



饭店管理实训系列教程

总主编 刘 佳

前厅部 实训教程

主 编 王 玉

本系列实训教程主要介绍现代饭店服务应具备的各种基本操作技能和方法，具有很强的时效性、针对性和可操作性，通过“作业项目”、“作业程序”和“说明/标准”三个模块全方位展示了饭店管理各个部门的实务知识。

赠 送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS



前厅部 实训教程

主 编 王 玉
副主编 戴玉秀 傅广海



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS



内容简介

本书简洁易懂,实用性很强。主要包括了前厅客房预订、总台接待、总台帐务处理、问询服务、总机服务、礼宾服务、大堂副理等内容。主要强调了实践能力的培养和提高,紧扣职业技能鉴定,不仅帮助读者运用酒店理论知识,又为教师和学生的教学提供了方法和手段。该书主要以现代酒店服务为依据,根据真实的工作任务从客人的实际需要,按照服务程序分成不同的模块全面详细的介绍了现代酒店业前厅服务人员应该具备的基本操作技能和方法,涵盖了前厅服务技能所有方面,并且具有很强的时效性和可操作性。

本书可作为高校旅游专业、酒店系专业以及社会培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

前厅部实训教程/王玉主编. —西安:西安交通大学出版社,2011.2
ISBN 978-7-5605-3815-0

I. ①前… II. ①王… III. ①饭店-商业服务-技术培训-教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 004670 号

书 名 前厅部实训教程
总 主 编 刘 住
主 编 王 玉
责任编辑 孟 颖

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 西安东江印务有限公司

开 本 687 mm×1012mm 1/16 印张 7.25 字数 119 千字
版次印次 2011 年 2 月第 1 版 2011 年 2 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-3815-0/F·257
定 价 18.00 元

读者购书、书店添货、如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。
订购热线:(029)82665248 (029)82665249
投稿热线:(029)82668133
读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

总序

随着第三产业的发展,现代服务业在各国国民经济中的比重不断增加。饭店业作为现代服务业中的主要组成部分,其经济地位日益重要,经济影响在世界范围内越来越被各国政府所重视,成为推动社会经济发展的重要因素。全球饭店业不论在数量、规模、结构,还是在服务质量和经营管理水平等各方面都取得了长足的进步,饭店从业人员的职业化程度也不断提升。

中国饭店业用了 30 多年的时间,走完了发达国家饭店业近百年的历程。国家旅游局局长邵琪伟在“2007 年中国旅游投资洽谈会”上指出,到 2015 年全国将新增各类住宿设施约 20 万家,其中星级饭店约 1 万家,五星级饭店将超过 500 家,对休闲度假饭店的需求也将有成倍的增长。近年来,国际品牌饭店巨头华达、威斯汀、喜来登、希尔顿、香格里拉等纷纷瞄准中国广阔的旅游和饭店市场,给予大力的预算投资和市场开拓,增资或合作新建项目。随着全球经济一体化,饭店业的竞争日趋激烈,未来十年,饭店业的竞争首先是人才的竞争,然后才是市场的竞争。我国饭店业在保持迅猛增长劲头的同时,人才需求的矛盾日益突出,已成为饭店业可持续发展的瓶颈。要提高我国饭店业的国际竞争水平,必须加强对饭店管理专业人才的教育和培训,这是我国饭店业未来发展制胜的关键。

饭店管理专业是培养饭店业人才且具有鲜明职业色彩的专业教育,这个本质属性决定其教育培养模式必然是“以能力为基础的教育(competency based education, CBE)”,这一论断已被国内外饭店管理教育的正反实践所一再证实。

