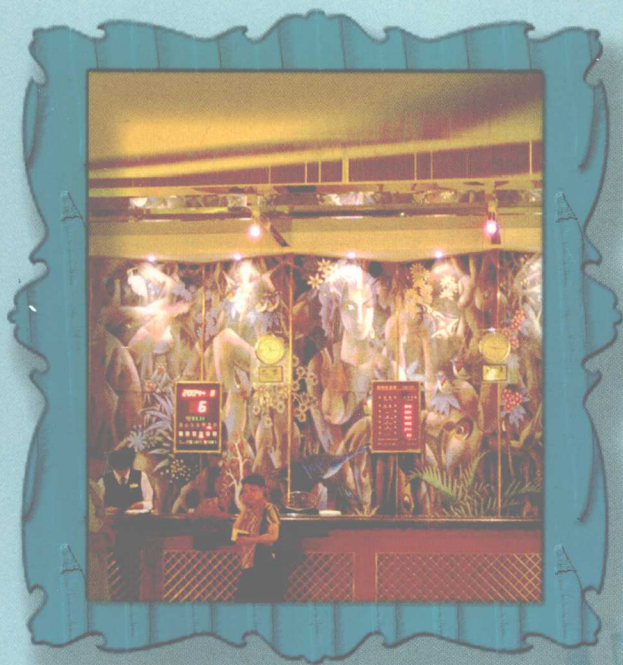


中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

学生用书



周 炜 主编

# 前厅接待服务

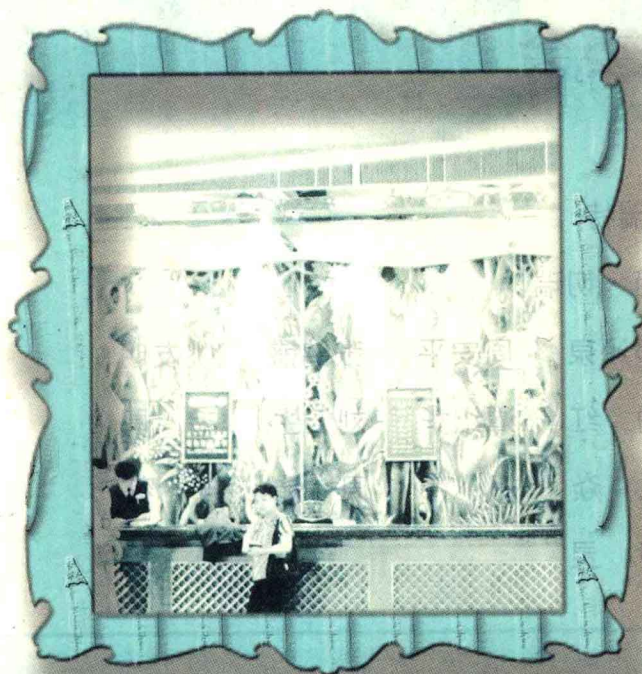
Hotel Reception Service



西南师范大学出版社

中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

学生用书



周炜 主编

# 前厅接待服务

Hotel Reception Service



西南师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅接待服务/周炜主编. —重庆: 西南师范大学出版社, 2008.8

ISBN 978-7-5621-4299-7

I. 前… II. 周… III. ①饭店—商业服务—中职学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第130743号

责任编辑: 钟小族

封面设计: 白 好

版式设计: 白 好

## 前厅接待服务

---

周 炜 主编

西南师范大学出版社

[www.xscbs.com](http://www.xscbs.com)

重庆市北碚区天生路2号 邮编 400715

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 7

字数 140千字

2008年8月 第1版

2008年8月 第1次印刷

ISBN 978-7-5621-4299-7

定价: 15.00元

## 中国-澳大利亚职业教育与培训项目旅游教材

### 编委会

|     |     |         |      |     |     |     |
|-----|-----|---------|------|-----|-----|-----|
| 主 任 | 赵为粮 | 安东尼·巴瑞特 |      |     |     |     |
| 副主任 | 傅正洪 | 胡 斌     | 简·切瑞 |     |     |     |
| 编 委 | 张 荣 | 刘先海     | 邓沁泉  | 周安平 | 张鸽盛 | 姚友明 |
|     | 向才毅 | 赵仕民     | 谢 红  | 谭绍华 | 刘云生 | 毛 勇 |
|     | 鲍晓邨 | 聂海英     | 孔 焱  | 胡小芹 | 周 炜 | 邹 薇 |
|     | 季 芳 | 刘小红     | 尹 灵  |     |     |     |

