

湖南怀化商业学校

《前厅服务与管理》课程标准

一、课程的性质

《前厅服务与管理》是一门介绍饭店前厅部管理与业务经营的知识性与实践性高度结合的应用型管理课程。本课程是酒店管理专业的核心课程，也是高星级酒店运营与管理专业的主干课程。

本课程主要包括客房预订服务、饭店礼宾服务、入住接待服务、客人常见需求处理、总机商务中心服务、客户关系管理、前台收银等方面的内容，是酒店前厅工作体系中的重要组成部分。学生通过对本课程的学习，能全面掌握有关前厅部各岗位的基本操作技能和专业知识，养成良好的职业习惯，达到酒店前厅各工作岗位的素质要求。

二、设计思路

本课程教学突出以任务导向的项目教学为主的模式。课程设计依据典型的饭店前厅业务运营管理工作过程分析，紧扣服务流程要求，设立了与工作步骤密切相关的七大模块。

在教学模式设计上，紧扣“职业能力”，通过与工作任务完全一致的活动项目开发，构建了“理论与实践合一，师生互动训练与学生自主演练合一，企业与企业合一”的教学模式。

以“能力本位”理念重构教学实施过程，以学生为主体，以教师为主导，引导学生在开展行动、完成任务中学习，并在主动解决问题的过程中建构知识，提升能力。通过本课程的学习，最终实现培养既会做事，又会做人，具有健全人格的高素质技能型人才的目标。

以“学生为本位”原则重构教学评价机制，对专业知识、专业技能、服务意识、通用能力四个方面开展多元化评价。通过评价，使学生在项目训练的过程中不断体验进步和成功，逐步认识自我、接纳自我，增强自信，促进学生综合能力的全面发展和健全人格的逐步形成。

帮助学生学会从网络中获取知识，从而培养他们的终身学习的能力。充分利用通用现代教育技术教学平台，达到掌握所学知识并能融会贯通、举一反三的目的。

三、课程目标

(一) 总目标

学生通过学习能了解并掌握酒店前厅部各部门的岗位职责和工作程序。使学生具备酒店前厅部高素质人才所需要的基础知识和基本技能,熟练掌握酒店前厅部各岗位的操作技能,使学生能运用所学解决生产实践中的问题,达到高星级酒店前厅部的岗位要求,为以后进一步学习酒店其他部门的操作技术奠定坚实的基础。

(二) 具体目标

1.知识目标

掌握前厅部的有关基础知识。

了解酒店前厅部各岗位的岗位职责。

掌握酒店前厅部各服务项目的服务流程。

2.能力目标

能规范提供客房预订、接待、礼宾、总机、商务中心、收银等服务。

能灵活处理酒店前厅服务过程中的突发情况。

能积极维护良好的宾客关系。

3.素质目标

能吃苦耐劳,爱岗敬业,学会“利他”和“关切”,养成良好的职业习惯。

积极进取,应用新技术、新方法、新观念,协同作战解决问题。

培养竞争意识与竞争能力。

四、课程内容和要求

课程内容结构与课时安排

项目序号	项目名称	模块	课时
模块一	客房预订服务	项目一 受理客房预订	6
		项目二 变更客房预订	6
		项目三 管理客房预订	6
模块二	饭店礼宾服务	项目一 机场接机服务	4
		项目二 迎送客人服务	6
		项目三 行李服务	6
模块三	入住接待服务	项目一 散客入住接待	6
		项目二 团队入住接待	6
		项目三 商务行政楼层接待	6

模块四	客人常见需求处理	项目一 延迟退房与续住处理	6
		项目二 换房处理	6
		项目三 保密入住与筛选电话	6
		项目四 问讯服务	4
		项目五 保险箱服务	4
模块五	总机商务中心服务	项目一 电话转接服务	6
		项目二 叫醒服务	6
		项目三 传真收发服务	4
		项目四 票务服务	6
模块六	饭店宾客关系管理	项目一 建立良好的宾客关系	8
		项目二 VIP 接待	6
		项目三 处理投诉	8
模块七	总台收银服务	项目一 外币兑换服务	8
		项目二 结账服务	6

模块一、客房预订服务

1) 教学内容与要求

- A)、客房的类型，预订的渠道、方式及种类。
- B)、客房预订的受理、变更等操作程序及注意事项。
- C)、排房的原则、程序以及注意事项；如何控制失约行为。
- D)、客房预订服务经典案例评析。

2) 学习目标

- A)、了解客房客房的类型，预订的渠道及预订的方式。
- B)、熟悉客房预订的种类及其特点。
- C)、掌握排房的原则及注意事项。
- D)、学会各类客房预订的受理以及变更，并能合理排房，有效控制失约行为。

