



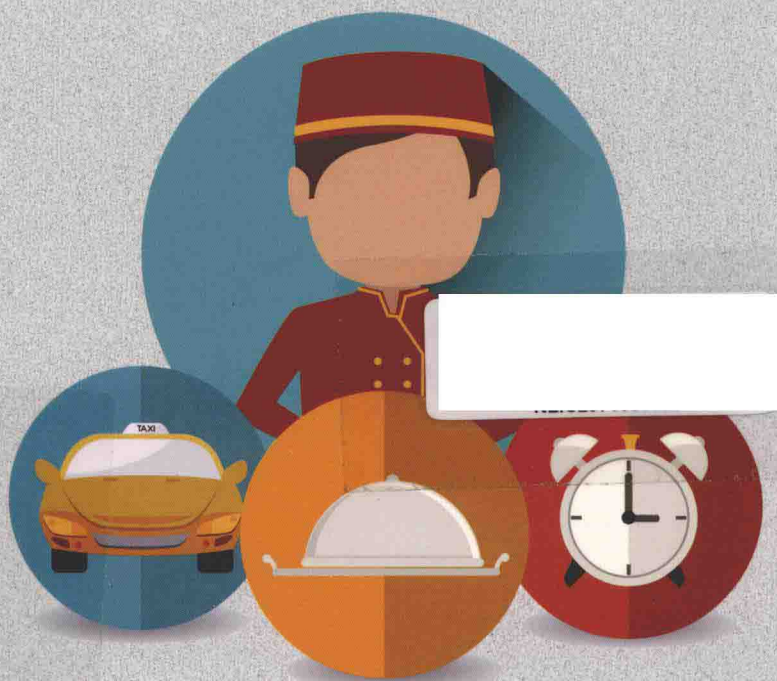
闽西职业技术学院 国家骨干高职院校项目建设成果
MINXI VOCATIONAL & TECHNICAL COLLEGE
——旅游管理专业

李文芳 许良慧 等 © 主编

J

酒店服务实训

IUDIAN FUWU SHIXUN



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位



闽西职业技术学院

MINXI VOCATIONAL & TECHNICAL COLLEGE

国家骨干高职院校项目建设成果

——旅游管理专业

酒店服务实训

李文芳 许良慧 等 主编



厦门大学出版社

XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务实训/李文芳,许良慧主编. —厦门:厦门大学出版社,2015.12
(闽西职业技术学院国家骨干高职院校项目建设成果·旅游管理专业)
ISBN 978-7-5615-5866-9

I. ①酒… II. ①李…②许… III. ①饭店-商业服务-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 304266 号

官方合作网络销售商:



厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门市软件园二期望海路 39 号 邮编:361008)

总编办电话:0592-2182177 传真:0592-2181406

营销中心电话:0592-2184458 传真:0592-2181365

网址:<http://www.xmupress.com>

邮箱:xmup@xmupress.com

厦门市明亮彩印有限公司印刷

2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 次印刷

开本:787 mm×1092 mm 1/16 印张:8 插页:2

字数:208 千字

定价:18.00 元

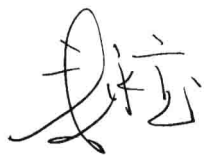
本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换

总 序

国务院《关于加快发展现代职业教育的决定》指出,现代职业教育的显著特征是深化产教融合、校企合作、工学结合,推动专业设置与产业需求对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、毕业证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接,提高人才培养质量。因此,校企合作是职业教育办学的基本思想。

产教融合、校企合作的关键是课程改革。课程改革要突出专业课程的职业定向性,以职业岗位能力作为配置课程的基础,使学生获得的知识、技能满足职业岗位(群)的需求。至2014年6月,我院各专业完成了“基于工作过程系统化”课程体系的重构,并完成了54门优质核心课程的设计开发与教材编写。学院以校企合作理事会为平台,充分发挥专业建设指导委员会的作用,主动邀请行业、企业“能工巧匠”参与学院专业规划、专业教学、实践指导,并共同参与实训教材的编写。教材是实现产教融合、校企合作的纽带,是教和学的主要载体,是教师进行教学、搞好教书育人工作的具体依据,是学生获得系统知识、发展智力、提高思想品德、促进人生进步的重要工具。根据认知过程的普遍规律和教学过程中学生的认知特点,学生系统掌握知识一般是从对教材的感知开始的,感知越丰富,观念越清晰,形成概念和理解知识就越容易;而且教材使学生在过程中获得的知识更加系统化、规范化,有助于学生自身素质的提高。

