



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

王德静 主编

前厅服务与管理 实训教程



科学出版社
www.sciencep.com



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

前厅服务与管理实训教程

王德静 主 编

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第143275号

责任编辑：王德静
封面设计：王德静
版式设计：王德静
印刷：王德静

科学出版社

北京

100071

http://www.sciencep.com

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

010-64033322

科学出版社

北京

举报电话：010-64033322 13201121303

内 容 简 介

本书是饭店服务与管理专业的实训教材,包括:前厅部概述,客房预订、前厅礼宾、前厅接待和前厅问讯业务实训,商务中心、电话总机和前厅结账服务等内容。

本书可操作性强、内容简洁,紧扣职业技能鉴定,强调实践能力的培养和提高,不仅能帮助读者运用饭店服务与管理的重要基础理论知识,又为教师 and 学生的教学和实训提供了方法和手段。

本书可作为高职高专旅游专业、饭店培训和社会培训的教材。

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理实训教程/王德静主编. —北京:科学出版社, 2008

(教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材·高职高专旅游专业实训系列教程)

ISBN 978-7-03-023018-8

I. 前… II. 王… III. ①饭店-商业服务-高等学校:技术学校-教材②饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 143572 号

责任编辑:丁 波 任锋娟/ 责任校对:赵 燕

责任印制:吕春珉 / 封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

装 订 厂 印 刷

科学出版社发行

各地新华书店经销

*

2008 年 10 月第 一 版

开本:787×1092 1/16

2008 年 10 月第一次印刷

印张:14 1/4

印数:1—4 000

字数:338 000

定价:23.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

销售部门电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8205 (VF02)

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

高职高专旅游专业实训系列教程

编委会

顾问 郑向敏（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会副主任委员，华侨大学旅游学院院长、教授、博士生导师）

主任 黄震方（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会主任委员，南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师）

副主任 汪京强（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员，华侨大学旅游学院旅游实验中心主任、高级实验师）

委员（以姓氏笔画为序）

王 晞（桂林旅游高等专科学校管理系书记、副教授）

王明景（番禺职业技术学院副教授）

王振才（青岛酒店管理学院烹饪学院院长、副教授）

王德静（河南商业高等专科学校旅游管理系副主任、副教授）

刘国强（深圳职业技术学院副教授）

刘新超（郑州旅游职业学院副教授）

朱水根（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员，上海旅游高等专科学校饭店管理系主任、副教授）

侯志强（华侨大学旅游学院副教授）

饶雪梅（番禺职业技术学院旅游管理系副主任、副教授）

袁 成（武夷学院旅游系会展教研室主任、副教授）

黄安民（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会委员，华侨大学旅游学院资源管理系主任、副教授）

黄明亮（江西旅游商贸职业学院导游系主任、教授）

温卫宁（桂林旅游高等专科学校旅游管理教研室主任、副教授）

魏洁文（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员，浙江商业职业技术学院旅游研究所副所长、副教授）

序

在现代职业教育中,实践教学具有与理论教学同等重要且不可替代的地位和作用。它是通过模拟实验、课程实训、岗位实习和专业实践等一系列有目的、有计划、有组织的实践性教学活动,实现学生应用知识、掌握技能、熟悉未来职业及获得新知识等教育目标的教学形式,也是遵循现代教育基本规律的有效教学手段之一。

高职高专院校的旅游专业教育更应考虑旅游行业对管理及服务层面人才的特殊性需求。强调基础厚、能力强、适应广的素质教育是旅游专业的大方向,因此必须加强专业教学的实践环节。实践环节的设计不仅是为了对学生进行服务技能和业务操作能力的培养,更是为了使他们毕业后能真正胜任旅游行业的管理工作,同时也是对其理论知识的巩固与加强。专业实践的具体目的既包括最基层服务技能的掌握,更包括职业意识的培养,以及对行业、企业管理环境的熟悉,对旅游业经营活动中人际关系的认识和对旅游行业实际管理活动的考察和见习。

为了适应我国高职高专旅游专业教育发展及其对实践教学改革和实训教材建设的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程的现状,我们在长期教学实践的基础上,在教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会的指导下,在全国范围内组织并成立了“高职高专旅游专业实训系列教程编写委员会”,委员会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高校中的旅游学院、高等专科学校及高等职业技术学院,其中包括一些国家重点建设的示范性职业技术学院。这次实训教程的编写,注意了南北方的差异,强化相通的、共性的知识点,强化在现有条件下课堂讲述可实现的内容,弱化分歧比较大的、课堂讲述条件很难实现的、规模比较大的、综合性的内容。实训项目强调教师的指导作用,增强课堂讲授的互动性;实训方面的内容是教材的重点,相对弱化、减少理论知识的篇幅,以增进学生的实际应用能力。

