

福建2010年自考旅游管理专业(专科)前厅客房服务与管理课程实践考核大纲自考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022__E7_A6_8F_E5_BB_BA2010_c67_647038.htm 一、课程的性质 《前厅客房服务与管理》课程主要学习前厅及客房部的工作任务、特点和作用；掌握客房预订、入住登记、大厅服务与客人离店结账服务等前厅对客服务技能；掌握客房卫生整理、楼面接待服务等技能，是一门实践性很强的课程。使用教材：《前厅客房服务与管理》孟庆杰东北财经大学出版社2007年版 二、

考核目的及要求 本课程要求通过实践环节考核达到以下的目的和要求：1．掌握前厅客房预订的方法与技能。2．掌握前厅各类客人入住登记的方法与技能。3．掌握前厅大厅服务的方法与技能。4．掌握前厅客人离店结账的方法与技能。5．掌握客房卫生整理各种专项技能与服务程序。6．掌握楼面接待服务的各项服务程序与技能要求。7．掌握前厅部与客房部常见问题及突发事件的处理能力和应变能力。三、考核场所及方式 1．考核场所 统一在实习场所或具有前厅客房服务相关设施并能满足操作要求的场所中进行。2．实践考核方式 采用现场实际操作和口试方式进行。四、实践考核内容及方法（一）实践的考核内容 1．前厅客房预订服务 2．前厅预订客人、非预订客人、VIP客人的入住登记服务 3．前厅散客的行李接待服务 4．前厅客人的离店结账服务 5．客房中式铺床、铜器擦试、地毯除渍、家具打蜡等专项技能 6．走房卫生间的清洁整理、走房卧室的卫生整理、住客房的晚间开夜床等卫生整理服务 7．楼面迎客服务、洗衣服务、擦鞋

服务、物品租借服务、会议服务等服务技巧 8 . 前厅部与客房部常见问题及突发事件的处理与应对 (二) 实践考核的方法 1 . 实践操作 实践操作由必考项与加考项两部分组成。其中入住登记服务、中式铺床为必考项，同时每场的考试中，由主考单位从考核内容1-7中指定必考项之外的任何一项作为加考项。 2 . 口试 每位考生每场考试必须以口试的方式处理两项与前厅部和客房部相关的常见问题或突发事件。 五、考核时间及评分标准 1、考核时间 (1) 每项必考项的时间为3分钟。(2) 加考项根据项目的性质为5-15分钟。(3) 口试的时间为5分钟。 2、评分标准 采用百分制，其中实践操作的必考项占70% (每项各占领35%)，加考项占20%，口试部分占10%。百考试题收集整理 更多请访问：百考试题福建自考网，百考试题自考论坛，百考试题自考网校，百考试题在线题库 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com