专业建设离不开教材,一流的教材是专业建设的基础,它为课程教学提供与人才培养目标相一致的知识与实践能力的平台,为教师依据教学实践要求,灵活运用教材内容,提高教学效果,完成人才培养要求提供便利。由于有了好的教材,专业建设水平也不断提高,因此在福建省教育评估研究中心汇总公布的福建省高等职业院校专业建设质量评价结果中,我院有26个专业全省排名进入前十名,其中有15个专业进入前五名。麦可思公司2013年度《社会需求与培养质量年度报告》显示,我院2012届毕业生愿意推荐母校的比例为68%,比全国骨干院校2012届平均水平65%高了3个百分点;毕业生对母校的满意度为94%,比全国骨干院校2012届平均水平90%高了4个百分点,人才培养质量大大提升。



闽西职业技术学院院长、教授

2015年5月

前 言

作为酒店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国酒店业的整体评价。作为培养高素质、高技能人才的高职高专院校,提高高职教育的教学质量,尤其是提高教材的质量,就显得十分重要。目前,市场上关于酒店服务实训的教材五花八门,侧重点各不相同,且内容较分散,与同类出版物相比,本教材有以下特点:

一、操作性强。本教材以目前酒店基层服务人员的实际需要为出发点,将各个知识点转化为训练项目,先明确各环节操作步骤,再明确各环节操作规范。整个实训项目使受训者在实际操作时做到流畅、自如。

二、结构完整。现出版的诸多实训教材一般只将三个基础部门(前厅部、客房部、餐饮部)的技能编书出版,内容不全却较繁杂,针对性较差。本教材结构完整,不但涵盖了酒店三个主要部门的技能训练,还独创性地涵盖了酒吧服务、基础会议服务技能的训练内容,使全书更为全面,也使酒店服务技能性训练更具针对性。

三、内容简洁。本教材文字简练,书中没有很多文字描述,主要运用流程表及简明操作步骤说明技能操作要领及服务质量标准。

四、项目考核科学。本教材共分五个项目,每个项目均有项目考核标准,而对于个别重要训练任务还设有任务考核表,可使教师对学生进行科学、公平地评定,而学生也能通过考核标准进行自我评定以提高独立训练效果。

本教材由闽西职业技术学院旅游系李文芳老师负责全文统稿及附录编撰。闽西职业技术学院蔡俊颜、许良慧、包晓莉、付建丽、陈荣坤老师分别负责项目一、二、三、四、五的编写。本教材在编写过程中得到了校领导及系领导的大力支持,在此表示感谢。同时也要感谢酒店管理教研室的各位专业老师,他们对本教材的编写提出了宝贵的建议。

本教材能作为酒店服务技能学习者的实训指导书。当然,由于编者能力及其他各种因素的限制,本教材还存在不少不足。欢迎您为我们提出宝贵的意见与建议,以帮助我们改进与提高。

