

# 《前厅服务技能与实训》

## 图书基本信息

书名：《前厅服务技能与实训》

13位ISBN编号：9787302278641

10位ISBN编号：7302278644

出版时间：2012-7

出版社：清华大学出版社

作者：时永春 编

页数：151

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

高质量的前厅服务既是酒店的门面，也是中国面向世界的窗口。前厅服务具有接待、问讯、预订、礼宾、商务等服务及应急安全处理功能，在酒店服务管理中发挥着极其重要的作用。伴随着我国旅游事业的蓬勃发展，作为旅游业三大支柱产业之一的酒店业，不仅其数量、规模、功能等都在不断增加，而且也越来越重视服务规范，尤其注重前厅工作人员的服务意识与岗位技能。当前面对国际旅游服务业激烈的市场竞争，加强酒店经营管理模式创新，加速酒店前厅服务专业人才培养已成为亟待解决的问题。为满足日益增长的旅游市场需求，为了培养社会急需的旅游酒店前厅操作技能型服务人才，我们组织多年从事旅游职业教育教学的“双师型”专家教授和旅游酒店前厅服务的业务精英共同精心编写了此教材，旨在提高广大学生和旅游酒店前厅从业者的专业素质，更好地服务于我国旅游事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材，严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求，根据职业教育与教学改革的实际需要，结合全国职业院校技能教学大赛及学生就业实习反映出的各种问题，针对旅游酒店前厅服务实训的特殊性，审慎地对教材内容反复论证、精心设计、细心写作。本书的出版对帮助学生全面掌握酒店前厅服务操作知识技能、提高综合素质、顺利就业具有特殊意义。

全书共三个单元、十五个模块，以学习者应用能力培养为主线，根据国际旅游酒店前厅服务发展的新形势和新特点，按照酒店前厅经营服务活动所涉及的范围和操作规程，根基入职培训、上岗工作、岗位提升三大环节，系统介绍酒店前厅部的管辖区域和环境布局、酒店前厅部的地位和主要任务、前厅部组织结构、各岗位服务员应具备的素质、前厅工作人员礼仪规范、前厅部主要管理制度、预订服务、礼宾服务、接待服务、问讯服务、电话服务、收银服务、商务中心服务、大堂副理岗位服务、安全问题处理等前厅服务基本知识，并通过强化实训提高应用技能。由于本书融入了旅游酒店前厅服务技能与实训最新的实践教学理念，采取项目制、模块化写法，并采用规范、新颖、统一的格式化版式设计；具有定位明确、知识系统、内容丰富、案例鲜活、突出职业性、操作性、应用性等特点；因此本书既可以作为旅游职业院校旅游管理、旅游酒店管理专业的首选教材，也可以作为旅游酒店和旅游酒店从业人员的岗前培训教材，还可以为旅游酒店等从业者参加专业资格取证考试提供参考和辅导。

本书由李大军进行总体方案策划并具体组织，时永春任主编并统稿，侯雪艳任副主编，由具有丰富旅游酒店前厅服务教学与实践经验的丁玉书教授审定。作者分工如下。牟惟仲（序言），时永春（第一单元模块一~模块四，第三单元模块一），侯雪艳（第一单元模块五和模块六，第二单元模块五~模块七），李东敏（第二单元模块一~模块四），陈涛（第三单元模块二），孙建梅（附录）；华燕萍负责本书修改和版式调整，李晓新负责本书课件的制作。

.....

# 《前厅服务技能与实训》

## 内容概要

《全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材:前厅服务技能与实训》采取项目制、模块化写法,注重全面介绍前厅服务基础知识技能与实训,注重严格按照服务操作、应用技能、实战能力等职业岗位的要求进行系统化培训,并通过实训强化应用技能培养。《全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材:前厅服务技能与实训》主要内容包括入职培训,前厅各岗位职能介绍;上岗工作主要涉及的预订、礼宾、接待、问讯、商务、电话和收银工作;前厅工作的提升空间和安全注意事项。

## 书籍目录

### 第一单元 入职培训

#### 模块一 酒店前厅部的管辖区域和环境布局

实训项目 了解酒店前厅部的管辖范围和环境布局

一、前厅设置的基本原则

二、前厅的构成及环境

#### 模块二 酒店前厅部的地位和主要任务

实训项目 了解前厅部的重要地位

#### 模块三 前厅部的组织结构和各岗位设置

实训项目 前厅部的组织结构

#### 模块四 前厅部各岗位服务员应具备的素质

实训项目 前厅部主要岗位职责和任职条件

#### 模块五 前厅工作人员应具备的素质要求和礼仪规范

实训项目 前厅工作人员应具备的素质和礼仪

#### 模块六 前厅部主要管理制度

一、酒店打卡制度

二、员工牌、工作证管理制度

三、请(休)假制度

四、换班制度

五、补休制度

### 第二单元 上岗工作

#### 模块一 预订服务

实训项目一 电话预订

实训项目二 当面(口头)预订

实训项目三 传真预订

实训项目四 网络预订

实训项目五 团队预订

实训项目六 更改预订

实训项目七 取消预订

实训项目八 控制预订

#### 模块二 礼宾服务

实训项目一 迎接宾客服务

实训项目二 送别宾客服务

实训项目三 散客人住行李服务

实训项目四 散客离店行李服务

实训项目五 团队人住行李服务

实训项目六 团队离店行李服务

实训项目七 行李存取服务

实训项目八 委托代办服务

实训项目九 酒店(机场)代表服务

#### 模块三 前厅部接待服务

实训项目一 散客入住

实训项目二 团队入住

实训项目三 会议客人入住

实训项目四 分配房间

实训项目五 续住

实训项目六 散客退房

实训项目七 团队退房

# 《前厅服务技能与实训》

实训项目八 总台要求快速退房

## 模块四 问讯服务

实训项目一 市内概况咨询服务

实训项目二 住客查询服务

实训项目三 邮件递送服务

实训项目四 留言服务

实训项目五 收发(保管)客用钥匙

## 模块五 商务中心服务

实训项目一 收发传真服务

实训项目二 复印、装订服务

实训项目三 订票服务训练

## 模块六 电话总机服务

实训项目一 转接电话服务

实训项目二 叫醒服务

## 模块七 前厅收银服务

实训项目一 外币兑换服务

实训项目二 现金结账服务

实训项目三 支票结账服务

实训项目四 信用卡结账服务

实训项目五 催收欠款服务

实训项目六 夜审服务

## 第三单元 岗位提升

### 模块一 大堂副理岗位服务

实训项目一 VIP接待服务训练

实训项目二 处理客人投诉训练

### 模块二 前厅安全问题技能训练

实训项目一 前厅相关突发事件的处理

实训项目二 火灾应急安全管理

实训项目三 诈骗事件应急处理

实训项目四 客人物品丢失应急处理

实训项目五 聚众闹事事件应急处理

实训项目六 恐吓电话事件应急处理

实训项目七 精神病人和出丑闹事人员事件应急处理

### 附录一 前厅服务常用表格模板

### 附录二 前厅常用礼貌服务用语(中文)

### 附录三 前厅服务常用英语

### 附录四 前厅常用设备和物品英文对照表

### 附录五 前厅服务员国家职业标准(2009年修订)

### 参考文献

# 《前厅服务技能与实训》

## 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)