

总策划 陶庆军 邱立

职业技能培训系列教材

农民工培训教材

宾馆服务员

全国农业职业技术教育研究会 审定



- 农村劳动力转移培训
- 就业与再就业培训
- 在职人员培训
- 新农村建设“农家书屋”配书

中国人口出版社

农民工培训教材——商业服务类

宾馆服务员

总策划 陶庆军 邱立

中国人口出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

宾馆服务员/王振如, 郝婧主编. —北京: 中国人口出版社, 2008. 3

农民工培训教材. 商业服务类

ISBN 978-7-80202-720-6

I. 宾… II. ①王…②郝… III. 饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027298 号

宾馆服务员

王振如 郝婧 主编

出版发行	中国人口出版社
印 刷	北京迪鑫印刷厂印刷
开 本	850×1168 1/32
印 张	3.5
字 数	80 千字
版 次	2008 年 3 月第 1 版
印 次	2008 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-80202-720-6/C · 349
定 价	36.00 元 (共四册)

社 长	陶庆军
电子信箱	chinapphouse@163.com
电 话	(010) 83519390
传 真	(010) 83519401
地 址	北京市宣武区广安门南街 80 号中加大厦
邮 编	100054

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

前 言

这是一套对农民工进行职业技能培训的推荐教材。职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强就业能力的有效途径。《中华人民共和国劳动法》中明确规定“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”

对农民工实施职业技能培训，具有重大现实意义。党的十七大报告中指出：“就业是民生之本。要坚持实施积极的就业政策，加强政府引导，完善市场就业机制，扩大就业规模，改善就业结构。”现在，党中央做出了缩小城乡差距、全面建设小康社会的重大举措和建设社会主义新农村的英明决策。在社会主义市场经济条件下，就业竞争激烈，使没有一技之长的农村进城务工人员就业艰难，致富无门。这就决定了广大农民工必须通过培训来提高职业技能，实现就业致富。对此，劳动和社会保障部在“十一五”规划中做了明确部署，我国要通过加强技能培训，帮助农民实现转移就业。也就是说，中国还有更多的农村劳动力、就业与再就业人员需要掌握一技之长、提高就业能力，以实现转移就业，走上致富之路，得到实实在在的好处。

为便于实施职业技能培训，配合国家有关政策的落实，特别是针对开展以提高农村进城务工人员、就业与再就业人员就业能力和就业率为目标的职业技能培训，我们依据相应职业、工种的国家职业标准和岗位要求，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了这套“看得懂、学得会、用得上、买得起”的面向全国农民工职业技能短期培训教材，以满足广大劳动者职业技能培训的迫切需要。

这套教材涉及了第二产业和第三产业的多个职业、工种,针对性很强,主要表现在以下两点:

1.“易看懂、易学会”。这套教材的编写原则是最大限度地让广大农民工“一看就懂、一学就会”。每种教材都是以技能操作和技能培养为纲,循序渐进地介绍各项操作技能,力求内容通俗,图文并茂,让广大农民工易于学习、理解和参照操作,体现技能培训的特色。

2.“薄而精、利应用”。这套教材还突出了“用得上、买得起”的理念。在教材的编写中,只讲述必要的知识和技能,强调技能,不详细介绍相关理论,并在强调实用性、典型性的前提下,充分重视内容的先进性,使每种教材都达到了物美价廉的“薄而精、利应用”的宗旨,让广大农民工花最少的钱,在最短的时间内掌握最有效的技能。同时,也促进职业技能短期培训向规范化发展,提高培训质量,确保广大农民在经过15~90天的短期培训后,即能掌握一门技能,达到上岗要求,尽快地顺利实现就业。

这套教材适用于各级各类教育培训机构、职业学校等短期职业技能培训使用,特别是针对农村进城务工人员培训、就业与再就业培训、企业培训、劳动预备制培训,同时也是“农家书屋”的首选图书;对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员同样有较高的参考价值。在此,也欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编者

2008年3月

丛书编委会

总 策 划

陶庆军 邱 立

主 编

王振如 (北京农业职业学院院长)

郝 婧 (北京农业职业教育研究所所长)

编 委

郝银全 (陕西省宝鸡市农业广播电视学校科长)

李怀明 (吉林省白山市农业广播电视学校副校长)

吉 洪 (云南省红河州农业广播电视学校校长)

张文利 (贵州省黔西南农业广播电视学校校长)

