

# 《前厅服务与管理》

## 图书基本信息

书名：《前厅服务与管理》

13位ISBN编号：9787564701031

10位ISBN编号：756470103X

出版时间：2009-1

出版社：电子科技大学出版社

作者：杨慧 编

页数：217

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

## 前言

前厅是客人进入饭店首先接触到的也是客人离开饭店最后接触到的部门，因此，前厅服务质量的好坏直接影响到客人的第一印象和最后印象，是饭店非常重要的部门，是饭店的心脏。目前，旅游饭店的管理人员，在知识结构、能力水平、管理水平等方面还难以与迅猛发展的旅游业相适应。

作为旅游中等职业院校饭店管理专业的一门专业主干课程，饭店前厅服务与管理是一门综合实践性较强的学科，与营销学、旅游经济学、饭店管理原理等课程结合紧密。本教材的编写突出了专业化、标准化和实用性的特点，内容包括饭店客房部运行的整个流程及管理要点、管理方法，有较强的实用性和操作性。在具体章节内容的编排上，考虑到中职教育的特点，没有进行过多的理论阐述，而是侧重于介绍实际工作流程、管理和服务中的应用，使学生在掌握基本工作流程和服务技能的同时，开阔知识面，提高专业素养。本教材适用于饭店管理及相近专业的高职生使用，也可供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试时参考。本书由杨慧负责第一章、第二章、第三章、第四章的编写，李东负责第七章、第八章、第九章、第十章的编写，蒋红负责第五章的编写，并与龙云飞共同编写第六章。杨慧确定大纲、全书的统筹安排以及修改、总纂，龙云飞协助修订。在本书的编写过程中编者参考了大量的前厅服务与管理相关论著与资料，并有所引用，由于选材广泛，书中没有一一注明出处，希望得到原作者的支持与谅解，在此向这些资料的作者致以衷心的感谢。由于编者水平有限，加之成书仓促，书中难免有不妥或疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

# 《前厅服务与管理》

## 内容概要

《前厅服务与管理》是中、高等职业学校饭店服务与管理专业的主干专业课程之一，对饭店服务与管理专业学生的职业素质形成有着决定性的影响，它基于提高学生对饭店前厅知识的了解，熟悉前厅服务操作技能而编写。在具体章节内容的编排上，考虑到职业教育的特点，并没有过多的深奥理论阐述，而是侧重于介绍实际工作流程、管理和服务中的应用，目的是使学生在掌握基本工作流程和服务技能的同时，开阔知识面，提高专业素养。

