**江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业**

**《前厅服务实务》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业必修的一门专业类平台课程，是在《饭店服务礼仪》《饭店认知》等课程基础上，开设的一门理论和实践相结合的专业课程，其任务是让学生掌握前厅部各工作岗位的专业知识并具备相应的职业能力，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为《饭店管理实务》等后续课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

90学时，5学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人的要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合前厅服务基础知识、基本技能的学习和职业精神的培养。

1.依据酒店服务与管理专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出前厅服务基本能力的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.依据课程目标，以及酒店前厅部服务岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及酒店业的基础知识、基本技能和职业操守，兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识，反映技术进步和生产实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以前厅服务知识与技能为主线，结合酒店前厅部各岗位主要工作任务，对接工作流程，设计相应的学习任务，将相应的专业理论知识、专业技能和职业素养有机融入学习任务，根据学生认知规律和职业教育的教学规律，序化学习内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握前厅服务的工作流程、工作规范，具备前厅服务的工作能力，具备良好的职业品质和处理常见问题的能力。

1.熟悉前厅部的地位、组织机构、前厅部对客服务的流程和标准；掌握基层管理人员必须具备的基础知识；理解常见问题及一般投诉的处理方法。

2.能根据服务标准和流程，熟练完成客房预订服务、总台接待服务、总机服务、商务中心服务、礼宾服务等岗位工作。

3.能规范、熟练地进行前厅服务的各种技能操作，并处理服务中的突发事件。

4.具备良好的心理素质，有一定的沟通协调、团队合作和灵活应变的能力。

5.具备规范操作的职业习惯和安全、环保、保密意识；具备爱岗敬业、诚实守信、竭诚服务、吃苦耐劳的从业态度和职业精神。

**五、课程内容与要求**

| **项目** | **任务** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 认识前厅部 | 前厅部概述 | 1.了解前厅部的概念；2.认识前厅部在现代饭店经营中的重要地位；3.掌握前厅部的主要功能 | 6 |
| 熟悉组织机构 | 1.知道前厅部的组织结构设置的原则；2.能说出前厅各班组员工的岗位职责；3.能画出大、中、小型饭店的前厅部组织机构图 |
| 掌握前厅环境设计与控制 | 1.熟悉前厅环境设计的原则；2.掌握前厅的功能布局；3.掌握大堂气候与卫生的要求；4.能初步设计酒店前厅的环境 |
| 客房预订 | 认识客房预订 | 1.了解客房预订的意义、任务，知道客房预订的渠道，掌握客房预订的类型；2.掌握电话预订、网络预订、面谈预订、传真预订、信函预订的操作要点 | 16 |
| 受理客房预订 | 1.掌握客房预订的程序；2.能按要求独立受理预订业务，正确处理各种类型的预订，并进行预订的确认,处理预订的变更、取消与婉拒工作；3.能按要求填写、处理各类预订表单；能根据客人的要求向客人推荐合适的房间 |
| 处理失约行为 | 1.掌握超额预订的影响因素；2.能正确进行超额预订数量的控制；3.能妥善处理超额预订等预订失约行为引起的投诉 |
| 礼宾服务 | 迎送服务 | 1.能识别礼宾服务的范围；2.掌握迎送服务的流程和操作标准，能按照规范和要求迎送宾客 | 10 |
| 行李服务 | 1.掌握进店和离店行李服务的程序；2.能按照服务规范为散客和团队提供行李服务 |
| 金钥匙服务 | 1.了解金钥匙的起源和发展历程；2.掌握金钥匙的服务理念和素质要求；3.树立金钥匙服务的理念 |
| 接待收银 | 接待准备 | 1.认识办理入住登记手续的必要性；2.能够迅速熟练地做好接待的准备工作 | 20 |
| 填写登记表 | 1.知道境内人员入住登记有效证件的类型，了解境外人员的类型及入住登记的有效证件；2.掌握境内、外人员入住登记表的填写方法，能准确快速地填写境内、外人员入住登记单 |
| 登记入住 | 1.掌握入住登记的程序；2.能运用合理的排房方法为客人分配房间；3.能熟练地为VIP客户、团队及零星散客办理入住登记手续； 4.掌握重房、换房、延期住房、客人拒绝填写入住登记表等常见问题的处理方法 |
| 问讯和留言服务 | 1.能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；2.掌握处理问讯的程序和原则，能为访客和住店客人提供留言服务 |
| 离店结账服务 | 1.认识客人结账的方式；2.掌握离店结账服务的程序，能迅速、准确地办理离店结账手续 |
| 总机服务与商务中心 | 认识总机服务 | 1.能说出总机的地位；2.熟悉总机的业务范围；3.掌握总机服务的基本要求 | 10 |
| 学会总机服务 | 1.掌握电话转接服务的操作流程及注意事项；2.掌握电话叫醒、代客留言、DND等服务的基本操作流程 |
| 认识商务中心业务 | 1.能说出商务中心的业务范围；2.认识商务中心常用的设备；3.掌握商务中心人员素质要求 |
| 学会商务中心服务 | 1.掌握传真发送、文件打印、会议室及设备出租的操作流程及注意事项；2.能为客人提供打字、复印、传真、商务中心会议室出租、翻译、秘书等服务； 3.能承担客人委托的各项商务、票务服务工作,协助客人处理商业业务 |
| 前厅客房销售 | 认识房价 | 1.认识饭店客房产品的分类、特点及影响客房定价的主要因素；2.知道房价的种类及定价的方法，能对房价进行合理的控制与调整 | 10 |
| 销售技巧 | 1.熟悉饭店客房产品的分类、特点及影响客房定价的主要因素；2.理解客房产品报价的方法；3.掌握推销客房的技巧，能根据不同类型客人的需求，结合酒店的客情和政策成功推销客房 |
| 前厅宾客关系 | 处理投诉 | 1.理解投诉产生的原因、客人投诉的心理；2.正确认识客人投诉的价值；3.掌握处理投诉的原则，能运用投诉处理的流程和技巧正确处理客人投诉 | 10 |
| 管理客史档案 | 1.知道建立客史档案的意义；2.熟悉客史档案的内容；3.掌握客史档案管理的方法 |
| 前厅信息系统运用 | 了解前厅管理信息系统 | 1.理解前厅管理信息系统的特点、作用、结构；2.熟悉饭店的主要信息，能初步掌握前厅信息系统的应用 | 8 |
| 解读前厅统计报表 | 1.能识别前厅主要报表；2.掌握报表中的主要指标的含义；3.能阅读并制作营业日报表、客源分析表等报表 |
| 信息沟通 | 1.熟悉大中型饭店前厅信息传递的常见形式；2.掌握前厅部的内部和外部信息沟通的主要内容，能初步学会信息沟通的技能 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.结合酒店行业人才培养的要求，充分挖掘思政元素，注重培养学生对酒店行业的认可和热爱。