2015年10月

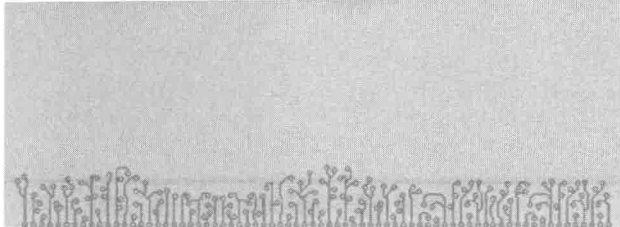


目 录

项目 1 前厅服务实训	1
任务一 受理电话预订	1
任务二 散客入住接待	4
任务三 团队抵店行李服务	9
任务四 VIP 行李服务	11
任务五 商务中心一般工作程序	13
任务六 复印服务流程	15
任务七 展示房间	16
任务八 换房程序	18
任务九 延房	19
项目考核	20
项目 2 客房服务实训	21
任务一 酒店客房参观	21
任务二 进房服务	22
任务三 中式铺床	23
任务四 西式铺床	25
任务五 卫生间清洁	28
任务六 做房综合实训	30
任务七 客房清洁检查	34
任务八 晚间服务	36
任务九 客人离店查房	38
项目考核	39
项目 3 餐厅服务实训	40
任务一 认识餐饮部	40
任务二 岗位仪态训练	43
任务三 托盘	46
任务四 铺台布	48
任务五 餐巾折花	50
任务六 斟酒服务	52
任务七 中餐宴会摆台	54



任务八 西餐宴会摆台	56
任务九 迎宾、领位服务	58
任务十 点菜(点酒水)服务	59
任务十一 巡台服务	65
任务十二 餐位电话预订服务	67
任务十三 餐厅服务中常见问题处理	68
任务十四 结账收银服务	70
任务十五 送客与收尾服务	71
项目 4 调酒及酒吧服务实训项目	73
任务一 调制鸡尾酒	73
任务二 烈性酒服务	76
任务三 鸡尾酒服务	78
任务四 自创鸡尾酒及其销售	79
任务五 咖啡豆品种认知	80
任务六 单品咖啡制作	81
任务七 意式咖啡制作	83
任务八 咖啡服务	84
任务九 自创花式咖啡及其销售	85
项目考核	86
项目 5 会议服务实训	88
任务一 会前服务	88
任务二 会中服务	89
任务三 会后服务	90
项目考核	91
附录 1 职业酒店人仪容仪表规范标准	92
附录 2 酒店英文缩写	98
附录 3 中华人民共和国国家标准标志用公共信息图形符号	104



项目 1

前厅服务实训

任务一 受理电话预订

一、实训目标

使学生了解受理电话预订的基础知识,掌握受理电话预订的正确程序和相关标准,达到规范操作与熟练运用的服务能力。

二、实训内容

受理电话预订实训内容

实训任务	受 理 电 话 预 订	
实训时间	实训授课 5 学时,共计 225 分钟,其中示范讲解 45 分钟,学生操作 90 分钟,考核测试 90 分钟	
实训要求	1.动作规范 2.语言准确	
实训准备	电话、房价表、电脑等	
实训程序 及标准	程 序	标 准
	1.接电话	
	2.问候客人	1.问候语:早上好,下午好,晚上好。 2.报部门:预订部。
	3.聆听客人的预订要求	1.确认客人预订日期。 2.查看计算机及客房预订显示架。
	4.询问客人姓名	1.询问客人姓名及英文拼写。 2.复述确认。
	5.推销房间	1.介绍房间种类和房价,从高价房到低价房。 2.询问客人公司名称。 3.查询计算机,确认是否属于合同单位,便于确定优惠价。
	6.询问付款方式	1.询问客人付款方式,在预订单上注明。 2.公司或者旅行社承担费用者,要求在客人抵达前电传书面信函,做付款担保。



续表

实训任务	受理电话预订	
	7. 询问客人抵达情况	1. 询问抵达航班及时间。 2. 向客人说明, 无明确抵达时间和航班的, 饭店将保留房间到入住当天 18:00。 3. 如果客人预订的抵达时间超过 18:00, 要求客人告知信用卡号码做担保预订。
	8. 询问特殊要求	1. 询问客人特殊要求, 是否需要接机服务等。 2. 对有特殊要求者, 详细记录并复述。
	9. 询问预订代理人情况	1. 预订代理人姓名、单位、电话号码。 2. 对上述情况做好记录。
	10. 复述预订内容	1. 日期、航班 2. 房间种类、房价 3. 客人姓名 4. 特殊要求 5. 付款方式 6. 代理人情况
	11. 完成预订	向客人致谢

