

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

QIANTING
FUWU YU
GUANLI

前厅服务与管理



姚蕾 主编



清华大学出版社

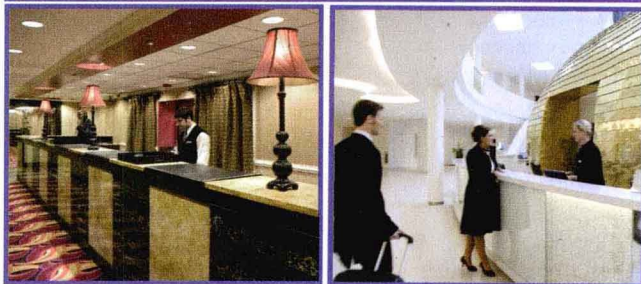
中等职业学校酒店服务与管理类规划教材

QIANTING FUWU YU GUANLI

前厅服务与管理

姚 蕾 主 编

清华大学图书馆
藏书章



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书针对饭店前厅部的预订部、前台、礼宾、总机、收银等业务岗位进行了单元内容的设计与划分。根据各岗位特点进行了知识介绍和典型工作任务的情境设计。在工作任务中,根据各环节设计了不同的活动,让学习者在不同的活动中习得专业知识及岗位技能,并最终顺利完成工作任务的目标。在每个任务之后,还根据完成该任务的具体要求和操作标准设计了任务评价单,以便于学习者在完成任务后能够及时检查和反馈自己的知识学习效果和技能练习结果。

本书可作为中职、高职院校旅游管理专业或酒店管理专业的教材,亦可作为对饭店前厅部在职人员进行岗位技能培训的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理 / 姚蕾 主编. — 北京:清华大学出版社, 2011.8

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-26054-7

I. ①前... II. ①姚... III. ①饭店—商业服务—中等专业学校—教材②饭店—商业管理—中等专业学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 131800 号

责任编辑:李万红 王樂娉

封面设计:赵晋锋

版式设计:孔祥丰

责任校对:成凤进

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市春园印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:11 字 数:261 千字

版 次:2011 年 8 月第 1 版 印 次:2011 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:35.00 元

产品编号:040754-01

丛书编委会

主任：陈 玉

副主任：田雅莉 万 辉 汪珊珊

顾问：俞启定 许 宁 陈克军

成 员：邓昕雯 林 静 杨秀丽 姜 楠 王利荣

王冬琨 王秀娇 徐少阳 龚威威 郑春英

荣晓坤 高永荣 赵 历 孙建辉

当前，国家把职业教育提升到突出的战略高度，一系列政策措施的出台，以及不断加大的对职业教育的投入和资金支持，推动我国职业教育迎来了发展的新高潮。新的历史阶段，《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(2010—2020)适时地把提高质量作为职业教育改革和发展的重点。教学模式、教学内容和教学方法的创新成为学校层面教育实践中的新内涵。整理、总结和推广名校、名师的教育教学经验是深化教育改革和提升职教吸引力的一件大事。教材作为教育教学的载体，其改革和创新势在必行。

由北京市外事学校发起、主持，并联合北京教育学院朝阳分院、北京市劲松职业高中、北京国际职业学校、北京市商务管理学校、北京水利水电学校、北京商贸学校、延庆县第一职业学校、北京怀柔区职业学校、北京黄庄职业高中、密云县职业学校、北京市宣武区第一职业学校、北京振华旅游学校和上海市商贸旅游学校等多所学校，与清华大学出版社联手推出了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。众所周知，酒店业是当今世界发展迅猛的行业之一，其产业规模不断扩大、集团化建设不断发展、标准化管理不断完善、产品服务不断延伸，随之而来的是酒店业用人需求旺盛，而对其从业人员的职业素养要求也越来越高。本套教材着眼于市场需求，力求推陈出新，以满足中等职业学校酒店服务与管理专业的人才培养需要，充分发挥职业教育服务经济社会发展的职能。