国外饭店管理专业教育已有 100 多年历史,最著名的饭店管理院校是瑞士洛桑饭店管理学院和美国康奈尔大学饭店管理学院,这两所学校的毕业生遍布全球国际饭店管理集团的高层,在世界上享有盛誉。之所以成功,盖源于他们设计的是以能力为本位的教学模式,强调必须以足够的专业知识为基础,以职业岗位能力为重心,并将学生的能力作为其就业取向、职业导向和参照标准。欧洲、美洲、澳洲等国家和地区的饭店管理院校,均积极推行这种教育培养模式。

中国的饭店管理专业教育也走过了 30 多年的历程,在大陆之外,台湾高雄餐旅学院、香港理工大学酒店及旅游业管理学院、澳门旅游学院等;在大陆,上海旅游高等专科学校、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院等,同样采用这种“以胜任岗位工作要求为出发点的教育”,并取得了成功。

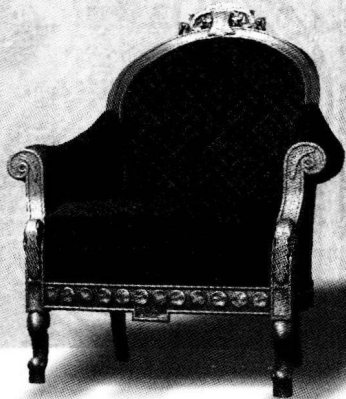
相反,采用“以知识为本位的教育(knowledge based education, KBE)”的饭店管理院校没有一家取得成功。之所以失败,盖源于他们参照的教育培养模式的重心放在知识上,是教学取向学科导向,重理论轻应用,属于常模参照。

CBE的核心部分是职业岗位能力分析,首先考虑的是学生毕业后将从事的岗位工作的具体要求,再据此有针对性地开发课程和组织教学活动。对此,本系列饭店实训教程就是根据饭店前厅、客房、餐饮、酒吧、厨房、财务等几个主要部门的每个岗位的职责要求,细分成具体工作项目、操作程序和规范标准。它有如下显著特点:第一,通过职业岗位和岗位群的职业能力要求分析来确定教学实训目标;第二,每项实训任务以学生动手完成任务为准则,即用可测量的标准来说明学生的学习结果;第三,实训过程强调掌握职业能力,而非强调实训时间的长度和方式;第四,开展以学生为中心组织实训,并采用目标教学法,重视实训过程中的质量控制和评估。

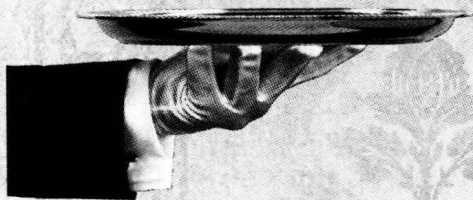
我们相信,本系列丛书由于以上特点,不仅能够满足饭店管理院校学生的实训需要,也能够满足饭店企业员工的培训需要。诚然,任何一项改革和创新的阶段性成果,都不可避免地有其局限性,我们将在使用本系列教程过程中不断地征询意见并进行修正,使之日臻完善。

刘 住

2010. 12. 5



前言



前厅部是酒店的窗口,是酒店的咽喉,是给我们客人留下第一印象和最后印象的关键部位,前厅服务质量的好坏直接关系酒店声誉和酒店经济效益。随着时代的进步,酒店行业竞争日趋激烈,现代科技不断引入到酒店的管理中,我们的员工不仅必须具备良好的服务意识,还要有较强的专业技能、良好的语言理解表达能力及交流能力。因此,我们酒店需要有专业、规范、个性化的管理模式,不断满足我们消费者“个性化服务、信息化服务的需要”。

本书主要以现代酒店服务规范为依据,全面详细地介绍了现代酒店前厅服务人员应该具备的基本操作技能和方法,涵盖了前厅服务技能所有方面,并且具有很强的时效性和可操作性。是酒店管理专业的实训教材,本书主要包括前厅客房预订、总台接待、总台帐务处理、总机服务、礼宾服务等内容。本书强调实践能力的培养和提高,紧扣职业技能鉴定,不仅要帮助读者运用酒店理论知识,还要为教师 and 学生的教学提供了方法和手段。

