

图书基本信息

书名：<<全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业·经管系列·前厅客房运作实务>>

13位ISBN编号：9787121079672

10位ISBN编号：7121079674

出版时间：2010-1

出版时间：电子工业

作者：沈蓓芬//林红梅

页数：258

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>

前言

高职院校人才培养核心是“职业化”教育。

如何使学生树立起明确的职业意识,更好地培养、锻炼学生的实际动手能力,从而使学生一毕业就能直接上岗,实现校企“零距离过渡”,是高等职业教育的最终目的。

实践证明,行动导游教学模式有利于培养高素质、高技能的专门技术人才。

本书是为高职高专旅游管理、酒店管理专业及酒店基层培训“量身定做”的项目课程教材,教材紧密结合酒店职业岗位,以能力培养为目标,从结构选择、内容编排、配套教学光盘、教学方式选择等方面作了大胆改革。

一、新颖实用的结构内容 本书以酒店日常工作任务来引领知识的学习和服务技能、管理技能的掌握。

根据酒店前厅与客房两个业务部门日常工作任务,全书将内容分为前厅与客房两部分,分别从服务与管理两个层面分解教学,前厅部分包括:认识酒店前厅部、客房预订作业、前厅礼宾作业、前厅接待作业、前厅收银与离店退房作业、问讯服务作业、商务中心作业、总机服务作业、前厅部基层管理9个模块。

客房部分包括:认识酒店客房部、客房服务中心作业、客房清洁整理作业、客房对客服务作业、公共区域清洁、客房基层管理6个模块。

每一模块下设若干项目。

这样的结构设置既符合职业岗位的特点,又便于教学的组织和实施,体现了项目课程教材实用性的特点。

二、界面独特的教学光盘 本书配有与宁波南苑饭店合作共同开发的多媒体教学光盘。

光盘界面新颖独特,不仅有技能操作画面,而且在画面左侧同步配置了滚屏式操作规范文字说明。

语言采用英文对白,中文字幕的形式,作业形式如同五星级酒店日常对客服务工作,使学生在进行学习操作技能的同时,提高英语会话能力,熟悉酒店工作要求,这在目前同类教材中属于首创。

充分体现了教材以就业为导向、以能力培养为核心的特点。

三、以学生为主导的教学方式 全书分15个工作模块,每一个模块下面根据工作任务设置了若干项目。

在教学过程中,先提出作业背景,然后分析如何完成该项工作任务。

接下来让学生以作业资讯为背景,同时通过图书馆、互联网等工具查找资料,寻找能高效完成任务的知识或方法。

学生分组建成团队,共同完成相关任务。

通过观看教学视频、分组查找资料、讨论、考察、模拟演练与技能操作等方式,变传统的被动式学习为主动学习方式,使专业课学习变得具有挑战性和趣味性。

从而使学生的学习过程中不仅学习了职业技能,而且强化了服务意识,锻炼了语言表达能力、自我控制能力、人际沟通能力、继续学习能力和应变能力等。

四、考核方式教材中每一项目下均设有“作业规范与作业效果评估表”,主要考核学生完成项目任务的情况,要求学生根据不同的项目任务,个人独立或小组协作完成相应的任务。

在每一个项目内设置了相应的效果评估表,总分为100分,每一个环节设定一定分值,教师和小组成员可以根据学生完成工作任务过程中的综合表现,当场评定成绩,这样不仅可以及时了解学习效果,而且能强化学生的酒店质量意识、提高其质量管理能力。

本书由校企合作共同开发,宁波城市职业技术学院沈蓓芬担任本书及配套教学光盘的总策划与主编,广州铁路职业技术学院林红梅担任第二主编,黑龙江旅游职业技术学院邓英、宁波南苑饭店刘屏为副主编。

参与本书编写的编者主要来自高职院校酒店管理专业教学一线的教师和具有丰富酒店管理与培训经验的酒店职业经理人。

内容概要

本书是为高职高专旅游管理、酒店管理专业及星级酒店基层培训“量身定做”的项目课程教材。教材紧密结合酒店职业岗位实际工作任务，以职业能力培养为核心，以酒店前厅客房部业务运作过程为主线，从结构选择、内容编排、配套教学光盘、教学方式选择等方面作了大胆改革。

全书共分前厅与客房两篇，共15个工作模块，每一个模块下根据工作过程设置了若干项目。每一项目的内容根据行动导向教学模式进行编排，内容包括“作业背景”、“学习任务与要求”，“教学方式”建议，完成工作任务必要的“资讯”或获得资讯的途径，供教学双方参考的“作业流程”、“模拟情景对话”，使教学双方及时了解教学效果的“作业规范与效果评估表”。

另外还特别设计了“实战资料夹”为开展技能训练提供必需的表单。

全书的结构设置及内容编排不仅体现了酒店职业岗位工作的特点，而且便于教学的组织和实施，充分体现了项目课程教材实用性的特点。

作者简介

沈蓓芬，酒店管理讲师，注册高级酒店管理培训师，酒店前厅与客房职业技能鉴定考评员，宁波骏成酒店管理咨询有限公司、宁波海普投资咨询有限公司、尚都大酒店等多家企业培训顾问，宁波市旅游培训中心客座培训师。