我国战国时期著名的思想家和教育家墨子早在两千多年前针对人才培养的问题就曾提出过“兼士”的概念，从“厚乎德行”“辩乎言谈”“博乎道术”3个方面分别阐述了教育的目的，其强调内在品质、德智并重、全面发展的态度与当代教育注重学生的全面发展是一致的。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中提及教育改革时强调，要遵循教育规律和学生身心发展规律，坚持德育为先、能力为重，改革教学内容、方法和评价制度，促进学生德智体美劳全面发展。古往今来，人才培养过程中对“德”的重视是一贯的。现实中，无论是职业领域的教育者还是行业企业的用工者，甚至是家长和学生本人，无不切实感受到中职学生的培养问题首先是“做人”的问题。单纯强调技能的训练是远远不够的，在学会“做人”的基础上才能更好地“做事”。遵循着这样的教育思想和理念，本套教材在编写过程中，强调在专业课教学中对学生职业道德的培养，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，让学生在完成工作任务的过程中逐步形成职业意识和规范，提升其职业素养。

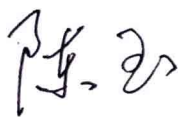
本套教材参编学校地处北京和上海这样的大都市，与国内很多一流的五星或超五星级

酒店均有专业实践和校本课程开发等多领域、多层次的合作。在编写过程中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导，以企业岗位需求为出发点，通过设置真实的或准工作情境，使学生的学习过程依照工作过程展开，促进学生的情感体验，激发学生的求知欲，以逐渐培养系统的职业能力。同时，课程体系与以往同类教材有一定区别，突出了酒店业新的岗位需求，编写时所选取的教学内容力争处于国内领先水平，具有一定的前瞻性。

近年来北京、上海两地的中等职业学校在功能定位上突出学历教育与职业培训并重，因此，编者中大部分老师除常规教学外同时还具备为酒店员工进行职业培训的经验。本套教材参与编写的老师们均来自中等职业学校酒店服务与管理专业的一线骨干教师。尤为难能可贵的是，很多老师具有高端酒店企业实践及国家高端活动礼仪服务的经历，真正将“双师型”落在了实处。还有相当一部分具有在德国、瑞士、荷兰、澳大利亚等国家参加职业教育课程开发、职业培训课程开发、酒店管理课程学习的培训和访学经历的老师，他们为教材的编写提供了本专业国际最前沿的资讯。经过一年多的努力，编委会的老师们集团队的智慧，呕心沥血，通力合作，为中职教育奉献了这一成果。

总之，本套教材是编者在总结以往经验的基础上精心打造而成的，希望通过总结名师的教育教学经验和先进理念，在教育实践层面为中职教育的发展尽绵薄之力。编写过程中得到了国内知名教育专家和企业专家的倾力支持，教育专家的指导提升了本教材的理论高度，企业专家为教材的编写提供了鲜活的案例和实践指导，突出了行业特色和职业特点。本套教材适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

本套教材肯定还存有遗憾和不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。



2011年5月

为了满足旅游职业教育与培训的要求,顺应市场及行业的特点,更新专业教学理念,为企业培养合格、适用的人才,在清华大学出版社的积极倡导和组织下,我们进行了本书的策划和编写工作。

在本书的编写过程中,除了多位常年从事旅游及饭店管理专业职业教育工作的资深教师外,我们还有幸邀请了行业专家对教材的内容进行把关和指导。编者多年积累的专业理论知识、职业及岗位技能的最新要求,加上先进、科学的教学理念和方法,三者的结合是本书编写的基础和依据。

本书注重理论知识与职业技能实践相结合,让学习者通过动手完成相关工作任务领会职业技能的内涵和具体要求,最终达到企业及岗位的要求。本书针对前厅部的预订部、前台、礼宾、总机、收银等业务岗位进行了单元内容的设计与划分。根据各岗位特点进行了知识介绍和典型工作任务的情境设计。在工作任务中,根据各环节设计了不同的活动,让学习者在不同的活动中习得专业知识及岗位技能,并达到最终顺利完成工作任务的目标。值得一提的是,在每个任务后面,还根据完成该任务的具体要求和操作标准设计了任务评价单,以便于学习者在完成任务后能够及时检查和反馈自己的知识学习效果和技能练习结果。这样的学习过程相信对在校生或初入职的在岗人员都将有一定的帮助。