孙宏德 (吉林省四平市农业广播电视学校校长)

聂 君 (吉林省白城市农业广播电视学校校长)

蔡秀华 (吉林省永吉县农业广播电视学校校长)

吴忠喜 (吉林省集安市农业广播电视学校校长)

杨夕珊 (山东省荣成市农业广播电视学校校长)

本册编著

殷建新

本册审校

杨 凌



目 录

第一章 职业素质	(1)
第一节 职业素质要求	(1)
第二节 礼貌礼仪	(2)
第二章 前厅服务	(6)
第一节 前厅部机构设置	(6)
第二节 礼宾、大厅服务	(7)
第三节 客房预订服务	(12)
第四节 总台服务	(15)
第五节 问讯留言服务	(18)
第六节 总机服务	(20)
第七节 商务中心服务	(23)
第八节 收银服务	(25)
第九节 安全服务	(29)
第三章 客房服务	(35)
第一节 客房部的组织机构和服务员的职责	(35)
第二节 客房种类与布局	(39)
第三节 客房的清洁与保养	(42)
第四节 洗衣房服务	(59)
第五节 公共区域的清洁与保养	(63)
第六节 客房部安全控制	(67)



第七节 客房服务	(74)
第四章 康乐服务	(79)
第一节 康乐部组织机构	(79)
第二节 康乐项目知识	(81)
第三节 康乐部环境卫生	(87)
第四节 康乐安全知识	(88)
第五节 康乐服务	(93)
参考文献	(105)



第一章 职业素质

第一节 职业素质要求

一、顾客至上理念

1. 认识客人 “有朋自远方来，不亦乐乎！”走进宾馆的人，都应该是宾馆的朋友、客人，是我们服务的对象。尊重客人，树立以客人为中心的观念，是提供优质服务，使宾馆成为宾客“家外之家”的基础。

2. 认识服务工作 服务所产生的结果，是“愉快的心情和美好的回忆”。在接待客人的过程中，除了要满足客人食、宿、行、游、购、娱等物质方面的需求，还应该通过服务人员的优质服务，给客人留下美好难忘的印象，使客人保持愉快的心情，得到精神上的满足。

二、时处见礼貌

1. 每一位服务人员都是礼仪大使，宾馆的每一项服务都离不开礼貌礼节，服务人员应该承担礼仪大使的责任，以主人翁的精神，通过语言、动作、姿态、表情、仪表仪容等，体现对客人的友好和敬意，使客人充分感受到当地的民风民情，感受到中国礼仪之邦的风范。同时，也应该注意各国各民族一些独特的礼节风俗习惯，并灵活恰当地运用到服务接待中去，增强客人宾至如归的感受。

2. “ $100-1=0$ ”。“ $100-1=0$ ”，是关于礼仪服务的一道公式。讲究礼节礼貌，是宾馆提供优质服务的基础。宾馆所提供的服务产品具有独特性，无论服务项目有多少，服务时间有多长，服务人员换了多少个，但是，对客人而言，宾馆就只是一个产品。所以在某一环节、某一时刻出错，就会损坏企业整体的形象，而难以使客人获得愉



快的感受。因而,讲究礼仪应该自始至终,体现在服务过程的每一个细微之处;否则一丝无礼,都会有损于给客人的整体感受。

三、客人永远是对的

1. 双胜原则 在宾馆服务中坚持宾客至上,坚持客人永远是对的,已经成为服务行业的共识。即使在服务过程中,遇到一些不讲理的客人,宾馆员工也要树立强烈的“角色”意识,遵循客人永远是对的的原则,从容大度,处理得当。这样,服务人员在令客人感到被尊重、感到高兴和满意的同时,自己也因为成功履行了服务员的职责而成为胜利者,这就是双胜原则。

2. 得理也得让人 要真正做到尊重客人,应当具有“让”的精神。

(1)时刻为客人着想:服务人员应该注意不要从自己的主观愿望去设想客人的模式,要求客人怎样去做,这样容易出现挑剔客人、排斥客人、冷落客人、怠慢客人的情况。在服务中,应该对所有客人一视同仁,做到六个一样,即熟客与生客一样、大人与小孩一样、男性与女性一样、内宾与外宾一样、消费多少一样、讲理与不讲理一样。积极、热情、主动地接近对方,淡化彼此之间的戒备、抵触情绪。这样,不仅向客人表达了友好之意,也能起到感化客人的作用,体现宾馆的风度与品位。