三、任务考核

前厅预订服务评分表

项目	主要内容	考核要求(评分标准)	配分	扣分	得分
前厅预订服务(电话或面谈)	1. 接听电话问候客人	1. 铃响三声之内接听。(2分) 2. 礼貌问候宾客, 并报部门: 预订部。(3分)(电话预订)	5		
		1. 微笑迎客。(2分) 2. 主动问候宾客, 并问明宾客来意。(3分)(面谈预订)			
	2. 询问宾客的订房要求	1. 问清宾客的住店要求(预抵店日期、房间类型)。(3分) 2. 查看客房状况显示, 确定能否接受预订。(2分)	5		
	3. 询问宾客的姓名	1. 礼貌询问宾客姓名, 用语规范。(3分) 2. 复述确认。(2分)	5		
	4. 推销客房	1. 介绍房间种类和房价。(不超过 3 种, 从高价到低价)(1分)(4分) 2. 询问宾客单位名称, 确认是否为合同单位。(1分)	5		



续表

项目	主要内容	考核要求(评分标准)	配分	扣分	得分
前厅预订服务(电话或面谈)	5.询问付款方式	询问宾客的付款方式,在预订单上注明(对转账宾客应要求在抵店前,公司传真书面信函作付款依据)。(5分)	5		
	6.询问宾客抵达情况	1.抵达时间及交通方式。(2分) 2.向宾客说明未按时抵店的留房责任时限。(2分) 3.如果客人预订的抵达时间超过预抵店当日 18:00,应要求客人告知信用卡号码做保证性预订。(1分)	5		
	7.询问特殊要求	1.询问宾客的特殊要求,是否需要接机服务等。(2分) 2.对有特殊要求者,详细记录并复述。(3分)	5		
	8.询问预订客人或代理人情况	1.询问预订客人的电话号码或代理人姓名、单位、电话号码。(3分) 2.对上述情况做好记录。(2分)	5		
	9.复述预订内容	1.抵离时间、乘车班次。(1分) 2.客房种类、间数、房价、宾客姓名、特殊要求。(2分) 3.付款方式、电话号码(代理人情况)。(2分)	5		
	10.完成预订	1.向宾客致谢,道别。(3分) 2.预订员应后于客人挂断电话。(2分)	5		
合计			50		



任务二 散客入住接待

一、实训目标

使学生掌握散客入住接待的正确程序和相关标准,达到规范操作与熟练运用的服务能力。

二、实训内容

散客入住接待实训内容

实训任务	散客入住接待	
实训时间	实训授课 5 学时,共计 225 分钟,其中示范讲解 45 分钟,学生操作 90 分钟,考核测试 90 分钟	
实训要求	1.动作规范 2.语言准确	
实训准备	入住登记表、房卡、收据等	
实训 程序 及 标准	程序	标 准
	1.散客入住服务	我们必须提供干净的空房间给客人入住,并且房型要根据客人预订时候的要求予以安排。
	2.问候	真诚友好地向客人问好。
		面带笑容地问候客人并主动提供帮助: 早上好/下午好/晚上好,先生/小姐。有什么可以帮您吗? Good morning/afternoon/evening, sir/madam, How may I help you?
	3.欢迎	如果可以提前知道客人的抵店时间,需要尽可能地在大堂等候客人,并握手欢迎。
		当确认客人要办理入住手续时: 1.回头客 欢迎您再次光临,×××先生/小姐。 Welcome back,Mr./Ms.××× 2.第一次来 欢迎光临。 Welcome to ×××.



