

## 信息服务系2021-2022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	田虹桥	所教班级	21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	6课时	掌握前厅部的工作任务，熟悉前厅部的工作环境；掌握前厅部工作人员职业素养要求	掌握前厅部的工作任务，熟悉前厅部的工作环境；有良好的的学习意识，注重职业素养的要求。	2课时	能够熟悉前厅部的工作环境，掌握前厅部人员职业素养要求。		
2	客房预订	8课时	掌握散客预订和团队预订的受理；具有独立完成电话预订业务的能力；掌握一定销售技巧和与客人沟通协调的能力。	散客电话预订的服务程序和标准	3周	能够独立完成散客电话预订		
3	礼宾服务	10课时	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	以规范的仪容仪表迎接客人；按照正确的程序完成散客入住行李服务。	2周	独立正确完成散客入住行李服务		
4	总台服务	18课时	能够正确为客人办理入住和退房服务。	熟悉无预订散客入住登记程序，能正确进行入住登记。	3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	4课时	学会与客人进行有效的电话沟通并转接电话；能正确处理电话投诉和紧急电话。	能规范的为客人提供文印、传真服务；能正确的为客人提供票务服务。	2课时	能规范的为客人提供文印、传真服务；能正确的为客人提供票务服务。		

6	大堂副理	6课时	掌握重要宾客接待工作的程序与服务标准；掌握宾客投诉的类型及处理投诉程序；掌握宾客关系主任的具体工作职责与内容。	能够正确处理客人投诉	3周	能够正确处理客人投诉
7	前厅销售	6课时	掌握前厅销售的程序和技巧；掌握客房状态的类型及房态控制的有效方法。	向客人推销客房	2周	熟练运用推销技巧，正确进行客房推销
8	信息沟通	4课时	学会制作前厅报表；能根据需要选择适合的沟通方法。	熟悉并识记各种前厅表格	3课时	熟悉并识记各种前厅表格
9	安全管理与质量控制	4课时	掌握前厅服务质量控制的基本方法；具有责任感，有安全防范意识。	掌握前厅服务质量控制的基本方法；具有责任感，有安全防范意识。	3课时	具有责任感，有安全防范意识。