(2)讲究服务技巧:在服务态度上、语言表达上把“对”让给客人。客人态度蛮横、不讲道理,我们仍要以理相待,保持良好的服务态度,绝不能以牙还牙,火上浇油。要注意语言技巧,语言表达应语气委婉,巧妙得体,尽量顾全大局,做到既能解决问题,又尊重了客人。

第二节 礼貌礼仪

一、仪表仪容

1. 仪表仪容概念 仪表指的是人的外表,它包括容貌、服饰和姿态等,是人精神面貌的外在体现,与一个人的道德修养、文化水



平、审美情趣和文明程度有着密切的联系。仪容是指人的容貌,是仪表的重要组成部分,人际交往中,仪容往往是最受对方注意的部位。

2. 仪表仪容规范

(1)按规定着装。服装熨烫平整,整洁无油渍、污垢、异味,尤其是领口和袖口要保持干净,纽扣齐全,无破绽。穿裙子时,穿肉色或深色的连裤丝袜,袜子不能有破损。穿套裙应配以与衣服款式、颜色协调的中跟皮鞋。

(2)鞋袜洁净。黑色皮鞋清洁光亮无破损。男员工袜子一般为黑色,女员工袜子应与肤色相近,袜口不外露。

(3)佩戴服务牌。工号牌或标志要佩戴在左胸的正上方。

(4)面容整洁。男员工经常剃须,女员工需化淡妆,不可浓妆艳抹,不要使用气味浓烈的化妆品。应掌握必要的护肤及化妆常识。

(5)发型及卫生。应选择与自己的年龄、脸型、身材相称的发型,不能理过于新潮怪异的发型,不能染发或剃光头。女员工不留披肩长发、头发不遮脸、刘海不遮眉、长发应扎起来,避免使用色泽艳丽、形状怪异的发饰;男员工应前不垂额遮眉,后不触领,不留鬓角、不留长发、不扎小辫。平时应勤洗头、勤梳理、保持头发清洁,避免凌乱有异味。

(6)饰物限制。不戴戒指、项链、手镯、手链、耳环等饰物(结婚戒指除外)。

(7)勤洗澡换衣。经常洗换工装,保持身上无异味。

(8)保持手部清洁。经常修剪指甲。女员工不得涂有色指甲油。

(9)忌食异味食品。上岗前不吃葱、蒜、韭菜等异味食品,保持口腔清洁。

二、服务礼节

服务礼节是宾馆服务员讲文明、懂礼貌的具体表现,通过宾馆服务员的服务礼节表现,可以直接反映出宾馆服务员的职业文明程



度和宾馆管理水平。

(一)语言礼节

1. 称呼礼节 称呼礼节是指服务接待人员在与客人或他人接触过程中交谈、沟通信息时应恰当使用的称谓行为。通常对男子的称呼不论其年龄大小与婚否,均通称为“先生”。对已婚女子称为“夫人”。对未婚女子或婚姻状况不了解的女宾,不论年龄大小都可以称为“小姐”。在知道客人姓名后,可以将姓名和尊称搭配使用。另外,对于有军衔、职位、学位的人员等,应予以相应的称呼。

2. 问候礼节 问候礼节是服务接待人员在日常工作中结合时间、场合及对象的特点,所使用的向客人表示亲切问候、关心及祝愿的语言。如行李员在早上为客人接送行李时,可以主动地讲:“早上好,先生,需要我帮您提行李吗?”等;遇到住店客人生病或感到不舒服时,服务人员可以说:“是否需要为您请医生?”,“请您多多保重!”等等;在节日、生日等喜庆的时候,服务员可以说“祝您好运”、“祝您生日快乐”、“新年快乐”、“圣诞快乐”,等等。

3. 应答礼节 应答礼节是服务人员在工作中回答客人询问时所表现的礼仪行为。使用应答礼时应该注意以下几种情况:

(1)应答客人询问要站立答话,而且思想集中,要全神贯注地倾听;不能侧身,或目视别处,或心不在焉,或说话有气无力,提倡边听边记录的职业习惯。尽量采用肯定的应答用语,不要轻易使用“不、我不知道”等否定语。如有回答不了的问题,可先向客人致歉,带查询后再作回答,如“对不起、请稍等、我帮您查询一下”。当客人对服务员的服务表示满意时,要用好谦恭得体的应答用语,如“谢谢您的夸奖”、“很乐意为您服务”、“请不必客气”等。

