

《饭店前厅运行与管理》考试大纲

教材：《前厅服务与管理》（2018 年 1 月第 2 版）

主编：罗峰、杨国强 中国人民大学出版社

模块一 走进前厅部

1. 了解前厅部在饭店经营管理和服务运转中的重要地位；
2. 掌握前厅部的主要任务；
3. 了解前厅部的组织结构及岗位职责；
4. 掌握常见的客房类型及房价种类。

模块二 客房预订

1. 熟悉预订的渠道、方式与种类；
2. 掌握预订的程序；
3. 了解如何做好预订的控制；
4. 了解预订失约行为的成因及处理方法；

模块三 礼宾服务

1. 掌握门童、行李员的服务程序；
2. 了解金钥匙的含义及服务理念；

模块四 前厅接待

1. 熟练掌握入住登记的程序；
2. 掌握常见的房态种类；
3. 了解入住登记工作中容易出现的问题及对策；
4. 了解前台收银的工作流程。

模块五 总机、商务中心

1. 了解电话总机和商务中心的服务项目；
2. 掌握总机叫醒服务的程序和标准。

模块六 宾客关系管理

1. 认识和理解宾客关系管理的重要性；
2. 熟悉建立良好宾客关系的基本方法；
3. 掌握处理宾客投诉的方法和技巧。

模块七 前厅销售与收益管理

1. 了解饭店产品的内涵、构成及特点；
2. 明确前厅销售的内容；
3. 掌握客房销售的正确方法和技巧。

模块八 前厅服务质量与信息管理的

1. 了解前厅部与饭店其他部门之间的协调关系及沟通内容；
2. 熟悉客史档案的作用、内容和运行。

模块九 前厅人力资源管理

1. 了解前厅员工培训的程序、内容和方法；
2. 了解员工绩效评价的内容和方法；