这套“高职高专旅游专业实训系列教程”共17种,分别是《旅游职业生涯规划实训教程》、《旅游职业礼仪实训教程》、《旅游职业团队精神与沟通实训教程》、《餐饮服务与管理实训教程》、《中餐烹调实训教程》、《西餐烹调实训教程》、《酒水调制与酒吧服务实训教程》、《茶艺服务实训教程》、《导游业务实训教程》、《旅游线路设计实训教程》、《客房服务与管理实训教程》、《前厅服务与管理实训教程》、《旅游商务文件处理实训教程》、《旅游饭店业务综合实训教程》、《饭店信息化实训教程》、《饭店财务实训教程》、《会展服务实训教程》。

高职高专旅游专业实训系列教程按照突出仿真性、先进性、适用性、简洁性的原则编写,重组实训教程结构,体例新颖,力求反映高职高专旅游专业课程和教学内容体系改革方向,反映当前旅游实践教学的新内容,突出知识的应用和实践技能的培养,适应旅游实践的要求和旅游行业岗位的需要,贴近旅游行业岗位群,把国内外最新知识、最新技能和最新工艺充分体现到实训教程体系中。

1. 仿真性

本套实训教程体现了旅游企业经营管理与服务各岗位的现场特点,针对性很强,满足了与旅游行业实际生产和服务场所尽可能一致的实训岗位要求,具有真实而综合的职业环境,按照未来旅游专业岗位群对基本技术技能的要求,在实际操作训练中帮助学生熟悉专业技能与技巧,培养学生的技术应用能力,给学生创造反复训练的机会,使之在反复训练中不断提高技能的熟练程度。

2. 先进性

本套实训教程在内容上尽可能地体现旅游行业领域的新技术、新方法。学生今天掌握的技能关系到他们明天的就业,因而这些内容有利于他们的就业和个人发展。本套实训教程在规划时就注意到了旅游行业的市场变化,列进了一些趋势性的实训项目,具有抢占技术高地和对学生高度负责的精神。

3. 适用性

本套实训教程适合课堂教学,实训教学贴近旅游企业的实际。编写体例体现实训教程的特点,避免与课堂理论的重复,是指导学生实践操作的训练指导书,将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中。我们将实训项目模块化、模拟化、仿真化处理,使之既具备实训的一切特征,又能放在实训室里作为训练指南,既有助于教师的讲解,又能使学生感受到以往课堂上无法感受到的旅游职业氛围。

4. 简洁性

本套实训教程语言简练,没有过多的文字描述,主要运用各种图表说明实训操作的流程和操作步骤以及服务质量标准,与实训相关的理论知识都作为相关链接,供教师教学和学生自学之用。

本套实训教程作为高等职业技术教育教材改革与创新的成果,不可避免地有其局限性,恳请广大读者提出宝贵意见,以便今后修订使之不断完善。

汪京强

前 言

本书是高职高专饭店服务与管理专业的前厅实训教材,内容涵盖了前厅基础理论知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用等环节,采用模块、实训两个层次,将每一模块按照实践操作流程分解成不同的实训单元,并在每一实训单元中设计了相关的实训主题。

本书的特点如下:

第一,知识体系新、可操作性强。本书从饭店服务与管理专业的教学实践出发,紧密结合饭店前厅工作的实际,充分应用饭店服务与管理的新观念、新思想和新方法,顺应高职高专教育的新方向、新课程改革等要求,力求在编写中坚持以实用为先导,以基本理论指导实训,理论知识强调适用为度,注重技能实训操作规范,条理清晰,步骤明确。

第二,注重综合实训能力的培养和提高。本书遵循教学实践规律,在每个模块中设计了实训目的、知识背景/实训原理、预习思考、实训内容、实训流程、综合测试等循序渐进、逐步提高的教学环节。在每一实训项目中穿插了许多对应的知识链接和案例,既有知识的扩展,又有鉴赏、评析、讨论分析,便于在实训操作过程中培养和提高学习者对于服务工作中常见各类问题的实际解决能力,从而进一步强化了学习者的综合能力和素质。