2.本课程贯彻“以学生为中心”的教学理念，以教师为主导、以学生为主体，采用任务驱动、理实一体的教学模式，做中学、做中教。

3.根据教学内容，灵活选择适当的教学方法，倡导行动导向教学。客房预订、总台接待、礼宾、问讯、商务中心、总机、收银等对客服务项目，建议采用理实一体、情景式、角色模拟等教学方式。

4.依托校外实训基地，组织学生参观酒店并参与酒店实际工作。采用项目化教学模式，前厅各工作岗位的对客服务，运用情景模拟、角色扮演等教学方法，并适时开展小组竞赛，以激发学生学习兴趣，提升教学效果。

5.注重信息化教学，充分利用微课、微视频、课件、酒店宣传和培训视频等资源进行教学。

6.将酒店行业标准和职业要求融入课程教学，关注酒店业发展新动态，重视专业领域内新知识、新理念、新方法的不断渗透，关注服务意识、安全意识、环保意识和爱岗敬业等职业素养培养。

**(二)评价建议**

1.采用过程评价与结果评价、定性评价与定量评价、教师评价与学生自评互评相结合的评价方式，科学组织课程评价。

2.课程评价既包括对知识和技能的掌握程度，也包括在服务过程中能力的展现以及职业品质和职业精神的养成。可依据行业评价标准，制订客房预订、礼宾、接待、收银、总机、商务中心等服务项目的评价办法。采取个人自评、小组互评、教师评价相结合，同时注重企业人员参与评价过程。

3.及时、客观地向学生反馈评价结果，肯定成绩、找出不足，师生共同商讨确定改进的途径和方法，发挥评价的激励作用。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材的编写和选用必须依据本课程标准。

2.教材应体现工作过程导向的课程特征，以酒店前厅服务工作的服务流程、操作规范为依据，设计学习项目和任务，强调知识与技能的融合。

3.引用酒店发展动态及相关前厅服务的案例，案例的选择应注重实效性和趣味性，彰显时代性，激发学生的兴趣，深化学生情感体验，体现新工艺、新技术、新设备以及节能、减排、安全、环保的新理念。

4.教材结构、呈现方式应符合学生年龄特征和学习特点，图文并茂，提高学生的学习兴趣，激发学习热情。

**（四）课程资源开发与应用建议**

1.发挥教研组、中心教研室、名师工作室、行业指导委员会的作用，合作开发教学资源。

2.加强与酒店的合作，实现产、学、教有机融合。收集酒店的照片、服务案例、服务视频等，与饭店共同开发前厅部不同岗位的操作视频作为教学资源。

3.重视现代教育技术与课程教学的整合，利用网络课程资源，运用现代信息技术，自主开发前厅教学课件，借助精品课程等网络化平台，建立本课程多媒体课程资源的数据库，实现教学资源和成果共享。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校酒店服务与管理类各专业（三年制）学生。

（开发人员及单位：刘月，苏州旅游与财经高等职业技术学校；陶佳琦，苏州旅游与财经高等职业技术学校；黄利，苏州旅游与财经高等职业技术学校；彭陈艳，苏州工业园区工业职业技术学校；周艳，苏州旅游与财经高等职业技术学校；孙嘉希，苏州旅游与财经高等职业技术学校；华勤岸，苏州旅游与财经高等职业技术学校；陈丹，苏州太湖万豪酒店）