# 序 言

中国—澳大利亚职业教育与培训项目是澳大利亚政府实施对华援助的重大项目，也是中国、澳大利亚两国政府迄今在职业教育领域最大的交流与合作项目。项目于1998年开始设计、2002年3月正式启动，历时五年，于2007年8月结束。项目由国家商务部、教育部、重庆市政府和澳大利亚国际发展署、澳大利亚哈索国际公司管理。项目实施5年多来，取得了许多重要的成果，其中之一就是能力本位职业教育课程的开发设计。目前呈现在读者面前的这套旅游专业系列学生用书就是中澳职教项目课程开发设计的成果。

这套学生用书编写时，融合了中国和澳大利亚两国职业教育的先进理念，具体表现如下：

贯穿了“以行业需求为导向、能力为本位”的教育理念。行业需求是这套学生用书开发的依据，我们将行业岗位的能力标准细化为学习内容，并作为学习鉴定的基本标准。

体现了“以学生为中心”的教育理念。在学习过程中设计了多种形式的活动，通过师生互动和学习活动使学生在“动”中探索学习。

注重了职业能力的培养，注重了专业技能的训练和鉴定。

其他崭新教育理念的引入，如参与平等、职场健康安全等理念，在这套学生用书中也得以体现。

先进的职业教育理念、行业能力标准的运用、职场感的创设、灵活的学习活动设计、职业能力的鉴定、人性化的版面设计、专门为学生而编写的学习用书……这一切形成了这套学生用书有别于其他教学书籍的独特而鲜明的特点，它带给我们全新的心理感受。

重庆市教育委员会中澳职教项目管理办公室对这套学生用书的开发给予了很大的支持和帮助，数十所相关学校的许多教师参与了开发活动，具体开发工作是在重庆市旅游学校领导班子的直接管理下进行的。

几年来，在这套学生用书开发过程中，我们得到了澳大利亚皇家墨尔本理

工大学 (RMIT) 专家、澳大利亚维多利亚州威廉·安格里斯技术与继续教育学院 (William Angliss Institute of TAFE) 的专家、澳大利亚课程设计专家 Bruce Shearer 和旅游行业专家 Peter Snelson、Guy Hunt、Lily Gjei 等许多澳方专家的倾心指导和帮助；得到了重庆市旅游局、重庆市旅游协会、重庆市旅游行业协调委员会、重庆希尔顿酒店、重庆万豪酒店等行业专家的协助；得到了重庆师范大学罗兹柏、徐流等教授的指导。许多中澳专家和中澳职教项目课程开发组教师一起，为这套学生用书的编写倾注了心血，付出了大量辛勤的劳动。值得欣慰的是，今天，我们终于可以通过这套书的出版来回报所有帮助过我们的人们，尤其是那些曾经离开家乡、远涉重洋来到中国尽职工作的澳大利亚专家。

在此，向所有给予我们支持和帮助的领导、专家、各界人士和重庆市旅游学校具体参与编写工作的所有教师，致以最真诚的谢意！

这套学生用书自成稿以来，在教学实践中使用并不断修改。但鉴于旅游业的迅速发展和行业知识的不断更新，鉴于我们能力有限，书中不当之处在所难免，敬请使用者提出宝贵建议，以便我们能不断修改，使之更趋完善。

中国—澳大利亚职业教育与培训项目

课程开发组

2008年6月

# 使用指南

## 使用对象

本书是旅游接待服务、旅游管理专业学生用书，由重庆市旅游学校中澳（重庆）职教项目课程开发组编写，主要适应中等职业学校旅游专业学生学习时使用，也可以用于短期培训和行业培训学习者使用。

## 学习内容

本书由接受和办理预订、提供住宿接待服务两个单元构成。讲解了接受和办理预订、提供住宿接待服务的具体内容、操作程序、操作实训及对学生学习效果鉴定，以培养和提高学生前厅接待服务和对客服务的能力。

## 主要能力简介

《前厅接待服务》能力涉及到预订操作程序及实训、接待操作程序及实训所涉及到的程序及实训。它主要运用于酒店前厅部预订处、接待处。

## 编写说明

### ► 本书编写组成部分主要有

- 能力标准与能力介绍
- 能力知识要点
- 技能训练
- 学习方法建议
- 学生活动
- 练习
- 鉴定内容和鉴定方式

### ► 你可以采用以下方式学习本课程

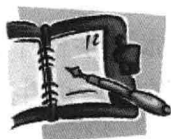
- 参与课堂学习。
- 参与学习活动：你可以参与我们为达到能力标准而设计的多种学习活动。如：社会调查、网络学习、讨论争辩、技能训练、技能展示、情景模拟、角色扮演等。
- 自学：你可以自主学习或在教师指导下自学。