成都信息工程学院银杏酒店管理学院建于 2002 年,是四川省首批教育部审核确认的七所独立学院之一,也是由教育部核准的全国第一所本科层次的酒店管理学院。学院本着“一切为了学生的发展,一切为了服务于社会”的办学核心理念和共同价值观,以“服务养成,知行相济”为校训,强调学生综合素质的培养,注重培养学生学以致用用的能力。酒店管理专业是学院重点建设的特色专业,以培养适应酒店管理、服务第一线需要的应用型人才为根本目的,具有鲜明的职业特色,其内在特点决定了实践教学环节的重要性,学院领导对酒店管理专业的实践教学极为重视,该专业在实践教学体系建设、课程建设、教材建设等方面进行了改革和探索。在学院领导的指导和关怀下,酒店系全体教师积极参与,使本书得以顺利完成。其中廖静娴老师为该书第一章补充了部分内容,付出了辛勤的劳动,感激之情无法言表。在本书的编写过程中,得到了成都西藏饭店、成都凯宾斯基饭店、成都明悦大酒店、成都天府温德姆至尊豪廷大酒店、成都岷山饭店等企业的大力支持和帮助,在此一并表示衷

心的感谢！原学院首席顾问，刘住先生为本书的编写、出版提供了极大的帮助，在此深表谢意！本书参考了诸多专家及学者的研究成果，并引用了酒店业的相关资料，已在书后列出主要参考文献，在此对这些专家学者一并表示感谢！

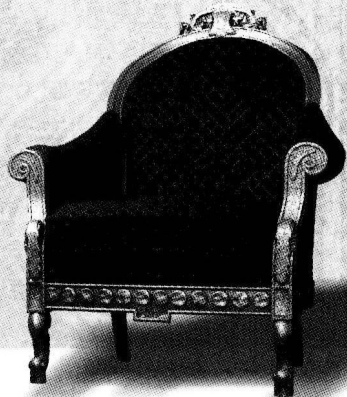
由于编者的学识与经验有限，加上时间紧迫，书中不足之处，恳请专家学者、业内同行提出宝贵意见。

