

信息服务系2020-2021学年度第二学期教学计划

授课课程	前厅服务与管理				任课教师	杨丹	所教班级	19酒店
教学计划内容								
理论教学计划内容		所需时间	预期目标	实训教学计划	所需时间	预期目标		
1	前厅印象	1周	掌握前厅部的工作任务，熟悉前厅部的工作环境。了解前厅部组织机构设置；熟悉前厅部岗位设置及岗位职责；掌握前厅部工作人员素养要求；有良好的学习意识，注重职业素质的养成。					
2	客房预订	1周	掌握散客预订和团队预订受理；掌握婉拒预订的处理程序；掌握预订失约行为的处理。	散客电话预约； 客房预订	1周	掌握客房预订		
3	礼宾服务	1周	懂得散客与团体的行李服务程序；掌握行李的寄存与提取的服务程序；描述贵重物品保管的服务程序	散客入住行李服务	1周	能按照正确程序完成散客入住行李服务		
4	总台服务	3周	掌握办理散客团队入住登记的程序；有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与客人沟通。	无预订散客入住登记	1周	熟悉无预订散客入住登记程序，能正确进行入住登记。		

5	总机服务和商务中心	1周	学会与人有效电话沟通、转接电话；能正确地为宾客提供票务服务。	文件打印、复印装订程序及标准	1课时	文件打印、复印装订程序及标准
4	自大堂副理	1周	掌握VIP宾客接待的工作程序与服务标准；把握宾客投诉的类型及处理投诉程序。	大堂副理处理投诉的程序	1课时	掌握大堂副理处理投诉的程序
5	前厅销售	1周	掌握前厅客房销售程序与技巧；掌握客房状态的类型及房态控制的有效方法。	向客人推销中高档价格的房客；向客人推销价格较低的客房	1课时	熟悉运用推销技巧，正确进行客房销售
6	信息沟通	1周	掌握前厅文档管理的步骤；能根据沟通需要选择适合的沟通方法。	模拟情景处理应急事件	1课时	
7	安全管理与质量控制	1周	掌握前厅服务质量的标准；掌握前厅对客服各环节质量控制的主要内容。			