安排好各自的工作, 互相配合, 保证各部门的业务均衡衔接。

将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门, 并检查、监督落实情况。

将客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门, 以保证饭店的服务质量。

**提供各项前厅服务** 前厅部作为对客服务的集中点, 除了开展预订和接待业务, 销售客房商品, 协调各部门对客服务外, 本身也担负着大量的直接为客人提供日常服务的工作。

如行李服务、问讯服务、商务中心服务、电话总机服务、委托代办服务、商务楼层服务等。

由于前厅部处于对客服务的第一线, 这使得这些日常服务工作的质量、效率显得非常重要。

**处理客人账目** 位于前厅的收银处 (cashier), 每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单, 为离店客人办理结账收款事宜, 确保饭店的经济利益; 同时编制各种会计报表, 以便及时反映饭店的营业活动状况。

收银处的隶属关系因饭店而异, 从业务性质来说, 它一般直接归属于饭店财务部, 但由于它处在接待客人的第一线岗位, 在其他方面又需接受前厅部的管理。

<<前厅客房服务-含光盘>>

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>