本书可作为中职、高职院校旅游管理专业或酒店管理专业的教材,各校可结合自身的专业特点及教学需要酌情选择。本书亦可作为对饭店前厅部在职人员进行岗位技能培训的参考用书。

承蒙相关专家对本书进行了认真、严谨的审阅,并在中期研讨过程中提出了宝贵意见,并给予了大力支持;感谢北京市外事学校的领导和老师们对于此次教材编写工作的大力支持及其所做的相关策划、筹备工作。在此,一并表示衷心的感谢。

本书由姚蕾老师担任主编,参与本书编写的还有梁立红老师、钦宇红老师、张石娥老师和郑永红老师等。

在职业教育教学的探索道路上,我们的研究成果难免会出现错误或不足,恳请各方专家及读者批评指正。

编者

2011年4月

目 录

单元一 前厅部概况 / 1

任务 认识前厅部 / 2

- 活动一 明确前厅部的地位和作用 / 2
- 活动二 描述前厅部典型岗位及其职能 / 5

单元二 客房预订服务 / 11

任务一 受理电话预订 / 12

- 活动一 熟悉房间类型和房价 / 12
- 活动二 认识客房预订单 / 15
- 活动三 受理电话预订 / 18

任务二 熟悉预订方式和预订类型 / 21

- 活动一 了解客房预订的其他渠道和方式 / 22
- 活动二 了解客房预订类型 / 24

任务三 客人入住前的准备工作 / 28

- 活动一 确认预订 / 28
- 活动二 预订的变更 / 31
- 活动三 客人抵店前的准备工作 / 33

单元三 前台接待服务 / 37

任务一 散客入住登记手续的办理 / 38

- 活动一 了解入住登记手续 / 38

活动二 认识入住登记表 / 40

活动三 散客登记入住服务 / 43

任务二 团队入住登记服务 / 48

- 活动一 了解客源 / 48
- 活动二 团队入住服务 / 50

任务三 客人入住后要求换房 / 53

- 活动一 了解客人的需求 / 53
- 活动二 熟悉工作流程, 提供换房服务 / 55

任务四 问讯服务 / 58

- 活动一 问讯服务 / 59
- 活动二 介绍酒店设施及服务 / 63
- 活动三 留言服务 / 65

任务五 处理投诉 / 68

- 活动一 认识大堂副理 / 68
- 活动二 熟悉投诉类型并巧妙处理 / 70

单元四 收银服务 / 75

任务一 结账离店服务 / 76

- 活动一 了解结账方式 / 76
- 活动二 结账离店服务 / 78

任务二 货币兑换服务 / 82

- 活动一 熟悉常见外币及支票 / 83

活动二 外币兑换工作流程 / 85

单元五 礼宾服务 / 89

任务一 店外迎接服务 / 90

活动 迎接客人 / 90

任务二 客人入住时的
行李服务 / 96

活动 了解入住行李服务 / 96

任务三 为离店客人提供行李
服务 / 100

活动 了解离店行李服务 / 101

单元六 总机服务 / 105

任务一 为客人接通电话 / 106

活动一 国际长途拨打服务 / 106

活动二 其他电话转接服务 / 109