最后，对西安交通大学出版社与各位编辑的大力支持表示衷心的感谢！

成都信息工程学院银杏酒店管理学院

王 玉

2010 年 11 月 2 日



目录

第一章 前厅部概述 /1

一、前厅部的地位和作用 /2

二、前厅部的组织机构图 /4

第二章 各管理岗位工作职责

/6

第三章 管理制度 /11



第四章 前厅工作人员接待礼仪 基础知识 /14

一、仪容仪表 /15

1. 前厅服务人员仪容规范 /15

2. 前厅服务人员服饰规范 /16

二、电话接听礼仪 /17

1. 接听电话 /17

2. 打电话 /18



第五章 预订服务 /19

一、预订服务 /20

1. 散客预订服务 /20

2. 团队预订服务 /21

3. VIP 客人预订服务 /22

4. 电话预订服务 /23

5. 书面预订服务(信函、传真) /25

6. 网络预订服务 /25



二、修改预订 /26

1. 更改预订服务 /26

2. 取消预订服务 /27

3. 核对预订 /28

第六章 前台接待 /29

一、散客接待 /30

1. 班前准备工作 /31

2. 有预订客人的接待 /32

3. 无预订客人的接待 /33

4. VIP 客人的接待 /34



5. 超额预订客人的接待 /36

6. 散客离店 /37

二、团队接待 /38

1. 团队的接待 /38

2. 团队离店 /39

三、总台结帐程序 /40

1. 散客退房 /40

2. 挂账 /41

3. 会议、团队帐务处理
操作规程 /42

4. POS 机故障处理规程
/43



四、其他 /45

1. 客人提前到达或延期续
/45

2. 换房服务 /46

3. 兑换外币 /47

4. 贵重物品寄存 /48

5. 无干净房提供给预订客人
/49

五、总台查询 /50

1. 访客在总台查询客人
/50

2. 访客电话查询客人 /51



第七章 商务服务 /53

一、对客服务 /54

1. 传真服务 /55

2. 打印服务 /57

3. 复印及装订服务 /58

4. 网络服务 /59

5. 特快专递服务规程 /60

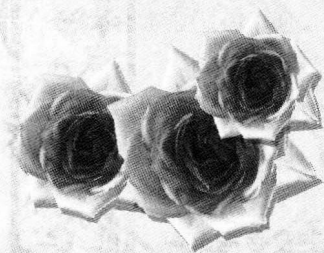
二、复印机保养 /62

复印机日常保养 /62

第八章 礼宾服务 /63

一、礼宾服务 /64

1. 散客迎宾服务 /64
2. 团队迎宾服务 /67
3. 进店时行李服务 /68
4. 客人离店时行李服务 /69
5. 换房行李服务 /70
6. 长期行李寄存服务 /71
7. 行李领取服务 /72
8. 带客进房 /72
9. 物品转交服务 /74
10. 打包服务 /75
11. 寄存行李 /76



二、其他服务 /77

1. 处理询问 /77
2. 处理邮件 /78
3. 处理留言 /79
4. 残疾人服务规程 /80
5. 出租车服务规程 /81
6. 委托代办服务 /82



第九章 总机 /84

一、电话转接程序 /85

1. 应答外线电话 /85
2. 应答内线程序 /85
3. 电话转接 /86

二、叫醒服务 /86

1. 散客叫醒服务 /86
2. 团队叫醒 /87

三、来电查询程序 /88

1. 查询非保密住店客人 /88
2. 请勿打扰房间电话的转接 /88
3. 免打扰服务 /89





第十章 大堂副理 /90

一、投诉处理 /91

1. 处理投诉技巧与原则 /91
2. 处理投诉规程 /92



二、特殊处理规程 /93

1. 过生日客人处理规程 /93
2. 生病客人处理规程 /94
3. 处理物品丢失或损坏规程 /95

4. 火警处理 /95
5. 客人物品丢失 /96
6. 楼层发生火警 /96
7. 发生水情 /97
8. 处理治安事件 /98
9. 外宿房处理 /98
10. 送洗衣物有破损 /99
11. 客人对服务不满意要求折扣 /99
12. 客人房间卡丢失 /100
13. 醉酒客人处理 /100
14. 住店客人死亡 /101
15. 食物中毒 /101
16. 各岗紧急停电处理规程 /102
17. 遗留物处理规程 /103
18. 处理超住规程 /104

主要参考文献 /106

CONTENTS

1

第一章 前厅部概述



一、前厅部的地位和作用 ▶

前厅部是为客人提供各种综合服务的部门,其主要工作为招待并接待客人,推销客房及餐饮等酒店服务。前厅部在酒店中的地位与作用是与它所担负的任务相联系的,它虽不是酒店的主要营业部门,但它对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。

前厅部主要负责客房销售、提供礼宾服务、各种问询、委托代办电话转接、各种重要接待等服务。



图片来源:成都明悦大酒店

1. 前厅部是酒店业务活动的中心

客房是酒店最主要的产品,前厅部通过客房的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。为此,前厅部积极开展客房预订业务,为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房,积极宣传和推销酒店的各种产品。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调全酒店对客人的服务工作,以确保服务工作的效率和质量。

同时,前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与酒店联络的纽带。前厅部人员为客人服务从客人抵店前的预订、入住,直至客人结账,建立客史档案,贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。



2. 前厅部是酒店管理机构的代表

前厅部是酒店神经中枢,在客人心目中它是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅、离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助找前厅,客人感到不满时投诉也找前厅。前厅工作人员的言行举止将会给客人留下深刻的第一印象,最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,或妥善处理客人投诉,认真有效地帮助客人解决疑难问题,那么客人对酒店的其他服务,也会感到放心和满意。反之,客人对一切都会感到不满。



