

# 《前厅运转实务》

## 图书基本信息

书名：《前厅运转实务》

13位ISBN编号：9787563719938

10位ISBN编号：7563719938

出版时间：2010-9

出版社：旅游教育出版社

页数：270

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)

# 《前厅运转实务》

## 前言

中国旅游职业教育的发展与旅游产业几乎同步，历时三十多年，为旅游行业培养了大批专业人员，为促进我国旅游业发展作出了重要贡献。特别是进入21世纪以来，我国的旅游高等职业教育加快了发展步伐，规模进一步扩大，质量有了明显提高。旅游高等职业教育的特点是：人才培养起点高，进入行业后的可塑性强；人才的行业性特征明显，供求双方的亲密度高；和旅游发达国家注重职业化教育的特征相吻合，具有鲜明的时代性。正因为如此，旅游高等职业院校的学生受到旅游行业的青睐，拥有广泛的就业市场，而且，他们进入旅游行业后通过一步一个脚印地踏实工作，往往具有更多的发展机会。可以肯定，随着我国旅游强国建设步伐的加快，旅游高等职业教育将具有更加广阔的发展前景。

在旅游业迅速发展的新形势下，为促进旅游职业教育的进一步发展，必须遵循“以就业为导向”、“以学习者为中心”的职业教育原则，颠覆原有的以理论知识为中心的学科专业体系，进行突破性的教育改革。而“项目课程”的产生与发展正是职业教育改革的必然要求，是教育改革的一个突破性的成果。这是因为基于项目的教学活动从根本上解决了传统学科教学模式所造成的理论知识和实践技能条块分割的问题，对学生岗位实践能力的培养有明显的帮助。因此，在我国，项目课程开发已成为今天职业教育课程改革中的一项原创性实践，目前，项目课程改革在理论和实践领域都取得了丰硕的成果，其影响的广度和深度远远超越了我国历次职业教育课程改革。

# 《前厅运转实务》

## 内容概要

《前厅运转实务》注重与行业实际的紧密结合，注意把握国内外酒店前厅服务与管理的最新发展趋势，尽可能反映与本专业有关的新理念、新技术、新工艺和新方法；资料翔实、案例丰富，内容先进。在教材编写的过程中，考虑到高职高专学生的从业特点，结合市场的需要和饭店企业的实际需求，在强调学科的理论性和科学性的前提下，更多地注重实用性和可操作性。

本教材立足当前学生现状和实际市场需求，根据“实际、实用、实践”的原则，突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养，将理论知识与实践能力的培养的内容有机整合，将探究式、互动式、开放式的教学理念融入教材之中，着力体现教师的主导性和学生的主体性，把“简化理论阐述，着重实际训练”放在首位，突出了职业需求和技能为先的特点。

本教材根据职业教育的特性和学生学习认知的规律，改变了传统教材以知识为架构的教材编写方式，采用项目课程、任务驱动教学法，从技能入手，由简到繁、先易后难，先行后知、知行合一。教材体例新颖，内容编排科学。

## 书籍目录

### 项目一 入门入职

模块一 认识前厅

模块二 职业认知

### 项目二 总机服务

模块一 转接电话服务

模块二 叫醒服务

模块三 留言服务

### 项目三 预订服务

模块一 电话预订

模块二 网络预订

模块三 预订受理

模块四 预订信息传递

### 项目四 礼宾服务

模块一 迎宾员迎送服务

模块二 行李运送服务

模块三 行李寄存服务

模块四 委托代办服务

### 项目五 入住接待

模块一 工作环境认知

模块二 房态认知

模块三 散客和团队宾客入住接待

模块四 结账离店服务

模块五 贵重物品寄存服务

### 项目六 良好宾客关系的建立

模块一 突发事件处理

模块二 投诉处理

模块三 客史档案的建立

### 项目七 督导管理

模块一 培训技巧

模块二 销售技巧

模块三 现场督导

### 附录 前厅项目策划

完成一份“中高星级商务酒店前厅项目运营规划书”

### 参考文献

## 《前厅运转实务》

### 章节摘录

(1) 从档案架上取出客人的订房资料，与其预订取消的材料进行核对；如果客人是以电话形式提出取消要求，先请客人稍候，同时迅速找到相关资料，然后说“对不起，先生/女士/小姐让你久等了”，记下来电的内容和宾客姓名、电话号码；如果是销售部发来的取消单，应仔细阅读取消单内容，关键地方不清楚时应与销售部电话核对或请销售部再发一份取消单。

(2) 预订需要取消时，酒店的经办人应取出一张新的订房表，在取消一栏的小方格上打勾，以表示有关预订的取消，或在计算机上将原预订单做取消处理...

(3) 填上有关通知者的公司名称、电话号码及地址，作为记录。应向客人道谢，以示日后有机会希望能为其服务。

(4) 取消订房表应交予订房部主管，便于在订房记录上配合把这次预订取消。

(5) 若预订的取消内容涉及原有的房价、定金等一些特殊安排和特殊项目，如派车接送、放置鲜花水果等，则需尽快给相关部门发出取消的通知。

(6) 要根据客人或销售部要求重新填写预订取消单，不得在原始单据上修改；要将客人关于预订取消的通知单与所填写的相应表格连同原始订房预订单统一存放。如果已输入电脑，根据取消单内容在电脑上修改原始信息，修改完后在取消单上签名。

(7) 通常将统一存放的预订资料放在指定地方；在电脑上取消之后，在原始订房预订单上签“取消”，放入取消资料柜中。

# 《前厅运转实务》

## 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)