本书的编写人员全部来自于教学实践第一线,拥有丰富的教学和实践经验。具体的编写分工如下:模块一、五、六由河南商业高等专科学校的巩隽编写,模块二、七、八由河南商业高等专科学校的陈瑞霞编写,模块三、四由湖南工程职业技术学院的朱莲编写;河南商业高等专科学校的王德静、巩隽对全书进行统稿。

本书得到河南商业高等专科学校的领导及有关同志的大力支持和热情帮助,多位学者给我们极大的启发与帮助,在此一并表示衷心的感谢。

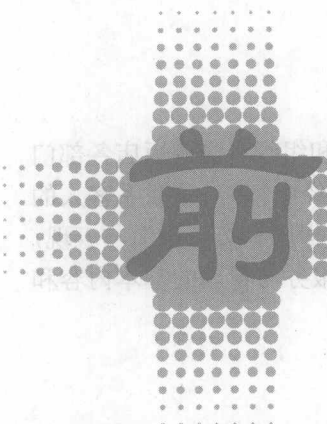
由于编写时间仓促,加之编者经验不足、业务水平还有待进一步提高,书中疏漏之处在所难免,望广大读者批评指正。

目 录

模块一 前厅部概述.....	1
基础知识.....	2
前厅工作人员的礼仪基础知识实训.....	8
实训项目一 制服的穿着.....	8
实训项目二 鞋袜的穿着.....	10
实训项目三 领带、领结的佩戴.....	11
实训项目四 简单化妆.....	14
实训项目五 站姿.....	17
实训项目六 走姿.....	20
实训项目七 手势.....	21
实训项目八 表情.....	24
实训项目九 接听电话.....	26
实训项目十 打电话.....	27
模块二 客房预订业务实训.....	30
基础知识.....	31
客房前厅预订业务实训.....	41
实训项目一 推荐客房.....	42
实训项目二 书写预订确认书.....	44
实训项目三 婉拒预订服务.....	47
实训项目四 受理电话预订.....	49
实训项目五 受理传真预订.....	51
实训项目六 受理计算机网络预订.....	53
实训项目七 受理柜台预订.....	55
实训项目八 散客预订服务.....	57
实训项目九 会议团队预订.....	59
实训项目十 更改预订服务.....	63
实训项目十一 取消预订服务.....	65
模块三 前厅礼宾业务实训.....	68
饭店代表的业务实训.....	69
实训项目一 迎客服务.....	69
实训项目二 送客服务.....	72
前厅司门员业务实训.....	73
实训项目一 步行散客的抵店服务.....	74
实训项目二 乘车散客的抵店服务.....	76
实训项目三 团队客人的抵店服务.....	78

实训项目四 步行散客的离店服务	81
实训项目五 乘车散客的离店服务	83
实训项目六 团队客人的离店服务	85
前厅行李员的业务实训	86
实训项目一 散客入住的行李服务	87
实训项目二 团队客人入住的行李服务	90
实训项目三 散客离店的行李服务	93
实训项目四 团队客人离店的行李服务	96
实训项目五 换房行李服务	99
实训项目六 行李寄存服务	101
实训项目七 递送物品服务	104
模块四 前厅接待业务实训	109
基础知识	110
前厅接待业务实训	118
实训项目一 填写入住登记表	118
实训项目二 散客入住的接待服务	120
实训项目三 团队入住的接待服务	123
实训项目四 VIP 客人的入住接待服务	128
实训项目五 换房服务	132
模块五 前厅问讯业务实训	136
查询业务实训	137
实训项目一 住客的查询服务	137
实训项目二 有关住客情况的查询服务	140
实训项目三 有关未抵店客人的查询服务	142
实训项目四 有关离店客人的查询服务	145
实训项目五 电话查询服务	146
留言业务实训	148
实训项目一 访客留言服务	148
实训项目二 电话留言服务	150
实训项目三 住客留言服务	152
邮件业务实训	154
实训项目一 邮件的接收服务	154
实训项目二 普通邮件的分发服务	156
实训项目三 特殊邮件的分发服务	158
模块六 商务中心服务	162
商务中心服务实训	163
实训项目一 传真服务	163
实训项目二 复印服务	165
实训项目三 网络服务	168
实训项目四 打印服务	169