(2)应答客人提问或征询有关事宜时,语言要简洁、准确、语气婉转、声音大小适中,讲话不能随心所欲,词不达意。

(3)客人讲话如果速度太快或含混不清时,可以委婉请客人重述,不能主观臆断,随意回答。

(4)对于客人提出无礼要求时,要委婉拒绝,表现得既有教养,



而又不失风度。

(5)对于客人的批评指责,如确实属于员工操作不当或失职所致,应首先向客人道歉,对客人关注表示感谢,并立即报告或妥善处理。

(6)在应答客人的各种询问时,最重要的是只要答应客人要办的事,就应该言而有信,迅速地按要求去办理,不能敷衍了事,疏忽遗漏。

(二)举止礼节

1. 迎送礼指服务接待人员在迎送客人时所表现的礼仪行为。要做到“客人来时有欢迎声,客人走时有道别声”。

2. 操作礼指服务接待人员操作时所表现出的动作特性、岗位特点以及能给客人带来便利和心理满足的礼仪行为。如前厅服务员在与客人接触服务时,要注意“三轻”,即说话轻、走路轻、操作轻。

总之,宾馆服务员的礼貌修养和礼仪规范是做好宾馆接待服务工作的行为准则。

思考题

1. 宾馆服务员的职业要求有哪些?
2. 对宾馆服务员的仪表仪容的要求有哪些?
3. 什么是宾馆服务员的服务礼节,主要包括哪些?

第二章 前厅服务

第一节 前厅部机构设置

现代宾馆是设施设备完善、功能齐备、智能化控制的综合的群体建筑,它是能够为客人提供住宿、餐饮、娱乐等不同服务项目及盈利性的综合接待服务企业。

前厅是宾馆对客服务的开始和最终完成的场所,还是客人对宾馆产生第一印象和最后印象的地方。所以,人们常常把前厅比喻为宾馆的“门面”和“窗口”。由此可见,前厅接待服务和管理的水平会直接影响宾馆企业形象和经营的业绩。

前厅部是宾馆服务和管理的纽带和神经中枢,它接受客人的投诉、解决客人的疑难问题,同时为宾馆提供反映经营情况和服务质量的数据、报表及信息。

一、前厅部组织机构

前厅部组织机构的设置如图 2-1。

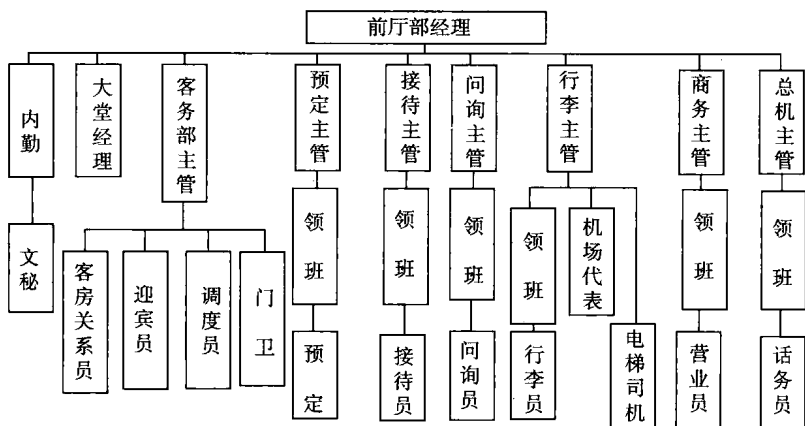


图 2-1 前厅部组织机构



二、前厅服务氛围特征

借助前厅,宾馆可以充分体现自己的规模、档次、服务和管理风格。通过对前厅的精心设计和装饰布置以及前厅服务人员的热情服务,就可以体现出前厅富有特色的服务氛围。前厅服务氛围主要特征是热而不俗、井然有序、温馨愉快,具体表现为以下几方面:

1. 装饰艺术应突出宾馆文化 大堂装饰设计的主题要有创意,装饰格调要高雅,要讲究工艺,还要借助各种艺术手法,将前厅服务与宾馆的经营风格协调一致,取得相互呼应的效果。

2. 前厅服务员的举止要文明 前厅服务员代表宾馆的形象。因此,前厅服务员制服穿戴要整齐、大方、庄重。要讲究站姿、坐姿、行姿规范,操作轻、准、快,说话要轻声细语,尊敬话语时不离口。