续表

实训程序及标准	程序	标准
	4.和客人确认信息	如果客人没有到店时间,我们需要礼貌地询问客人的姓名,并且在系统当中查找客人的预订; 如果客人没有预订,我们可以参考散客(没有预订)入住程序。 询问客人姓名(如不确定姓名拼写): 请问先生(小姐)贵姓? May I have your last name, please? /How do you spell it? 与客人确认信息: 我找到您的预订了。我再和您确认下您的预订,您订的是间××房,离店日期是××月××日。 Yes, I found your reservation. You booked a ×× room, and your departure date is ××. Am I right?
	5.登记卡	拿出登记卡。
	6.填写登记卡	请客人出示证件,并且登记其详细信息,包括姓名、生日、国际签证种类等公安局要求的信息。 请客人出示证件: 能用一下您的身份证(护照)吗? May I have your PP/ID, please?
	7.把登记卡给客人并且确认房间信息	把登记卡给客人确认所有相关信息,包括房型、住店日期、房价,并且询问客人是否吸烟,然后予以安排。 核对客人喜好: 您要吸烟房还是非吸烟房? 您要一张大双人床还是两张双人床的房间? Do you prefer smoking or non-smoking room? /Would you like a king-size-bed or a twin bed room?
	8.与客人确认详细的条款	与客人确认房价是否包含早餐,以及退房时间。
	9.安排房间	在系统中调整所有相关信息,确保无误。
	10.确认信息	礼貌地让客人在登记卡上签字;在客人签字之前,请客人确认所有信息是否无误。
	11.确认付款方式	与客人确认付费方式,让客人在登记卡上签字。 询问付账方式并致谢: 您用信用卡还是付现金做押金? How would you like to pay your deposit?



续表

实训 程序 及 标准	程序	标 准
	12.现金押金	如果客人以现金形式付费,我们应该很礼貌地向客人告知,在入住之前需要交押金,押金的金额是总共的房费+服务费+每天五百块的杂项押金。
	13.信用卡授权	如果客人以信用卡方式结账,我们需要确认其信用卡是否为有效真实卡,并要求授权。
	14.归还信用卡	感谢客人并归还信用卡给客人。
	15.准备钥匙	准备钥匙和钥匙卡套。
	16.引领客人	引导客人进入房间: May I escort you to your room, Mr. × × ×. / This way please. / The Front Desk Agent will lead the way. Do not walk too fast and leave the guest behind.
	17.介绍酒店设施	介绍原则是使酒店的利润最大化,可以介绍酒店的餐厅、商务中心、健身中心等设施。
	18.进入房间	演示如何使用钥匙。
	19.介绍房间设施	介绍客房小酒吧、空调控制、灯光控制以及房间所有的设施设备,至少要向客人解释一个我们酒店的餐饮设施。
	20.离开房间	在离开客人房间之前,要将钥匙留给客人,告知客人如有任何要求请与宾客服务中心联系,并祝客人入住愉快。
	21.客人的历史记录	回头客人也许只会在接待台签字,然后自己直接去房间,而不需要酒店员工引领。这些信息必须在系统里注明。



三、任务考核

散客入住接待服务评分标准

项目	小项	细节要求	扣分	得分
仪容仪表 (6 分)	穿制服 (3 分)	戴工作徽,服装整洁,纽扣齐全,皮鞋光亮。		
	化淡妆 (3 分)	不留长指甲,男生不留胡须,头发整齐;女生盘发、淡妆。		
微笑迎宾 (12 分)	微笑迎宾 (4 分)	宾客走近柜台约 1~2 米处微笑迎宾,身体不得倚靠柜台。		
	热情问候 (4 分)	早上(中午、下午、晚上)好,欢迎光临,请问我能为您做些什么?		
	当客人表示要办理入住 (4 分)	不能询问客人是否有预订,而是请客人出示证件,并在此后的操作中要称呼客人(模拟客人的答案一律为无预订。)		
推销客房 (32 分)	询问 (4 分)	客人房间喜好、退房日期、特别要求等		
	介绍房间 (16 分)	能够使用正确的推销方法向客人介绍酒店房型、房价及其特点,供客人选择。		
	妥善回答 (12 分)	解释价格的合理性。		
验证登记 (8 分)	核对 (2 分)	核对姓名、相片、性别、出生日期、身份证号码有效期限(一律身份证)。(2 分)		
	扫描 (2 分)	将客人有效证件进行扫描登记。(2 分)		
	选房打单 (4 分)	根据客人需求选好相应房间,快速 C/I 并打印 RC 单。		