· 行业实践：你可以在教师组织指导下到行业实践、实习，也可以自主到行业实践学习。

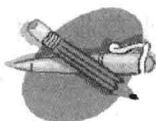
· 鉴定评估：对学习情况、知识和能力的获得等进行鉴定评估。

### ► 你所需要的主要学习资源

#### 图标含义说明



笔记



鉴定



学生活动



质疑与思考



提问、答问



作业

#### 主要参考资料

吴梅.《前厅服务与管理》.北京：中国高等教育出版社.2002

陈雪琼.《前厅服务实训教程》.福州：福建人民出版社.2002

本书还参考了澳大利亚维多利亚州William Angliss技术与继续教育学院编著的《接受和办理预定》和澳大利亚旅游行业协会开发的《能力标准》。

#### 感谢

澳大利亚皇家墨尔本理工大学继续教育和培训研究中心教师Veronica Volkoff, Bath Marr, Jane Perry；澳大利亚维多利亚州William.Angliss技术与继续教育学院Kerrie Obst, Eva Dabasy；澳大利亚翻译Charles Lushan Qin；中澳（重庆）职教项目澳方专家、翻译张荣健；澳大利亚驻重庆市旅游学校课程专家Bruce Shearer, Peter Snelson, Guy Hunt, Lily Gjeei；重庆师范大学副教授李锐；重庆市旅游学校教师刘琳平、杨艳、尹灵。

中国—澳大利亚职业教育与培训项目

课程开发组

2008年6月

# CONTENTS 目 录

序言

使用指南

前厅部概况..... 1

## 单元1 接受和办理预订

任务1 接受预订 ..... 6

任务2 记录预订详情 ..... 30

任务3 更改、控制预订 ..... 36

任务4 告知其他人预订细节 ..... 42

## 单元2 提供住宿接待服务

任务1 为客人的到达做准备 ..... 48

任务2 迎宾和为客人登记 ..... 61

任务3 组织客人离店 ..... 84

任务4 准备前厅报表和记录 ..... 91

学生评估问卷1 ..... 96

学生评估问卷2 ..... 98

## 前厅部概况

在任务1学习之前，让我们一起来了解前厅部概况。



### 一、前厅部的定义

前厅部 (Front Office) 是负责招徕并接待客人、销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务，沟通与协调饭店各部门的对客服务，为客人提供各种综合服务的部门。其主要机构均设在客人来往最频繁的饭店大堂地段。

前厅部运转得好与不好，将直接影响饭店的服务质量、经济效益乃至管理水平和市场形象。前厅部在饭店所起的作用有：

1. 前厅部是饭店的营业窗口，反映饭店的整体服务质量；
2. 前厅部是留给客人第一印象和最后印象的所在地；
3. 前厅部是饭店的信息中心；
4. 前厅部是饭店的神经中枢；
5. 前厅部的首要任务是推销客房及其他产品和服务；
6. 前厅部是饭店建立良好宾客关系的主要部门。

### 二、前厅部总台

总台是位于前厅大堂内的饭店总服务台的简称，是为客人提供入住登记、问讯、兑换外币、结账等前厅综合服务的场所。其设计是否合理，将直接影响到总台对客服务的质量。

总台设计通常应考虑三个因素。其一是总台的外观。有的是直线型，有的是半圆型，有的则设计成“L”型或“~”型。其二是总台的大小。总台的大小是由饭店接待人数、总台服务项目和计算机的应用水平等因素决定的。其三是总台的布局。总台的布局应紧凑合理，并以岗位职能划分区域，既要方便客

人，又要便于前厅对客服务，提高服务效率。

### 三、前厅部员工的素质要求

1. 应有良好的外在形象。
2. 应讲究礼貌礼节。
3. 应有成熟而健康的心理。
4. 能遵循“平等和双赢”的原则。
5. 善用“选择和诱导”的艺术。
6. 应有较强的应变能力。
7. 应懂得社会学、旅游心理学、民俗学、销售学、管理学、法律等知识。
8. 应善于聆听。
9. 应具有过硬的语言能力和使用语言艺术的能力。
10. 应掌握一定的推销技巧。
11. 应善于控制情绪。
12. 应具有娴熟的业务技能。