模块二、饭店礼宾服务

1) 教学内容与要求

- A)、机场接机服务的具体要求、工作程序、操作明细以及漏接客人的跟办工作。
- B)、迎送客人服务的工作内容、具体程序以及注意事项。
- C)、行李服务的工作程序、操作明细以及注意事项。包括散客行李服

务、团队行李服务、换房行李服务、以及行李寄存和提取。

D)、饭店礼宾服务经典案例评析。

2) 学习目标

A)、能规范提供机场接机服务，并能灵活处理接机服务中的突发情况。

B)、学会为各类客人提供迎送服务，并针对客人的特殊性，提供人性化服务。

C)、能为散客、团队、换房、行李寄存和提取的客人提供相应的行李服务。

模块三、入住接待服务

1)、教学内容与要求

A)、前厅销售的内容与要求以及销售的流程与技巧。

B)、酒店客房房态类型划分以及影响房态的因素。

C)、各类有效证件的识别，包括护照、签证、商务旅行卡、港澳通行证、台胞证和其他证件。

D)、散客、团队、商务行政楼层接待的工作流程、操作明细及注意事项。

E)、入住接待服务经典案例评析。

2)、学习目标

A)、掌握前厅销售的内容与要求以及销售的流程与技巧。

B)、熟悉酒店客房的各类房态及影响房态的因素。

C)、能识别护照、签证、港澳通行证、台胞证等各类有效证件。

D)、能规范提供散客、团队、商务行政楼层的入住接待服务。

模块四、客人常见需求处理

1)、教学内容与要求

A)、延迟退房和续住的工作程序、操作明细及注意事项。

B)、换房的工作程序、操作明细及注意事项。

C)、保密入住与筛选电话的工作程序、操作明细及注意事项。

D)、问讯、留言、物品寄存与转交的工作程序、操作明细及注意事项。

E)、保险箱服务的工作程序、操作明细及注意事项。

F)、客人常见需求服务经典案例评析。

2)、学习目标

- A)、能规范提供延迟退房和续住服务，并灵活处理相关突发事件。
- B)、规范提供换房服务，了解换房原因，并作相应的跟进。
- C)、能根据客人要求，灵活把关，规范提供保密入住和筛选电话服务。
- D)、能规范处理问讯、留言、物品转交的工作，并能灵活应对突发情况。
- E)、规范提供保险箱服务。

模块五、总机商务中心服务

1)、教学内容与要求

- A)、电话转接的工作流程、操作明细及注意事项。
- B)、叫醒服务的分类，接受客人叫醒服务、散客叫醒服务、团队叫醒服务的工作流程、操作明细及注意事项。
- C)、传真收发、复印、打印业务的工作流程、操作明细及注意事项。
- D)、代订及更改票务的工作流程、操作明细、注意事项。
- E)、总机商务中心服务经典案例评析。

2)、学习目标

- A)、能熟练处理电话转接服务。
- B)、能准确接受客人叫醒服务，并规范提供叫醒服务，包括散客叫醒服务和团队叫醒服务。
- C)、能规范提供传真收发、复印、打印服务。
- D)、准确、规范地为客人提供票务服务。
- E)、能灵活应对总机商务中心服务的突发情况。

模块六、饭店宾客关系管理

1)、教学内容与要求

- A)、大堂副理、宾客关系主任的岗位职责，如何建立良好的宾客关系。
- B)、维护宾客关系的服务项目，包括问候电话、房间展示引领、客人生日、宾客喜好卡等。
- C)、贵宾等级分类、贵宾接待服务的申请、贵宾接待服务的准备、程序及标准。
- D)、投诉的产生原因，处理客人投诉的程序和办法。
- E)、宾客关系管理经典案例评析。

2)、学习目标

A)、明确大堂副理、宾客关系主任的岗位职责。

B)、能规范提供维护宾客关系各项的服务，包括问候电话、房间展示引领、客人生日、宾客喜好卡等。

C)、能准确划分贵宾等级，并能规范提供相应的贵宾接待服务，灵活应对突发情况。

D)、灵活处理宾客投诉，并作相应跟进。

模块七、总台收银服务

1)、教学内容与要求

A)、可兑换货币的种类以及常见兑换外币介绍，包括美元、英镑、欧元。

B)、外币现钞的基本常识以及外币兑换业务的介绍。

C)、外币兑换程序、操作明细及注意事项。

D)、结账方式和种类，各类结账工作程序、操作明细及注意事项。

E)、总台收银服务经典案例评析。

2)、学习目标

A)、学会识别常见兑换外币，包括美元、英镑、欧元等。

B)、能准确规范提供外币兑换服务。

C)、能完整各类结账服务，并灵活应对突发情况。

五、实施建议

(一) 教学方法

课程教学方法的改革以调动学生的积极性为核心。除讲授、提问、学生分析、讨论等常用的方法外，结合管理课程的特点，适应中职的要求，探索并完善以参与式、体验式、交互式和模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法。并建立纸质、声音、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学载体。