长年致力于高星级酒店服务与管理的理论研究、教学及酒店职业培训工作。

曾编写过《前厅客房服务与管理》、《餐饮服务实训教程》、《前厅服务实训教程》、《餐饮服务实训教程》等多部专业教材。

书籍目录

模块一 认识酒店前厅部 小结 模块二 客房预订作业 客房预订岗前准备工作 项目一 预订的受理与确认 【任务一】 散客电话订房业务的受理 【任务二】 计算机网络预订的受理 【任务三】 传真预订的受理 【任务四】 团体订房业务的受理 项目二 预订的变更、取消与婉拒 【任务一】 取消预订 【任务二】 变更预订 【任务三】 婉拒预订 项目三 超额预订 项目四 预订特殊情况处理 项目五 宾客抵店前的准备工作 【任务一】 订房核对 【任务二】 预分房 【任务三】 宾客抵店前的准备工作 小结 案例研讨 模块三 前厅礼宾服务作业 礼宾服务岗前准备工作 项目一 迎送客人服务 【任务一】 迎接宾客 【任务二】 门童迎送宾客服务 项目二 行李服务 【任务一】 散客抵离店行李服务 【任务二】 团队离店行李服务 【任务三】 行李存取服务 小结 案例研讨 模块四 前厅接待作业 接待服务岗前准备工作 项目一 办理散客迁入业务 【任务一】 办理无预订散客迁入业务 【任务二】 办理已预订散客迁入业务 项目二 办理团队迁入业务 项目三 办理VIP客人迁入业务 项目四 换房服务 项目五 办理客人逾期续住业务 小结 案例研讨 模块五 前厅收银与离店退房作业 收银岗前准备工作 项目一 外币兑换作业 项目二 宾客离店退房结账作业 【任务一】 为离店的散客退房结账 【任务二】 为离店的团队退房结账 项目三 不同方式结账手续 【任务一】 现金结账 【任务二】 转账 【任务三】 支票结账 【任务四】 信用卡结账 【任务五】 记账 【任务六】 快速结账 小结 案例研讨 模块六 问讯服务作业 模块七 商务中心作业 模块八 总机服务作业 模块九 前厅部基层管理 模块十 认识酒店客房部 模块十二 客房清洁整理作业 模块十三 客房对客服务作业 模块十四 公共区域清洁作业 模块十五 客房部基层管理参考文献

章节摘录

(四) 控制和保留房间 1. 控制房间。

在预订客人抵店前一天或前几天将房间安排好, 写好交班记录, 使这些房间不能再出售给其他客人, 以保证订房客人的住房, 使房间得以很好控制。

2. 保留房间。

宾客在酒店开的房间, 无论客人住否, 只要客人申请保留, 就应为客人保留, 这种房间称为“保留房”, 不经客人允许不能再出售给别的客人或另作他用。

此类房间按已开房处理, 但需明确房费支付方式。

(五) 接待服务注意事项 1. 客人填写好登记卡后, 接待处应加以核对, 港澳宾客应尽量获取其英文名, 以便对宾客进行查询。

2. 登记时应问清客人结账方式, 如果客人用信用卡结账, 则应预先压印客人的信用卡(在酒店接受范围); 如用现金结账, 则要请客人先预付房租及押金。

除入住凭单持有者和免收预付款客人之外, 所有的客人均需在进房间前办妥预付房租的手续(信用卡或现金); 对于免预付款者, 应收取其有关证明, 如入住凭证、押金收据、公司信函等, 并进行认真的检查。

若有任何疑问或不清楚, 应立即通知当班主管, 并记录在接待处的备忘录上, 以便其他同事进行跟催。

3. 当预订包括了用膳安排时, 应注意以下事项: (1) 收取客人的入住凭证(Voucher); (2) 查核入住凭证中关于膳食安排的详细资料并与预订的资料核对; (3) 填写餐券(Meal Coupon)。

填写时应特别留意房号和客人姓名、用餐日期和餐厅地点, 填写好后递给客人并作解释及指出用餐地点, 如果入住凭证的内容与预订资料有出入, 则应反映给当班主管以做出适当的处理措施; 4. 无论在任何情况下, 都不能向客人或外人透露酒店与旅行社的合约房价, 所有人员都应严格遵守。

(六) 房租的计算方法 通常酒店计算客人的房租是由客人到前厅办理入住登记至结账离开时为止。

1. 一天房租。

客人第一天入住至第二天中午十二点前退房, 计一天房租。

2. 半天房租。

指早上6:00后入住至当天规定时间结账, 计半天房租; 最新出台的《中国旅游饭店行业规范》(2009年8月修订版)中, 删去了原定“12:00退房, 超过12:00加收半天房费, 超过18:00加收一天房费”的规定; 代之以“饭店应在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法, 或者确认已将上述信息用适当方式告知客人”。

目前常见的酒店结账时间有: 12:00、14:00、15:00等, 以12:00和14:00居多。

3. 折扣房租。

在淡季时, 对“VIP”、熟客、常客及需要优待的客人, 在计算房租时给予一定百分比的优惠称为折扣房租。

如折扣率较大必须由总监级以上管理人员批准。

4. 免收房租。

酒店对重要贵宾、对酒店有贡献、在社会上有影响的人士、同行以及可为酒店带来生意的重要客户, 在入住时给予免费招待, 不收房租, 但必须经总监级以上人员批准, 同时要在订房单和账单上加以注明。

(七) 接待服务注意事项 1. 客人填写好登记卡后, 接待处应加以核对, 港澳宾客应尽量获取其英文名, 以便对宾客的查询。

2. 登记时应问清客人结账方式, 如果客人用信用卡结账, 则应预先压印客人的信用卡(在酒店接受范围); 如用现金结账, 则要请客人先预付房租及押金。

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>