



高 职 高 专 酒 店 管 理 专 业 工 学 结 合 规 划 教 材

前厅运行练习与实训

江 浩 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社



高职高专酒店管理专业工学结合规划教材

前厅运行 练习与实训

江浩 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅运行练习与实训 / 江浩著. —杭州: 浙江大学出版社, 2014. 2

ISBN 978-7-308-12902-2

I. ①前… II. ①江… III. ①饭店—商业服务 ②饭店—商业管理 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 027384 号

前厅运行练习与实训

江 浩 著

-
- 策划组稿 孙秀丽(sunly428@163.com)
责任编辑
封面设计 俞亚彤
出版发行 浙江大学出版社
(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)
排 版 杭州中大图文设计有限公司
印 刷 浙江良渚印刷厂
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 10
字 数 205 千
版 次 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-12902-2
定 价 29.00 元
-

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>



作者简介

江浩,女,1971年8月28日

生,硕士,副教授。现主要从事前厅与客房实务、酒店管理、酒店英语、旅游企业经营、毕业生实习等领域的教学实践、管理与就业咨询工作。为2005年、2008年浙江省旅游饭店技能操作大赛前厅组裁判,2010年浙江省千岛湖杯前厅服务组裁判长,2013年浙江中职客房组裁判。主持完成各类社科和校级课题多项。在国内二级核心期刊上发表文章数篇。

本书通过给出问题和阅读了解的方式,讲述了目前在酒店做前厅操作、管理需要掌握、训练的最新内容、服务技巧和注意事项。包括去实习前应熟悉掌握的程序、报表、技能等操作运行十个方面[对产品的熟悉、预订、前台(含入住、退房、外币兑换、问询与出留言)、行李服务、总机、商务中心、工作前的准备]以及实习后改造、创新产品,房价与客房营业报表分析,销售,投诉处理,管理,服务心得与安全、急救等六个管理方面的学习。试图通过这样的教学方式适应学情,促进学生读书与思考,使不熟悉酒店的高职学生和有志于从事酒店前厅工作的人能更快更专业地认识和理解前厅的服务内容和理念,提升学习的质量和效率;使在职员工通过这样的训练进一步审视自己的工作,获得更广阔的发展空间。

PREFACE

前言

上这门课已有很多年了。每次我都要问自己:想让学生学到什么?仅仅学会操作吗?操作是需要的,但绝不是全部。职业高中的毕业生也许比我更擅长实际操作,但是你能说,他会操作了吗?答案恐怕是否定的。他们常常是按条规在操作,并未深入地思考过为什么要这样做。这本书的目的就是要让学生能更多地思考,能通过阅读一些专业的文章,和他们一起共鸣、找答案,通过提示、点评来学习掌握前厅的每一个知识点,完成、加深每一次练习。希冀通过这样的训练和引导,对前厅的工作内容、如何做前厅、如何做好前厅特别是如何做人有更深入的理解和认识。同时,也希望这样的训练能使学生拓宽知识面,获得更多的专业知识与信息,能更好地为客人服务。

同时,为了能让学生静下心来多读书,提高作业质量,作者更愿意把这本实训书做成一本课堂、课后练习本,学生可以听过启示、讲评,看过文章后,把自己的看法、答案就做在这本书上。

前厅涉及各个方面。前厅工作也是酒店管理专业中对人的素质要求最高的岗位之一。不仅要会做,还要做得好、做得快,要一专多能,懂得服务技巧,善于与客人打交道。课堂上教师讲得再多,学生不思考消化、不亲手做过还是学过就忘,或者是稍微变一下就不会做了,更不要说举一反三了。前厅的工作是灵活的,不仅要会做,更要明白其中的道理,这就需要通过让学生思考和拓宽知识面这样的训练去获得。

最后,需要说明的是,这本书不仅可以作为学习前厅的教材单独使用,更可与《前厅运行与管理》一书相配套。真心地希望可以给老师上好这门课,可以为学生学后能很快适应上岗服务提供最大的助益。也希望写这本书

能对前厅从业人员和有志于从事前厅工作的同志有所提携和帮助。希望我教出去的学生在星级酒店做过一两年后也一样能在国外高星级酒店工作,能在酒店或者其他行业中有更好的发展。

建议您这样使用这本教材:根据您的课时、要讲的内容,可以请学生提前预习,也可以在讲知识点时就边问边做边讲评,还可以布置其中的某个问题作为作业,直接在这本书上批改,记录。当然,更可以每次讲几个问题后,再要求学生看信息后做题,再点评。总之需要引导、培养学生多思考、多阅读相关的信息,从而形成思路(答案应是多维度的),最后在课堂上予以小结。做到会做,有思考、理解;有共鸣,能举一反三。