续表

项目	小项	细节要求	扣分	得分
询问确定付款方式 (20 分)	询问 (4 分)	先生/小姐,请问您是现金支付还是信用卡呢?(客人一律回答现金)。(2 分)		
	付款方式 (12 分)	现金,收取预住天数 1.5 倍左右的房费现金并开预付金收据,上注明预付金×××元整。注:收款时要做到唱收唱付。		
	填写欢迎卡及客人签名 (4 分)	将欢迎卡上的内容仔细填写完整,并将打好的 RC 单、开好押金单一起交予客人签名确认。(跟客人确认预订时绝对不能提到价格、房号)。		
发(制)房卡 (8 分)	发房卡 (4 分)	根据客人的入住天数制作房卡,将房卡、早餐券、押金单一起插入欢迎卡内,把欢迎卡交给客人。		
	说明 (4 分)	说明房费内是否含有早餐,早餐的时间和地点。		
说明通知 (4 分)	解释 (2 分)	如果宾客问更多的问题,应在酒店允许的范围内详细解释。		
	通知 (2 分)	向客人指示电梯方向,通知行李生帮助提行李,并祝愿客人入住愉快。		
用具齐全 (5 分)	自备	入住登记表、身份证、现金、押金单、房卡、早餐券、欢迎卡。(少一个扣 0.5 分,扣完为止)		
操作时间 (5 分)	4 分钟 (5 分)	每超过 20 秒扣 1 分,提前 30 秒完成奖 2 分,以此类推。		
总计	100 分			



任务三 团队抵店行李服务

一、实训目标

使学生了解受理电话预订的基础知识,掌握受理电话预订的正确程序和相关标准,达到规范操作与熟练运用的服务能力。

二、实训内容

团队抵店行李服务实训内容

实训任务	团队抵店行李服务	
实训时间	实训授课4学时,共计180分钟,其中示范讲解45分钟,学生操作90分钟,考核测试45分钟	
实训要求	1.动作规范 2.语言准确	
实训准备	行李	
实训程序及标准	程序	标 准
	1.为团队入住做准备	1.在接到团队到达通知时,当班礼宾部负责人要安排充足的行李生。 2.当团队车辆到达酒店时,行李生应站在车门旁边迎接客人向每一位下车的客人礼貌问候。
	2.与陪同确认	1.当所有的客人下车后,行李生将行李从车上搬下来,清点数量,并检查每件行李是否有损坏,如有则做下记录,及时通知领队确认,然后行李生与司机共同确认行李件数。 2.装行李车时应注意,把大件和重的行李放在下面,小的轻的行李放在上面,行李箱把手统一摆放于一侧,以便客人辨认。
	3.与领队确认	1.当领队办理完登记手续后,与领队再次确认行李,然后将行李总数量和行李状况填入“团队行李入店工作表”请对方签名认可。
	4.运送行李	1.从前台处获取团队房间号码,根据不同楼层,依次把行李分送上楼,运送行李必须轻拎轻放。



续表

实训 程序 及 标准	程序	标 准
	5.团队还未抵达	1.如果团队还没有入住,用行李网或行李绳将行李保护好。 行李生把行李送到房间时应先按门铃或轻敲三下门报出“行李服务”。 2.待客人开门后,主动向客人问好,请客人在行李车上确认属于她/他的行李。 3.把行李搬进房内轻轻放在行李架上或放在客人指定的位置,待客人确认后离开把门轻轻关上。 4.没有客人认领的行李先放在一旁,告知领队请帮助查找或确认。
	6.登记并存档	1.当行李运送完后,将送入房间的实际行李总数准确地登记在“团队行李入店工作表”上,请领队签名,并存档备查。 2.将任何困难及投诉转告领班或主管。

三、任务思考

为什么装行李车时应注意,把大件和重的行李放在下面,小的轻的行李放在上面,行李箱把手统一摆放于一侧?