《前厅服务与管理》可作为中、高等职业学校旅游服务、饭店服务专业教材，也可作为饭店管理人员、旅游管理部门在岗人员自学培训教材。

## 书籍目录

第一章 概述第一节 前厅的地位和功能一、前厅的地位二、前厅的功能第二节 前厅部的组织结构一、前厅部组织机构设置的原则二、前厅部组织结构三、前厅部主要岗位职责规范第三节 前厅部的人员管理一、前厅部工作岗位层次的划分二、前厅部工作岗位的设置三、前厅部服务人员应具备的素质案例剖析课后习题第二章 前厅区域环境第一节 前厅区域整体环境设计一、前厅氛围设计二、前厅设计的色彩运用三、前厅主题化风格的设计第二节 前厅区域无障碍环境设计一、无障碍环境的含义二、前厅区域无障碍环境的内容第三节 前厅大堂与总台的设计一、大堂二、总服务台案例剖析课后习题第三章 客房预订服务管理第一节 前台预订工作概述一、预订工作的意义二、预订服务的工作范围三、预订服务的工作规范四、预订与市场营销五、预订的途径与种类第二节 客房预订工作一、客房的种类二、房态三、排房四、客房预订程序五、预订的特殊情况案例剖析课后习题第四章 前厅应接服务管理第一节 应接服务工作概述一、应接服务的工作范围二、应接服务规则三、应接服务员的岗位职责第二节 应接服务工作内容一、应接服务工作流程二、应接服务工作第三节 前厅应接服务的相关注意事项一、客人付款方式二、入住登记表案例剖析课后习题第五章 前厅问讯服务管理第一节 问讯服务工作概述一、问讯服务的基本工作理念二、问讯服务的工作范围及内容三、问讯服务员的岗位职责四、问讯服务规则第二节 问讯服务工作内容一、咨询服务二、查询服务三、留言服务四、钥匙服务五、客人物品的转交服务六、客人遗留物品的处理案例剖析课后习题第六章 前厅礼宾及行李服务管理第一节 礼宾服务工作概述一、礼宾服务的工作范围及内容二、礼宾服务规则三、礼宾服务员的岗位职责第二节 礼宾服务工作内容及标准一、迎送宾服务二、行李服务三、派送服务四、机场迎宾服务五、委托代办服务第三节 金钥匙一、金钥匙的含义二、金钥匙的发展三、金钥匙的主要岗位职责四、金钥匙的能力要求课后习题第七章 前厅账务服务管理第一节 总台收银员的素质要求一、优良端正的品行，作风正派二、良好的服务意识三、合理的知识构架四、熟练的业务能力五、较高的语言表达水平第二节 客账流程及控制一、宾客账单二、建账及核收凭证三、客账累计四、客账结算五、客账管理中的特殊情况的处理第三节 前厅夜间审计一、夜间审计的必要性二、夜间审计工作流程第四节 外汇兑换业务一、外币现钞二、旅行支票三、信用卡第五节 贵重物品保管一、保险箱的启用二、中途开箱三、保险箱的退箱四、保险箱钥匙遗失的处理五、客人贵重物品丢失的责任问题案例剖析课后习题第八章 总台销售管理第一节 饭店前厅产品概述一、前厅销售对象二、前厅产品的特点第二节 房态控制.....第九章 总机与商务中心服务管理第十章 宾客关系管理附录1福柯2

(二) 前厅是饭店的调度中心 前厅犹如饭店的中枢神经,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。一方面,前厅通过对自身业务的调节去调整其他各部门的业务,如根据客源市场的情况及时调整主要客源和价格,从而带来各部门业务的调整;另一方面是直接调度各部门的业务,如对团体、会议用房的排房安排等。通过对饭店各部门业务的调度,使饭店各部门均衡协调,保证饭店的最佳效益。 饭店前厅的员工,必须认真负责,一丝不苟,经常联络和协调其他部门的工作,要有较高的部门素质和合理的人员组成,同时,还要保证前厅具有一定的权威性。因此,饭店在业务设计和确定组织机构时,要把前厅放在应有的位置进行考虑,要确保前厅发出的各类通知具有指令性,各部门要根据其通知做好接待准备。饭店内部各部门要保持联系性,前厅发出的通知书也要保证其科学性、合理性和可操作性,在调度中切不可产生误差,小小的偏差就可能影响到整个饭店系统不能正常运行。

(三) 前厅是饭店的信息中心 饭店的信息量非常大,而这大量的信息都交汇、处理、输出于前厅,前厅是饭店的信息中心。前厅设问讯处以制作和保存宾客的档案资料;设账务处处理宾客的账务资料,掌握宾客消费信息;设总机房传输宾客及饭店的各种信息并记录宾客的通信信息……可以说,宾客在饭店活动的各种信息和宾客的各种资料均由前厅掌握并作信息处理和信息传输。饭店的业务情况会有较为频繁的变化,前厅随时掌握着饭店这些业务的变化,如房态的变化、场地情况、客流情况、业务完成量等。前厅每天都要汇集各部门的营业情况,制作营业报表及财务报表,并将这些营业情况以表单为载体传达至相关部门。 为了保证前厅这一信息中心充分发挥作用,要注意建立科学的信息系统,建立严密的信息管理制度,保证信息的有效性,注意表单的实用性,明确信息传输的手段。一般而言,饭店前厅的信息传输常以表单、电脑、电话、传真等为载体和手段,应根据饭店实际情况进行选择和调整。

# 《前厅服务与管理》

## 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：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)