任务二 电话留言服务 / 112

活动 熟悉电话留言服务 / 112

单元七 商务中心服务 / 117

任务一 认识商务中心 / 118

活动 了解商务中心 / 118

任务二 打字复印服务 / 121

活动 为客人提供打字复印
服务 / 122

任务三 收发传真服务 / 125

活动 收发传真服务 / 125

任务四 秘书服务 / 130

活动 提供翻译服务 / 130

任务五 会议设备和会议室
租赁服务 / 134

活动一 会议设备与会议室租赁
服务 / 134

活动二 会议服务及会议室出租
服务 / 135

单元八 商务楼层服务 / 141

任务一 推销商务楼层 / 142

活动 推销商务楼层 / 142

任务二 贴身管家服务 / 147

活动一 认识“管家” / 148

活动二 提供“贴心的服务” / 149

单元九 商品部服务 / 155

任务 帮助客人挑选和购买
礼物 / 156

活动一 了解商品部 / 156

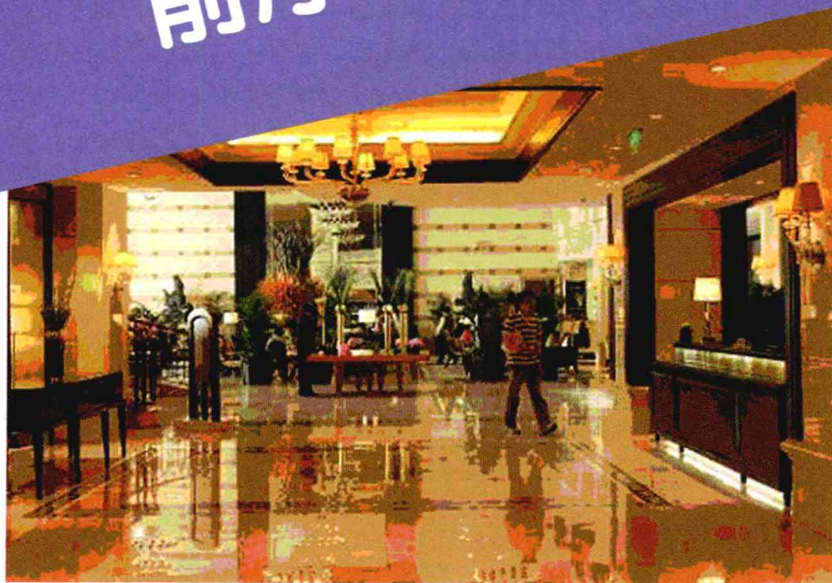
活动二 商品部导购服务 / 157

参考文献 / 161

前厅部、客房部和餐饮部是酒店直接对客服务的三大主要业务部门。其中前厅部担当着中枢神经的角色，协调酒店各部门间的运转。同时，前厅是酒店所有宾客抵达和离开饭店的必经之地。因此，前厅提供的各项服务及其管理风格都要体现酒店的特色，给客人留下深刻印象。

单元一

前厅部概况



任务 认识前厅部

工作情境

装修豪华的大堂，有条不紊的总台接待处，格调优雅的咖啡吧，一切都给客人留下了高雅而温馨的第一印象。实际上，除了到店后的入住服务外，客人在酒店入住期间享受的其他服务也都与前厅部密切相关。

具体工作任务

- 明确前厅部在酒店的重要地位和作用；
- 能够描述前厅部典型岗位及其职能(包括预订部、前台、礼宾部、收银、总机、商务中心、商务楼层、商场部等)。

活动一 明确前厅部的地位和作用

首先，要明确3个概念：前厅部、前厅和前台。前厅部是酒店的重要职能部门之一，它负责组织和管理其分支机构，如礼宾部、预订部、前台、总机、商务中心。前厅又被称为酒店大堂，是客人到达或离开酒店时必经的重要服务场所。前台(又称总台)则是指前厅部对客提供各项服务和进行协调的营业柜台。在明确了三者之间的关系之后，下面来看看前厅部在酒店运作中是如何发挥其作用的。

信息页 前厅部简介

在现代化酒店企业中，前厅部(Front Office)担负着至关重要的作用。它主要负责向客人提供预订、入住接待、行李、分房、换房、退房、电话接打、留言、问讯、商务办公等服务，同时还负责与其他职能部门进行协调与沟通，并提供必要的信息和资料的工作。可以看出，前厅部的工作与服务贯穿于客人入住酒店的始终。

一、前厅部的工作任务

前厅部的工作总体来说包括两点：一是推销酒店的综合性服务产品，获得利润；二是提供各项优质服务，提高顾客满意度，最终实现酒店的经济效益和社会效益。前厅部的具体工作任务如下。