# 单元 1

## 接受和办理预订

## 本单元内容简介

介绍前厅接受和办理预订的具体内容、预订程序、操作实训及对学生学习的鉴定,以培养提高学生作为前厅预订员准确办理预订的能力。

## 本单元能力描述

通过学习,学生知道接受和办理预订的程序,培养为宾客办理客房预订的能力。

## 本单元能力标准

| 任务          | 能力表现水平                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.接受预订      | 1.1 满足客人的预订需求和建议。<br>1.2 无法满足客人的预订需求(包括将其列入申请名单)时,为客人提供其他的选择。<br>1.3 准确回答客人就成本及其他产品特征的询问。                                                                                                                              |
| 2.记录预订详情    | 2.1 准确记录客人预订详情的方式,以确保要了解预订详情的人得到正确的信息。<br>2.2 如有可能,查看并使用客户档案和记录,使用这些信息帮助预订及提高预订。<br>2.3 按照公司要求清楚记录各种特殊需求。<br>2.4 向客人确认所有预订细节,确保他们明白、同意所有细节。<br>2.5 以一定的方式将预订存档,确保其他人能轻松使用并符合公司工作程序。<br>2.6 根据特殊预订需求,为客人准确记录并分发文件及其他材料。 |
| 3.更改、控制预订   | 3.1 根据公司工作程序,准确修改预订情况。<br>3.2 根据客人需求和公司工作程序,接受、执行和记录任何预订更改及取消预订。                                                                                                                                                       |
| 4.告知其他人预订细节 | 4.1 将客人预订的大体要求及特殊需求详情告知相关的部门和同事。<br>4.2 根据需求编制和提供准确、相关的预订统计。                                                                                                                                                           |

## 本单元能力鉴定

| 单元1<br>接受和办理预订 | 鉴定内容 | 鉴定方式                          |
|----------------|------|-------------------------------|
|                | 任务1  | 口头提问、作业、鉴定表、模拟角色扮演观察表、案例      |
|                | 任务2  | 口头提问、作业、观察表、网上作业、书面作业、模拟操作观察表 |
|                | 任务3  | 作业、模拟操作观察表                    |
|                | 任务4  | 作业、口头提问                       |

## 任务1 接受预订

我们应该了解预订处的岗位职责和作用,了解宾客预订所采用的方式。掌握如何受理不同方式的预订。

## 一、预订处(reservation)的岗位职责

预订处一般设预订主管和预订员。

## (一) 预订处主管职责

1. 属前厅部经理领导,主管预订日常工作。
2. 督导预订处工作,编制预订处员工上班轮值表。
3. 及时编制和更新酒店订房要求,协助前厅部经理定期编制客房出租预测计划。
4. 亲自处理需要特别安排的订房。
5. 参与订房的业务谈判和合约签订。
6. 及时与有关部门协调,尤其是与销售部的联系。

## (二) 预订员职责

预订员负责酒店客房预订的具体业务工作(在有的酒店,如果预订员很忙或已下班,则接待员要把该预订接受过来)。其主要职责如下:



笔记

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

## 二、预订处的作用

(一) 管理接受或婉拒个人和团体的预订

(二) 管理客房最大获益率

在具体日期，以最高的价格售出最多客房所使用的技巧。

※ 关于客房价格

使用客房一晚所需价格。客房价格受以下因素影响：

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

※ 客房标准价格

- 房间种类的标准价格。
- 根据酒店客房成本定价。
- 用于制订客房销售预测表和预算参考。

(三) 积极销售客房

预订处负责向潜在的客源推销客房服务和设施。

(四) 控制旅行社佣金

旅行社向客人销售客房，通常有客房价格\_\_\_\_\_的佣金。

预订处根据客房的价格计算出旅行社应得佣金并负责管理，但此种情况只针对航空公司、旅行社、团队客人。

(五) 编制客房销售预测表

就是对预订处在具体日期的客房销售量的估计。预测可以参考：

- 客房入住率的历史水平。
- 季节因素。
- 会议等重大活动、重大节假日。
- 截止当日的预订量。
- 对“无到”客人数量的估计。
- 取消预订数量的估计。
- 经济环境。

(六) 计划推销宣传活动, 做好超订控制

- 推销宣传活动与市场营销部共同完成。推广宣传活动受以下因素影响:
- 预算。
- 目标。
- 销售预测。
- 所需资源。

(七) 制作和分发订房的相关资料并归档

三、预订处客房销售技巧



笔记

(一) \_\_\_\_\_

- 熟悉酒店情况: \_\_\_\_\_。
- 宣传酒店优点: \_\_\_\_\_。
- 作为预订员, 最容易被客人问到的问题: \_\_\_\_\_。

(二) \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。

(三) \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。

(四) \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。
- \_\_\_\_\_。