本书适用于高职高专酒店管理及旅游管理专业学生前厅课的教学和实训,也适用于在读酒店管理专业的函授、夜大学生的理论教学和酒店前厅在职人员的学习和培训。

由于作者的学识和阅历有限,不足之处请予批评指正。

江 浩

2014年1月

CONTENTS

目 录

第一部分 前厅之操作运行

模块一 熟悉前厅 2

- 1.1 前厅的组织结构与工作内容/2
- 1.2 对酒店和酒店产品的认识/3
- 1.3 房型/5
- 1.4 房价/9
- 1.5 酒店其他产品/10
- 1.6 做前厅需具备的素质和技能/12
- 课后练习题/13

模块二 预 订 14

- 2.1 做预订/14
- 2.2 学以致用做预订/21
- 课后练习题/26

模块三 入 住 27

- 3.1 客人对入住的要求/27
- 3.2 入住登记要素和注意事项/32
- 3.3 护照登记内容及训练/38
- 3.4 入住登记中常见问题的处理/42
- 3.5 学以致用去入住/45
- 课后练习题/46

模块四 退房	47
4.1 退房处理时的注意事项/47	
4.2 不同方式的结账处理/48	
4.3 退房时可能碰到的情况及处理方法/51	
4.4 会议/团队退房/53	
课后练习题/54	
模块五 外币兑换	55
5.1 了解常用外国货币和汇率/55	
5.2 外币兑换注意事项/57	
5.3 外币兑换计算/59	
5.4 信用卡取现/65	
课后练习题/67	
模块六 问询与出留言	68
6.1 问询/68	
6.2 出留言/69	
课后练习题/71	
模块七 行李服务	72
7.1 找寻遗失在出租车上的物品/72	
7.2 正确看待小费/73	
7.3 行李服务中应注意的事项/74	
7.4 如何做好行李服务/76	
7.5 和客人谈什么/77	
课后练习题/77	
模块八 总机	78
8.1 总机的魅力/78	
8.2 叫醒/80	

8.3 首问责任制的服务中心/81

课后练习题/81

模块九 商务中心 82

9.1 订票/82

9.2 商务中心的主要工作内容/84

9.3 商务中心未来的发展方向/85

课后练习题/85

模块十 工作前的准备 86

10.1 准时的概念/86

10.2 工作前的准备/88

课后练习题/90

第二部分 前厅之管理

模块十一 酒店产品 92

11.1 酒店产品回顾/92

11.2 酒店未来产品/92

课后练习题/96

模块十二 房价与客房营业报表分析 98

12.1 为什么是这个价/98

12.2 报表分析/101

课后练习题/103

模块十三 销售 104

13.1 你会销售客房吗/104

13.2 你会销售自己吗/113

课后练习题/114

模块十四 投诉处理	115
14.1 如何处理投诉/115	
14.2 学会怎样投诉/117	
课后练习题/118	
模块十五 前厅管理	120
15.1 应从哪几方面来管理前厅/120	
15.2 对前厅的管理考核/122	
课后练习题/123	
模块十六 服务心得与安全、急救	126
16.1 满足客人的即时需要就是好服务/126	
16.2 多说一句话,多一个告示就是好服务/127	
16.3 树立情感服务意识/128	
16.4 保护、安全意识和急救常识/129	
课后练习题/131	
附录1 不同类型的酒店简介	133
附录2 国外酒店部分房价介绍	134
参考文献	135
部分课堂点评与习题答案	137

第一部分 前厅之操作运行

模块一 熟悉前厅



学习目标

应知：

1. 前厅的组织结构与工作内容。
2. 熟悉产品(业务)的重要性。
3. 酒店有哪些产品。
4. 客房的房型和房价。
5. 做前厅要具备的素质和技能。

应会：

1. 如何熟悉房型？
2. 知道酒店房型以及房型的具体内容，不同客人会需要什么房型。
3. 谁住酒店？不同的客人会用哪些房价？
4. 从专业的角度认识酒店。

1.1 前厅的组织结构与工作内容

为什么要有前厅，前厅有哪些工作岗位，它的组织结构是怎样的，请看视频：酒店管理之

01. 总论、前厅部(一)(http://v.youku.com/v_show/id_XNDYxMjIzMjI0.html)，从 20 分 32 秒起至 48 分 38 秒。讨论回答：如果做前厅，你会做哪一种岗位？为什么？

你的答案是

1.2 对酒店和酒店产品的认识

对酒店产品的熟悉

做好前厅工作和做好其他工作是一样的:就是要熟悉自己的产品,熟悉自己的业务。在前厅工作中,无论是行李员引领客人进房,还是前台员工向客人介绍、销售客房,为客人安排房间,解决客人的问询或者投诉,为客人提供快捷而周到的服务,都需要员工熟悉客房和酒店。

作为一名专业学生,更需要从专业的角度去认识酒店与酒店产品,否则你就和众多在酒店从业的非酒店管理专业出身的员工没有什么区别了。

请做以下试题,测试一下你对酒店和酒店产品的认识和熟悉度。

测试一:你喜欢哪家酒店?能写出你喜欢或会选择去实习的酒店客房的基本信息吗?

测试二:一般星级酒店都有哪些房型?其对应的特点是什么?

测试三:一般星级酒店都提供哪些产品和服务?其核心产品是什么?