- (1) 接受预订：客人到酒店入住前，可采用传真、电话等方式预订房间。



- (2) 礼宾服务：机场接送服务、咨询服务、行李服务、委托代办等。
- (3) 入住登记服务：团队、会议、散客换房、延期住房、留言、转交服务等。
- (4) 房态控制：通过房态显示架或电脑系统正确显示或变更客房状态，以提高排房、定价的效率和受理预订的决策力，同时提供客房销售情况的分析依据。
- (5) 财务管理：客人进店入账、离店挂账、结账等。
- (6) 信息管理：包括各类数据的收集、加工和传递等工作，并通过此项工作向有关管理和决策部门提供相关材料。
- (7) 客房销售：虽然销售部主要负责酒店各项产品的营销工作，但前厅预订和前台接待同时也担负着推销客房等产品的重任。

知识链接 酒店常见房态

序号	中文	英文	编写
1	住客房	Occupied Room	OCC
2	可售空房	Vacant and Available for Sale Room	VAC
3	脏的空房	Vacant and Dirty	VD
4	离店房	Check-out Room	C/O
5	待修房	Out-of-Service	OOS
6	维修房	Out-of-Order	OOO
7	携少量行李房间	Occupied-with-Light Luggage	O/L
8	双锁房	Double Blocked Room	D/B

二、前厅部的角色与作用

1. 酒店的“门面”

前厅部是最先向客人提供服务的部门。在未到店前，客人就已经通过预订服务对酒店产生了一定的印象。到达酒店后，前厅是客人接触的第一个营业场所。客人对酒店印象的

好坏很大程度上会受到第一印象的影响。也就是说，前厅是酒店的“门面”。客人首先会通过前厅硬件设施设备质量、豪华程度以及整体氛围来判断酒店规模档次和服务质量的高低。同时，前厅部员工的精神面貌、气质、服务态度、服务技巧、办事效率等也代表着酒店形象。从心理学角度出发，第一印象非常重要，客人总是带着第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好，客人住宿期间遇到的一些不如意也会淡化，但如果前厅带给客人的印象欠佳，那么无论入住后提供的服务多么好，客人也有可能带着不悦的心情对服务百般挑剔。

2. 酒店的“神经中枢”

酒店对客服务的过程包括入住前、入住过程和入住后3个阶段。前厅部的服务在这3个阶段中贯穿始终，且在其中起着积极协调各部门间工作的作用。首先，自预订环节至客人结账离店，前厅部工作人员就开始记录和存档各类信息、数据，为不同部门做好前期工作准备或后期资料分析提供了真实有效的依据。其次，酒店提供给客人的是包括吃、住、购、娱等多方面的综合性服务产品，这一产品的生产需要酒店各职能部门相互协调，共同努力完成。前厅部作为直接对客服务的职能部门，在整体工作中起着重要的联系和沟通作用。例如，客人无论对哪个部门的服务产生不满，首先想到的投诉处理部门就是前台或大堂副理，前台应立刻协调相应部门进行调整或改进；再如团队、会议、VIP等接待需求，都由前厅部受理并及时通知各相关部门做好接待准备。

3. 酒店的主要创收场所之一

客房是酒店的主要产品，酒店的前厅部通过抓住预订、前台接待等服务时机直接进行对客销售。同时，前厅部还会通过各种途径向客人推销酒店的娱乐、商务等类型的产品。这些推销工作不仅体现在酒店经济效益的增加上，同时也将酒店和其产品的形象推广到宾客心目中，会直接影响酒店客人的品牌忠诚度和品牌推介度。

4. 决策依据的提供者

前厅部是酒店的信息中心。通过收集、整理和存档积累大量资料，然后加以分析，传递给相关部门。这些信息是酒店在市场定位、产品定位、营销策略等方面作出科学决策的依据。

任务单 明确前厅部的地位和作用

请结合酒店前厅部的具体工作任务，分析前厅部所扮演的4个重要角色。

活动二 描述前厅部典型岗位及其职能

酒店大堂是酒店中最繁忙的场所之一。从彬彬有礼的门童、耐心倾听宾客意见的大堂副理到细致认真的商务中心文员，这些岗位无一不体现着前厅部各分支部门严谨的工作态度与真挚的服务热情。那么前厅部具体有哪些岗位呢？