- 1、头脑风暴法。针对对客服务中的突发问题，由学生应用所学知识，放开思路，大胆分析，提出自己的见解与解决方案。

- 2、多媒体教学。本课程全程使用多媒体教学，有的重点案例采取微视频，以增强感染力，帮助学生理解、内化，并要制作有利于学生学习与训练的助学课件，最终建立系统性、立体化的多媒体课件体系。

- 3、案例分析。所选案例，均是酒店前厅部真实发生、较为典型的、具有学生讨论与研究余地的案例。进行案例分析时，既可以采用由学生独立分析，再以书面作业完成的分散方式；又可以采用先分小组讨论，后到课堂上全班讨论这种集

中形式。其中，后一种方式主要用于对重点案例进行分析。教师的指导要重点放在引导学生寻找正确的分析思路和对关键点的多视角观察上，而不是用自己的观点影响学生。教师对案例分析的总结，也不要对结果或争论下结论，而是对学生们的分析进行归纳、拓展和升华。

-4、情境模拟。创设酒店前厅服务真实情境，由学生们进行角色扮演，协同作战完成情境中的任务。演出结束后，全班同学进行评议，分析各扮演者处理是否得当，作出规范评价，并提出更好的建议。可以分组进行，有关角色也可以轮流扮演。这种方法可提供更有价值的仿真环境，并且使学生对不断变化与发展的突发问题进行动态的分析与决策，对于提升学生的服务意识与服务能力具有重要的作用。

- 5、调查与访问。在课上或课外，组织学生进行社会调查，直接访问酒店，组织学生与酒店前厅管理人员和一线员工对话活动。

- 6、校外实训。在课程实施过程中带领学生到实习酒店进行现场实践和教学。

- 7、计算机模拟。对于一些可以运用计算机处理的业务问题，借助有关程序，由学生操作计算机实现对前厅业务的模拟过程。

- 8、网络冲浪。现代教学应充分利用互联网，对旅游专业学生而言，这是一种特殊的接触实际的窗口。根据教学进度需要，引导学生登陆有关网站，了解现实酒店业状况，搜集最新信息，学习最新业务知识，思考与分析现实问题。

(二) 教学建议

《前厅服务与管理》课程教学通过采取灵活多样的教学方法提高教学效果进而达到教学目标。采用视频录像资料辅助教学提高教学内容的可视性和直观性；采用案例教学方法，培养学生分析问题、解决问题的能力；采用企业现场教学方式，增强学生对在实践问题的感性认识；采用分组讨论式教学，提高学生自主学习和在工作中协作的能力；聘请行业名家和企业管理人员参与实践教学，使学生在接近全真的工作场景进行能力训练。在考核方式上针对专业知识、专业技能、服务意识、通用能力采用多元化的项目考核方式。

教学中，教师要充分利用现代信息技术手段。在实训项目设计与实施中要依靠计算机及计算机网络技术，增添企业背景资料，使实训环境接近真实业务的条件要求。另外教师还要与企业合作引进前厅管理软件用于辅助教学，学生可以利用软件处理虚拟的业务信息。

另外，教师可在教学中穿插实景视频资料，新闻资料和企业电子信息。例如

电视剧《五星大饭店》、《酒店风云》等部分情节可以插入教学中。还可以运用多媒体手段进行课堂教学，提高课堂教学的效率，丰富课程的内容，加大信息量，提高学生对知识能力的兴趣。

(三) 考核方式和评价方法建议

实施评价不仅要关注学生知识与技能的理解和掌握，能力的提高，更要关注他们情感态度与价值观的形成与发展，不仅要关注学生学习的结果，更要关注他们在获得结果的过程中所作的努力。注意评价手段的多样化，要用形成性评价与终结性评价相结合，且以形成性评价为主的评价方式。

对项目可以采取针对专业知识、专业技能、服务意识、通用能力的自我评价、组间评价、老师评价、行业专家评价等多元化的项目考核方式。

(四) 教材编写建议

1、以科学的教育理论为指导，充分反映时代特点和现代意识，引入行业标准，校企合作编写教材。坚持以人为本的科学发展观，以服务为宗旨，以就业为导向，以能力为本位，有助于培养学生的实践能力和创新精神，有助于形成学生良好的个性和健全的人格，为学生的职业生涯发展服务。

2、教材应突出前厅服务与管理课程的特点，要便于指导学生进行自主、合作与探究式的学习，掌握方法，不断提高独立学习和探究的能力。

3、教材所选案例要具有时代性和典范性，难易适度，能激发学生的学习兴趣，开拓学生的知识眼界。

4、教材应有开放性和弹性，在合理安排课程计划和课程内容的基础上，给地方、学校和教师留有开发和选择的空间，也要给学生留出选择和拓展的余地，以满足不同学生学习和发展的需要。

5、教材在使用过程中应结合现代信息技术的运用，效果会更好。