

课程名称：受理散客预订

作者姓名：田虹桥

单 位：迁西县职业技术教育中心

课题	受理散客预订	课 型	新授课
教材	高等教育出版社《前厅服务与管理》		
课时安排	1	教学对象	高星级饭店运营与管理专业
教学目标	<p>1. 知识与技能</p> <p>(1) 掌握散客电话预订步骤</p> <p>(2) 了解饭店房间类型和适当的客房推销方法。</p> <p>(3) 熟悉房间各种房间类型、价格以及各种房态。</p> <p>2. 过程与方法</p> <p>(1) 在课前通过观看酒店前厅客房预订工作视频, 让学生对客房预订有直观的感受、体验;</p> <p>(2) 通过自学, 互相交流, 让学生掌握散客电话预定步骤, 具有将理论与实践经验结合运用的能力。</p> <p>3. 情感、态度与价值观</p> <p>通过本节课的学习让学生具有良好的职业道德和敬业精神以及妥善处理人际关系的能力。</p>		
教学内容分析	<p>本节课是项目二任务一的内容, 在教材中占有承上启下的作用。预订是饭店的一项重要业务, 饭店在前厅部均设有预定处。通过预定, 可以使饭店提前占领客源市场, 提高客房出租率。所以学生要明确掌握客房预订的步骤, 为以后实际工作打好基础。</p> <p>。</p>		
教学重点	掌握散客电话预订步骤		
教学难点	熟悉房间各种房间类型、价格以及各种房态。		

<p><b>教法设计</b></p>	<p>1. 直观演示法：让学生观看酒店前厅服务的工作视频，让学生更加直观的感受前厅的工作氛围，激发学生的学习兴趣。</p> <p>2、情景模拟法：通过创设情景、角色扮演，组织学生进行场景模拟，培养学生的沟通能力以及处理人际关系的能力。</p>
<p><b>学法设计</b></p>	<p>自主学习法：通过教师的引导，学生的自主学习，掌握本节的主要内容，使学生的独立性得到了充分的发挥，培养学生的思维能力，让学生有一个自我思考的过程。</p>
<p><b>教学用具</b></p>	<p>1. 教学环境：多媒体环境。</p> <p>2. 资源准备：教学 PPT、散客电话预订单。</p>

<h2 style="text-align: center;">教 学 过 程</h2>			
<p style="text-align: center;">教师活动</p>	<p style="text-align: center;">学生活动</p>	<p style="text-align: center;">教学设计意图</p>	<p style="text-align: center;">用 时</p>
<p>一、展示视频，引入新课。 展示酒店前厅工作视频。</p> <p>1. 同学们，你们看到了什么？</p> <p>2. 今天，我们就来学习酒店前厅客房预订的知识。</p>	<p>看课件展示的视频。</p> <p>1. 看到了酒店前厅工作的环境和状态。</p> <p>2. 假如你是一名酒店前厅工作人员，你如何为客人服务呢？</p>	<p>职业类高中的学生对知识的学习兴趣并不高，但是他们对新事物充满好奇心，通过视频引入，可以激发他们的好奇心</p>	<p>5 分 钟</p>

<p>二、自主学习，合作研究</p> <p>1、预订员的服务准备工作预</p> <p>2、订员受理预订的主要工作</p> <p>(1) 掌握电话接听礼仪</p> <p>(2) 填写散客预定单</p> <p>(3) 为客人推荐适当的房型</p> <p>按照房间数量划分；</p> <p>按照客房位置划分；</p> <p>按照满足宾客个性化需求划分</p> <p>(4) 了解房价种类</p> <p>标准价；团队价；家庭租用价；</p> <p>淡季价；旺季价；商务合同价；</p> <p>小包价；折扣价；免费；白天租用价；加床费。</p> <p>(5) 了解客房状态</p> <p>住客房 (OCC)</p> <p>空房 (VC)</p> <p>走客房 (VD)</p> <p>待修房 (OO)</p> <p>保留房 (BR)</p> <p>外宿房 (S/O)</p> <p>携带少量行李的住客房 (OLL)</p> <p>请勿打扰房 (DND)</p> <p>双锁房 (D/L)</p> <p>3、预订员应掌握一定的报价方法</p> <p>(1) 从高到低报价</p> <p>(2) 从低到高报价</p> <p>(3) 选择性报价</p> <p>(4) 根据房型报价</p> <p>冲击式；鱼尾式；夹心面包式</p>	<p>1、根据教师出示的问题，学生自主学习，小组交流，找出对应知识点。</p> <p>2、以小组为单位，对客房状态进行当堂记忆。</p> <p>3、组织小竞赛，以小组为单位，学生快速说出不同房态的中英文翻译及各房态意义。</p>	<p>和求知欲。</p> <p>通过学生自主学习，小组交流讨论的方式，让学生主动接受知识。举行小组间的小竞赛，激发学生的学习兴趣和好胜心，巩固学生对知识的掌握。</p>	<p>20 分钟</p>
---	--	--	--------------

<p>三、课堂练习，情景模拟 受理电话预订的服务程序</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、就电话</li> <li>2、问候客人</li> <li>3、聆听客人预定要求</li> <li>4、询问客人姓名</li> <li>5、推销房间</li> <li>6、询问付款方式</li> <li>7、询问客人抵达情况</li> <li>8、询问特殊要求</li> <li>9、询问预订代理人情况</li> <li>10、复述预订内容</li> <li>11、完成预定</li> </ol>	<p>学生分小组，模拟情景，对话练习。评出表现最优小组</p>	<p>角色扮演，小组竞争，激发学习兴趣。</p>	<p>15 分钟</p>
<p>四、课后作业 受理电话预订的步骤</p>	<p>课后加强练习</p>	<p>通过反复练习，熟练掌握。</p>	
<p>五、教师总结</p>	<p>本节课的学习，掌握了散客电话预订的步骤，提高了同学们的表达能力和应变能力。</p>	<p>畅所欲言，回忆本节课学到的知识。</p>	<p>5 分钟</p>

附：板书设计

受理散客预订

- （一）预订员的服务准备工作
- （二）预订员受理预订的主要工作
- （三）预订员应掌握一定的报价方法
- （四）受理电话预订的服务程序与标准