信息页 前厅部构成

一、前厅部组织结构

不同规模、等级的酒店，各部门的组织机构的具体设置也不同。对于一般酒店而言，尽管有差别，但下面的几个分支部门是必不可少的。根据对客服务具体内容划分，前厅部包含以下分支：预订部、前台接待处、礼宾部、总机、商务中心、商务楼层等，如图 1-1-1 所示。

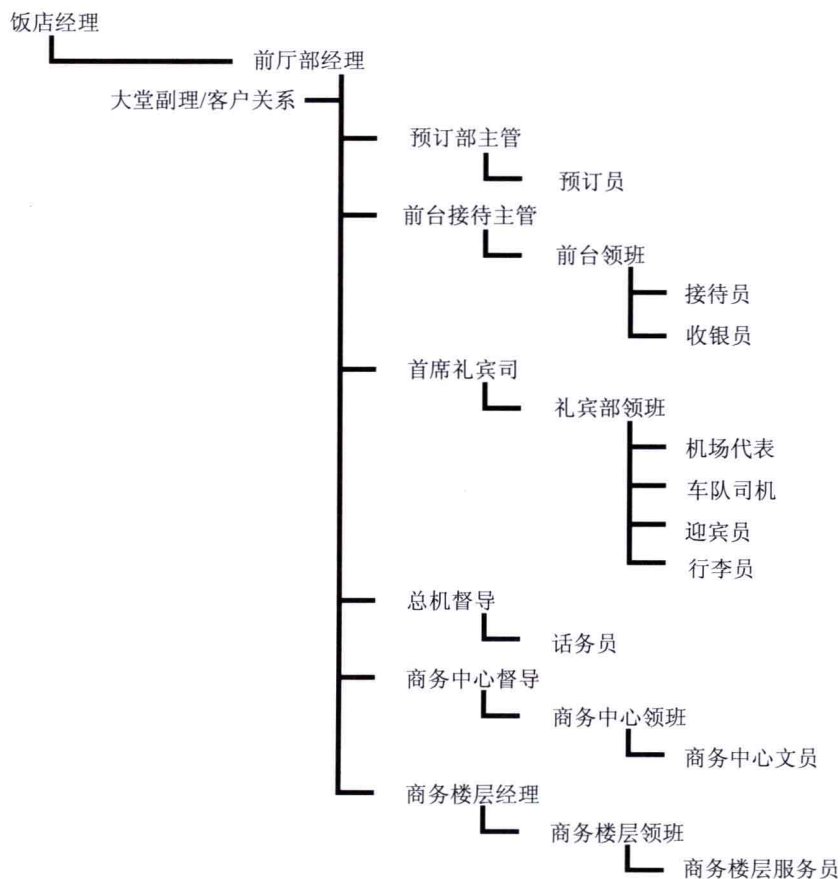


图 1-1-1 前厅部组织结构

二、前厅部典型岗位及其职能

1. 前厅部经理(Department Manager)

- (1) 直接上司：驻店经理、总经理。
- (2) 下属对象：接待经理、大堂副理、前厅各岗位督导。
- (3) 主要职能：直接管理所有前厅部员工并确保正确履行前厅职责。负责大堂副理、总台、预订、礼宾部、总机、商务中心、商场、医务室等各区域和各项对客服务的指挥协调。

2. 大堂副理(Assistant Manager)

- (1) 直接上司：前厅部经理。
- (2) 下属对象：各岗位主管。
- (3) 主要职能：监督前厅部各岗位的服务工作，保持前厅的良好运作，处理客人投诉，解决客人提出的问题，与其他部门保持良好的沟通与协作，负责接待酒店贵宾客人。

3. 前台接待主管(Reception Supervisor)

- (1) 直接上司：前厅部经理。
- (2) 下属对象：前台接待员。
- (3) 主要职能：直接管理总台员工并确保其履行岗位职责，保持总台良好运作。

4. 前台接待员(Receptionist)