图片来源:成都岷山饭店

由此可见,前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响酒店的总体形象。

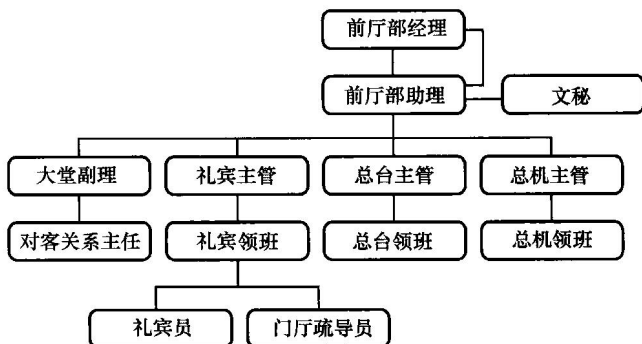
3. 前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心,前厅部能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息,并对这些信息进行认真的整理和分析,每日或定期向酒店管理机构提供可以真实反映酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见,作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

综上所述,前厅部是酒店的重要组成部分,是加强酒店经营的第一个重要环节,它具有接角面广、政策性强、业务复杂、影响全局的特点。因此,酒店以前厅为中心加强经营管理是十分必要的,很多工作在酒店管理第一线的经理都认为,如果将酒店比作一条龙,那么前厅部就是“龙头”。可见前厅部的重要地位。



二、前厅部的组织机构图 ▶



前厅部组织机构各部分间关系的模式直接决定着组织中正式的指挥系统和交通网络,不但影响着信息沟通与利用效率,而且会影响到前厅员工的心理和能力的发挥,从而影响前厅部的效率和酒店的经营。因此,恰当的前厅部组织结构,对于有效地实现组织目标,是至关重要的。

前厅员工在正规经营的酒店里通常占酒店员工总数的 25% 以上,其中前台员工就占员工总数 10% 左右。这些员工的素质比其他部门要求高。如何有效地组织这些员工,完成前厅部的业务运转,必须遵守以下组织原则:

1. 精简原则

前厅部的组织机构设置,必须遵守精简原则。前厅部机构精简,不仅利于劳动力的节省,而且更重要的是利于工作效率的提高和人际关系的融洽。否则,人浮于事,势必影响前厅部业务运转的效率,特别是前厅管理人员更应精简。前厅部的定员一定要以前厅部工作分析为基础,以工作定员工,而不要因人而找工作,将有可无的员工安排在前厅部。

2. 统一原则

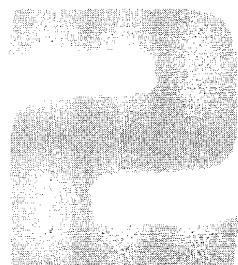
无论酒店的规模大小、管理层次在管理幅度上的差别,在设置前厅部组织机构时,务求统一指挥,权责分明的组织原则,更利于前厅部效能的发挥。

3. 管理幅度和管理层次

为了保证酒店的运转,现代化酒店通常采取“四级管理”、“垂直领导”的管理体制。前厅部的管理幅度通常是六个分部,管理层次通常是三层,这一标准随着酒店的规模和档次变化而有所不同。总之,前厅部为了保证业务运转效率,管理幅度和层次也是必须考虑的内容。



在以上组织原则的指导下,前厅部的组织机构随着酒店的规模不同而有较大的差别。客房数在 20 间以下的酒店,通常被称为小型酒店。其组织机构的设置一般比较简单。但是要突出前厅、餐饮、客房和工程维修以及财务部的作用。在大型酒店里,前厅部的管理层次和管理幅度都大于中小型酒店,使得前厅在酒店总体管理中的地位却更加突出。



第二章 各管理岗位工作职责 ▶