测试四:从专业的角度,谈谈你对酒店的认识。(请勿抄书)

你的答案是

课堂点评:熟悉产品,熟悉业务是做好任何一样工作的前提条件和关键所在,做酒店前厅也不例外。作为一名专业学生,要做好酒店的服务和基本的管理工作,离不开对产品和业务的把握,更离不开对专业的了解、认识和研究。希望学习该专业的学生在做任何事情时应具备产品意识,知道该怎么做。

相关案例

Tuban 的酒店

有这么一家酒店,总共有 69 间客房,只有两种房型:一种是 Superior Room(分两张单人床 Two beds 和一张双人床 Double bed,双人床如图 1.1 所示),一种是 Family Room(多了一张上下两层的床供 12 岁以下小朋友使用,所以最适合一家 2 大 2 小入住,浴缸也比较美)。

酒店的房间很宽大,而且善于利用镜子做装饰,所以空间感很强。如果你要加床的话,服务员就会进来变戏法,加上一张厚厚的床垫,你就可以 3 人一房了。

房间很新,很干净,设备也很好,就是没有牙刷、牙膏及浴帽(这些东西大部分 4 星级及以下酒店都不提供),其余的像吹风机、保险箱、雨伞、热水器都有,每天还有 2 瓶免费矿泉水,38 个国际电视频道齐全。每个房间有阳台,可以在外面休息。早餐也不错。

酒店很注重休闲,划分了做 SPA 的地方。做足底按摩和洗头的地方有 3 处。每个地方的布置都独具匠心,令你有一种平静祥和的感觉。价钱不贵,服务也不错,但服务员都是男生。客人做足底按摩时,他们会给客人戴上眼罩让他睡眠;SPA 的床很大,音乐很好听,每次做完,都会有问卷调查,使客人觉得他们很仔细。

上网方面,如果客人自己携带笔记本电脑,可以免费上网;如果用酒店的计算机,价钱不贵,速度也很快。

在这里入住的以印尼客人人居多,也有些澳洲和欧洲客人。



图 1.1 双人床(Double bed)

1.3 房 型

1.3.1 房型和房间内容

阅读以下文章，了解以下三个酒店的房型和房间内容分别是什么。

金茂三亚希尔顿大酒店的豪华房房型情况如表 1.1 所示，房间如图 1.2 所示。

表 1.1 金茂三亚希尔顿大酒店的豪华房房型

您选择的酒店房型详细情况：
豪华房
典雅的南中国现代设计，配宽敞的私人阳台。配有全方位开放式浴缸、32 英寸液晶电视、DVD 播放机。有宽带，宽带的日最高收费为 80 元
床型信息
大床/双床
宽带信息
有宽带，收费（日最高收费 80 元）
楼层信息
1～7 栋 每栋 1～7 层
面积信息
49m ²



豪华房（大床）



豪华房（双床）

图 1.2

楷栖苑酒店房型简介

楷栖苑酒店一共5层,有电梯,各类房型每层楼都有。其中,客房区域为2~5层,可以提供免费无线上网。以上房间均可以提供加床,加床的价格为40元/床/夜;早餐免费(中式双早),如需增加早餐按5元/位收取。

1. 标准双人间的房间面积约 26m^2 ,双床, $1.2\text{m}\times 2\text{m}$ 。

2. 标准单人间的房间面积约 26m^2 ,单床, $1.5\text{m}\times 2\text{m}$ 。

3. 栖苑单人间的房间面积约 30m^2 ,圆形单床, $1.5\text{m}\times 2\text{m}$ 。

4. 和楷套房是三人间的套房(又称家庭房),它是两间房连在一起的(但分别有独立的电视和空调)。房间面积约 42m^2 ,1张单床 $1.5\text{m}\times 2\text{m}$,2张小床 $1.2\text{m}\times 2\text{m}$ 。

5. 豪华商务套房是1房1厅,面积约 48m^2 ,1张大床($2\text{m}\times 2\text{m}$)。在客厅内配有布艺沙发和机麻。

三亚亚龙湾假日酒店简介

三亚亚龙湾假日酒店共有358间(套)客房,海景客房景观在亚龙湾国家级风景区首屈一指,因为观海角度极佳以及沙滩平坦,酒店主楼的地势高,因此凭栏观海是亚龙湾假日酒店永恒的美丽。客房备有音响、国际直拨电话、迷你酒吧、私人保险柜,能接收中国、亚太及欧美的电视频道,Internet专线接入。客房内色调明亮,以浅黄和白色为主,感觉清新、雅致、时尚。房间内拥有独立卫生间,熨斗、烫衣板、闹钟、收音机等各项设施齐备。

你的答案是

1.3.2 如何熟悉房型

有几对客人到前台来办理入住,他们要求两间是大床房(kingsize),一间是标准间(twin),并且3个房间要挨在一起。如果你是前台接待人员,请问,你的脑海里能迅速想到给他们安排哪3个房间吗?房间号是多少?具体位置在哪里?

图1.3是某酒店6楼的房型布局图,看了这张图后,你知道该怎么熟悉房型了吗?

我的答案是