3. 前厅服务员要始终微笑服务 微笑是人们最重要的体态语言,微笑是人与人最好的沟通方法。前厅服务员要让客人时时处处感受到其亲切和热情,因为微笑是非常重要的服务。

4. 前厅服务员必须讲究服务效率 前厅服务员应该有求必应、有问必答,要善于察言观色、注意揣摩客人心理,要做到待客真诚、言而有信,对客人的每一个要求,都要全力给予实现。

第二节 礼宾、大厅服务

一、应接服务

(一) 店内应接服务

店内应接服务主要由门童负责。门童一般安排身材高大、英俊、笑容可掬的男青年担任。在工作时男童通常站在大门一侧或台阶下、车道边,站立时微挺胸、眼睛平视、表情自然、双手自然下垂或前交叉相握,两脚间隔与肩同宽。门童的服装除有季节之分外,选用衣料比较高级,颜色较鲜艳,款式华丽,做工考究。他们的形象往往代表着宾馆的形象。其岗位职责和服务内容如下:



(1)工作时要做到站姿端正,精神饱满,面带微笑,全神贯注,随时做好迎送客人的准备。

(2)见到客人光临,应上前问候。应说:“先生(太太或小姐),早上(下午或晚上)好,欢迎光临。”

(3)客人乘坐的车辆抵达或离开时,要为上下车客人开关车门,一手拉开车门,一手遮挡车辆门框上沿,以免客人下车时碰痛头部。下雨天要为客人撑伞,并分派伞套给客人。

(4)协助行李员装送行李。

(5)为客人指路,若有客人询问,应礼貌地给予回答;如不能确切地告知时,应请同事帮忙或请上级解决,决不可将错误的或不肯定的信息传递给客人。

(6)配合保安人员确保宾馆门前交通畅通,做好门前的安全保卫工作。

(7)应始终保持旺盛的服务热情,为宾馆树立良好的形象。

(二) 店外应接服务

宾馆为方便客人,在机场、车站及码头设立接待处,安排宾馆代表专门负责住店客人迎接和送行服务。宾馆代表的仪表仪容、行为举止、服务效率将给客人留下深刻的印象。

1. 客人抵达前

(1)准确掌握航班、车次及客人情况。

(2)提前做好准备工作,备好接机牌。

(3)安排好交通工具。

(4)站立在显眼位置举牌等候。

2. 客人到达时

(1)代表宾馆向客人表示欢迎和问候。

(2)根据预抵店客人名单予以确认。

(3)搬运并确认行李件数,拴好行李牌。

(4)引领客人上车。



3. 在路途中

- (1) 主动介绍本地和宾馆情况。
- (2) 始终与总台保持联系,及时通知变化情况。

4. 客人抵店后

- (1) 引领客人到总台办理手续。
- (2) 将行李用品交付行李员运至房间。

二、行李服务

(一) 行李员的岗位职责

- (1) 为住、离店散客及团队运送行李。
- (2) 为住店客人办理行李寄存。
- (3) 为离店客人领取行李。
- (4) 为客人保管贵重物品。
- (5) 为贵宾客人运送行李。

(二) 行李服务规程

1. 散客抵店时的行李服务规程

(1) 装卸行李:①热情地帮助客人从车上卸下行李;②检查行李有无破损,并请客人核对行李件数和状况;③按要求装行李车;④应注意尽量让客人自己提贵重和易损物品。

(2) 引导宾客到前台办手续:引领客人先行到服务台登记处办理入住手续,行李员应以正确的站姿侍立在客人身后约2米处看管好客人的行李。登记手续办理完毕后,要按服务台接待员安排的房号将行李送进客房。

(3) 引导客人入房:①护送客人进电梯到房间,途中应主动向客人简要介绍宾馆的服务设施或服务项目;②搭乘电梯时,先将一只手按住电梯门,请客人先进电梯,随后进入电梯,靠控制盘旁站立,面向电梯门;③到达该楼层时,行李员先出电梯,并用手挡住电梯门,然后继续引导客人;④到达楼层时,将客人住房单交与楼层值班员;⑤到达客房时,应先按门铃,再敲门,若房内无反应,才能用钥匙开门入房;⑥开门后将钥匙插入电源孔开灯;⑦将行李放在行李架