- (1) 直接上司：前台接待主管。

- (2) 主要职能：在宾客住店期间，代表饭店与宾客打交道，确认宾客的预订种类和居住天数；帮助宾客填写入住登记表、安排客房；尽可能地落实宾客的特殊要求；提前询问宾客付款方式，按检查步骤跟踪监管宾客信用，将宾客和客房的有关信息分别记录在前厅栏目中，并将有关信息通知到酒店相关人员。

5. 预订部主管(Reservation Supervisor)

- (1) 直接上司：前厅部经理。
- (2) 下属对象：预订部工作人员。

(3) 主要职能：直接管理预订部员工并确保预订工作正常、有效开展。

6. 预订员(Reservationist)

(1) 直接上司：预订部主管。

(2) 主要职能：负责用邮件、电话、传真等方式或通过电脑预订管理系统与宾客、旅行社和合作单位就预订事宜进行沟通；起草确认预订的信函，准确受理各种预订取消、预订变更和预订更新。

7. 总机督导(Operator Captain)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：总机话务员。

(3) 主要职能：酒店总机房的负责人，在前厅部经理的领导下，负责总机的管理工作；培训下属为店内外宾客提供优质服务。

8. 总机话务员(Operator)

(1) 直接上司：总机督导。

(2) 主要职能：使用聆听技巧让来电者能流畅地说出需求以便获得正确完整的信息；接听电话并通过总机系统转接客房或店内的个人和部门。

9. 首席礼宾司(Chief Concierge)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：迎宾员、行李员、店外迎接等。

(3) 主要职能：负责监督礼宾部员工的服务工作，为客人提供迎接、搬运行李、代订出租车以及代办客人提出的其他杂项服务。

10. 迎宾员(Doorman)

(1) 直接上司：首席礼宾司。

(2) 主要职能：迎宾员位于酒店服务的最前沿，对于所有光顾酒店的客人，他们都要代表全酒店人员致以问候，热情迎送，维持酒店正门前的交通秩序。



11. 行李员(Bellman)

(1) 直接上司：首席礼宾司。

(2) 主要职能：行李员是大堂服务的主体。

(3) 主要任务：为客人提供迅速、准确的行李运送服务，同时也提供委托代办等服务。

12. 商务中心督导(Business Center Captain)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：商务中心文员。

(3) 主要职能：商务中心是为宾客提供传真、复印、中英文打字、国际国内长途直拨电话、洽谈室服务、国际互联网接入、特快专递等商务服务的岗位，商务中心督导负责商务中心的服务管理和监督。

13. 商务中心文员(Business Center Clerk)

(1) 直接上司：商务中心督导。

(2) 主要职能：商务中心是为宾客提供传真、复印、中英文打字、国际国内长途直拨电话、洽谈室服务、国际互联网接入、特快专递等商务服务的岗位。

14. 商场经理(Gift Shop Manager)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：商场服务员。

(3) 主要职能：酒店商场是以旅游消费者为中心，根据旅游消费者需求组织货源，以旅游商品、纪念品、日常用品为主，商场经理负责监督商场营业员的服务水准，对商品的采购、销售、成本、利润等负有经营管理的重要责任。

15. 商场员工(Shop Assistant)

(1) 直接上司：商场经理。

(2) 主要职能：酒店商场是以旅游消费者为中心，商场营业员要做到礼貌热情待客、主动周到服务，为宾客购买商品做好“参谋”。

16. 商务楼层经理(Executive Floor Manager)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：商务楼层主管及下属服务人员。

(3) 主要职能：负责管理并督导下属的工作。

17. 商务楼层主管(Executive Floor Supervisor)

(1) 直接上司：商务楼层经理。

(2) 下属对象：商务楼层服务人员。

(3) 主要职责：负责管理和监督下属工作，安排班次，布置任务；熟悉商务楼层的各种信息、客房状态及客人情况；直接参与接送所有住商务楼层的客人，为客人提供入住、结账、餐饮及商务服务；处理客人投诉及紧急情况等。