

# 《前厅服务与管理》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2015年09月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787563732173

## 内容简介

汪建平主编的《前厅服务与管理》是在教育部组织的“酒店服务与管理专业数字化资源共建共享”课题的引领下，根据酒店行业的需要、专业岗位分析、学生职业生涯发展需求和专业培养目标，结合教育部颁布的专业课程标准编写而成。旨在通过知识学习和仿真实训，培养学生前厅接待服务的职业能力，实现酒店前厅岗位需求与学校专业教学的无缝衔接。本书侧重理论指导下的服务与管理的实务与运作，简化以学科知识体系为背景的知识要点的陈述，以酒店前厅职业岗位工作环境为背景，以岗位能力要求为核心、行业操作要求为标准，按照岗位群设置模块，以工作流程为教学内容，充分体现职业教育教学改革的新理念。此外，适当增大了图表等内容的比例，着眼于酒店新岗位群的诸多\*新的现实需要。本书内容深入浅出，难易适度，适用性强，学术性与普及性兼顾，理论性与实操性并重，知识性、科学性、实用性、创造性相结合，借以提高学生的专业技能和整体素质。

## 目录

### 模块一 礼宾服务

任务一 迎客服务

任务二 送客服务

任务三 行李(寄存、提取)服务

任务四 信息服务

任务五 接机服务

### 模块二 预订服务

任务一 散客电话预订受理

任务二 散客当面预订受理

任务三 团队预订受理

任务四 预订变更受理

任务五 预订取消受理

任务六 婉拒预订

### 模块三 前台接待

模块一 礼宾服务 任务一 迎客服务 任务二 送客服务

任务三 行李(寄存、提取)服务 任务四 信息服务 任务五 接机服务 模块二

预订服务 任务一 散客电话预订受理 任务二 散客当面预订受理 任务三

团队预订受理 任务四 预订变更受理 任务五 预订取消受理 任务六 婉拒预订

模块三 前台接待 任务一 Check-in服务 任务二 问询服务 任务三 Check-

out服务 模块四 总机服务 任务一 电话转接服务 任务二 电话留言服务

任务三 电话叫醒服务 模块五 商务中心服务 任务一

商务中心工作内容及岗位职责 任务二 影印服务 任务三 传真服务的内容及标准  
任务四 打印服务 任务五 翻译服务 任务六 票务服务 任务七  
旅行社服务 任务八 邮递服务 模块六 宾客关系维护 任务一  
客史档案的用途和内容 任务二 建立客史档案 任务三 宾客投诉类型与处理原则  
任务四 服务质量、态度等投诉处理 任务五 自然灾害情况处理 任务六  
停电事故处理 任务七 意外受伤情况处理 任务八 突发暴力事件处理 模块七  
收银服务 任务一 入住收银服务 任务二 总台账务处理 任务三 外币兑换服务  
任务四 夜审稽核 任务五 离店结账服务 模块八 前厅督导管理 任务一  
前厅员工的调配与控制 任务二 前厅员工的培训 任务三 前厅员工的考评  
任务四 前厅员工的激励 任务五 前厅服务质量控制 任务六  
前厅部主要工作的质量控制课后练习答案参考文献

[显示全部信息](#)

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)