实训项目五	物品出租服务	172
实训项目六	翻译服务	174
实训项目七	票务服务	175
实训项目八	旅游服务	177
模块七	电话总机服务	180
基础知识		181
电话总机服务实训		183
实训项目一	电话转接服务	183
实训项目二	电话叫醒服务	186
实训项目三	寻呼服务	189
模块八	前厅结账服务	191
实训项目一	贵重物品寄存服务	192
实训项目二	外币兑换服务	194
实训项目三	以现金方式结账的散客离店服务	196
实训项目四	以信用卡方式结账的散客离店服务	198
实训项目五	以支票方式结账的散客离店服务	202
实训项目六	提前结账服务	204
实训项目七	甲账转入乙账服务	206
实训项目八	团队客人的结账服务	209
实训项目九	夜间审核	211
参考文献		214



模块一

前厅部概述

- ◆ 操作程序及所需学时:
- ◆ 前厅部的角色和任务 (2 学时)
- ◆ 前厅布局和环境 (1 学时)
- ◆ 前厅服务员的素质要求 (2 学时)
- ◆ 前厅工作人员的礼仪基础知识实训 (5 学时)
- ◆ 学时合计 (10 学时)



基础知识

前厅部是现代饭店的关键部门,负责饭店客房商品的销售和组织、协调饭店各部门的对客服务工作,并提供多种直接服务。前厅部是饭店的“神经中枢”,是联系客人的桥梁和纽带,是饭店经营管理的橱窗。前厅部的管理体系、工作程序和员工素质与表现,无不对饭店的形象和声誉产生影响。本模块将着重论述前厅部服务与管理的基本内容和基本方法。最后进行前厅服务人员基本礼仪实训。

一、前厅部的角色和任务

(一) 前厅部的地位和扮演角色

前厅部(front office)又称客务部、前台部、大堂部,是饭店的重要组成部分,负责销售饭店服务、组织接待工作、调度业务经营以及为客人提供预订、接待、收银、问讯、总机、商务等服务,是为饭店提供信息的综合性服务部门,在饭店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到整个饭店的经营效果和对外形象。

1. 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是综合性服务部门,服务项目多、时间长,是客人与饭店联系的纽带。客人从入住前的预订、入住、离店结账,都需要和前厅部打交道。前厅部通过销售客房带动其他部门的经营活动,并把客源、客情、客人需求及投诉等信息通报有关部门,被视为饭店的神经中枢。

2. 前厅是饭店的形象代表

饭店形象是公众对饭店的总体评价。前厅部设在客人来往最为频繁的大堂,大堂的环境艺术、装饰布置、设施设备和前厅部人员的仪容仪表、服务质量、工作效率等,都会成为客人的第一印象和最后印象。而且客人在饭店驻留期间,需要多次、不断地跟前厅发生联系,因此,在客人心中,前厅就是饭店。管理水平和服务水准的高低,直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和服务风格,前厅是饭店的橱窗,代表饭店的对外形象。

3. 前厅部是饭店组织客源、创造经济收入的关键部门

在饭店提供的各种产品中,客房是最大、最主要的商品,在整个饭店销售收入中,客房销售占据很大的比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率、增加客房销售收入的重要条件,因此前厅部也成为提高饭店经济效益的关键之一。

4. 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部直接面对市场、面对客人,是饭店中最敏感的部门,前厅部将收集到的有关市场变化、客人需求等各种信息进行汇总并分析,提供给饭店管理机构,成为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

(二) 前厅部的任务

在现代饭店管理中,前厅部是首席生产管理部门,被称为“饭店的神经中枢”和“饭店管理与客人之间的桥梁”。它对饭店各服务部门具有协调作用,对总经理和市场销售部门作出经营决策具有最高参谋机构的作用。其主要任务如下:

1. 销售客房

这是前厅部最重要的任务,它直接关系到饭店的盈利。同时,前厅部还要积极推销饭店的其他设施。

2. 提供各类前厅服务

包括预订客房、接送客人、行李搬运、问讯服务、邮电服务、商务中心、出租车服务等。

3. 联络和协调对客服务

例如,客人要求换房(因价格或因设施等原因),就涉及许多部门和许多信息(如长话费、洗衣费、收费电视等)的变更,这都要由前厅部来完成。

4. 负责客户客联

包括建立客人账户、登账、结账。收银有如下两种形式:

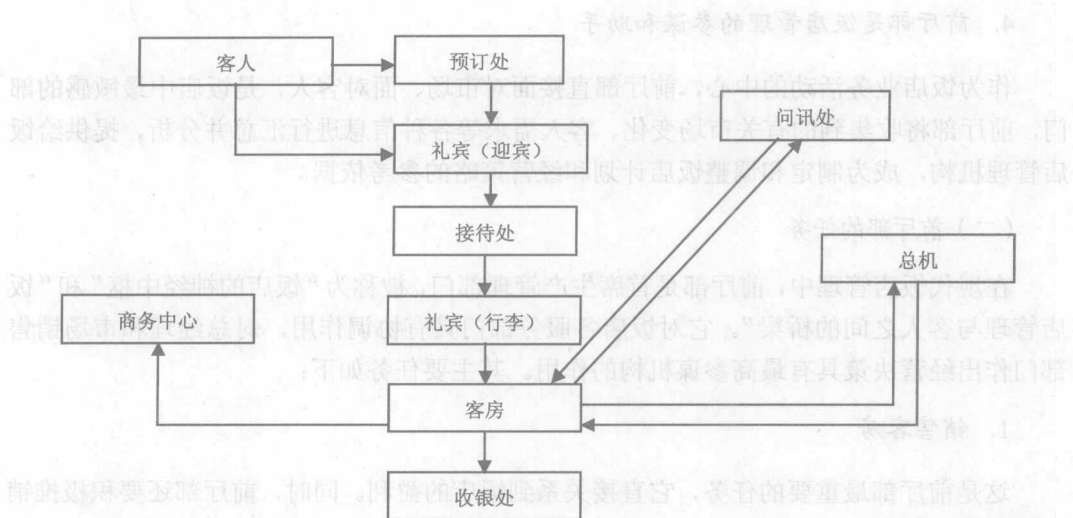
- 1) 与前台合二为一。
- 2) 与前台分开,收银由财务部负责,前厅部建账。

5. 收集、处理和提供信息资料

信息资料包括内外两个方面的信息。外部信息主要指国内外经济信息、旅游和饭店业信息、消费信息、交通信息等;内部信息主要指客人预订、住店、离店信息,客房使用状况和房态信息,客人在有关部门的消费信息,营业状态和营业收入的各种信息,客人投诉的信息,客史档案等。

(三) 前厅部的工作流程

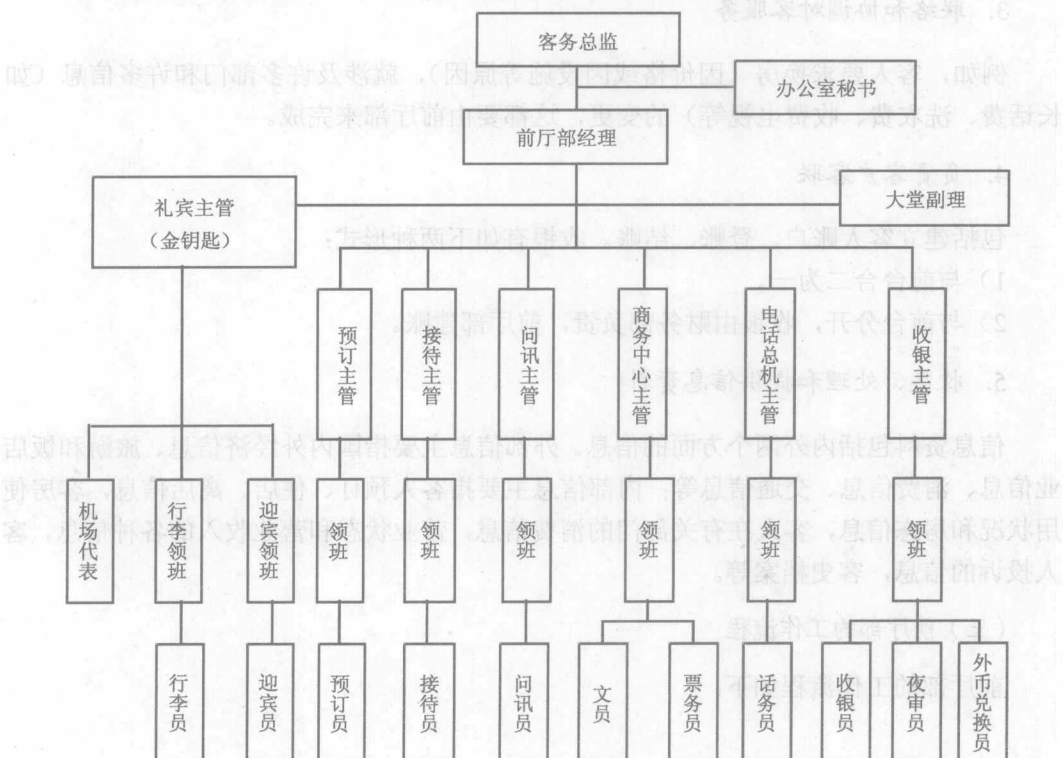
前厅部的工作流程如下:



(四) 前厅部的组织机构与岗位职责

1. 前厅部的组织机构

前厅部的组织机构, 各个饭店根据自己的规模大小以及管理特点的不同会有所差异, 但总体来讲是大同小异的。常见的前厅部组织机构配置如下:



2. 前厅部的岗位职责

(1) 礼宾服务处

- 1) 在门厅、机场、车站迎送客人。
- 2) 负责客人行李的运送、寄存及安全。
- 3) 陪送客人进房并介绍客房设备及饭店服务项目。
- 4) 代客人联系出租汽车,协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠,确保畅通和安全。
- 5) 回答客人的问讯、公共区域找人。
- 6) 负责客人其他委托代办事项。

(2) 预订处

- 1) 办理客房预订手续(包括电话、电传、口头等各种形式的预订)。
- 2) 制作预订报表(包括每月、半月、每周和明日客人抵达预报),并及时向前厅部经理及总台有关部门提供。

3) 对预订进行计划安排。

4) 定期预报预订情况并保管预订资料。

5) 负责与旅行社、合约公司等单位建立、维护和发展业务。

(3) 接待处

1) 销售客房,接待要求住店的客人,办理住店手续,分配客房。

2) 掌握并控制客房的出租状况,制定客房营业日报表等表格。

3) 掌握住客动态及信息资料,保管有关情报资料。

4) 负责对内联络,协调对客人的服务工作。

(4) 问讯处

1) 回答客人有关饭店服务、饭店设施交通、购物、观光等方面的询问。

2) 处理客人的邮件、电报和留言。

3) 收发保管客房钥匙(若饭店配有电子门锁,则由客人自己保管)。

4) 代客对外联络、代办客人委托事项。

5) 接待来访客人,安排会客。

(5) 收银处

1) 办理离店客人的结账手续(包括收回客房钥匙、核实客人的信用卡、应收账款的转账等),管理住店客人的账卡。

2) 提供外币兑换服务。

3) 为客人保管贵重物品。

4) 与饭店各营业部门的收款员联系。

5) 夜间审核全饭店的营业收入。

6) 制作各种报表。

(6) 商务中心

为客人提供打字、翻译、复印、长途电话、传真、网络等服务。

(7) 电话总机

1) 转接电话,承办国内外长途电话业务。

- 2) 为客人提供问讯服务、联络服务、电话服务及电话找人、电话留言等服务。
- 3) 通知紧急和意外事件。
- 4) 播放背景音乐。

(8) 车队

有些大型饭店交前厅部设立车队,由前厅部调配,为客人提供特殊服务,并为其他人员提供出租车服务。

二、前厅的布局和环境

(一) 前厅的分区布局

前厅是饭店的中心,是饭店中集交通、服务、休息等多功能为一体的共享空间,按功能划分为正门及人流线路、服务区、休息区、公共卫生间等主要区域。

1. 正门及人流线路

正门入口处是饭店的交通枢纽,其基本的功能是保证饭店进出的交通畅达,厅门外有车道合雨搭,正门台阶旁还应有无障碍通道,方便残疾客人出入。大门有玻璃门、转门或自动感应门,以双层为佳。

从入口到饭店的各个服务区域形成人流线路,各条人流线路要铺设地毯,形成明确的人流走向,使具有动感的走线与相对平静的休息区和服务区互不影响。

2. 服务区

服务区包括总服务台、大堂副理处、行李处和大堂吧。

总服务台设在大堂的醒目位置,包括接待处、问讯、收银、商务中心等。

大堂副理的办公地点应设在离总台和大门不远的视野开阔的安静处。

行李处设在大门内侧,使行李员可尽早看到汽车,及时上前迎接。

3. 休息区

休息区是客人来往饭店时等候、休息或约见亲友的场所,相对安静,要求不受干扰,休息区主要家具是提供客人休息的沙发和配套茶几。

4. 公共卫生间

大堂僻静处应有供客人使用的公共卫生间,从一定意义上,卫生间可以反映饭店的档次和服务水准,是饭店的名片。

(二) 前厅的环境

作为整个饭店的中心,前厅的环境、氛围是非常重要的。前厅必须要有热情迎接客人的气氛,使客人一进大堂就有一种宾至如归、受人尊重的感觉。同时还要为前厅服务人员创造一种愉快的工作环境,使服务工作卓有成效。需要注意以下几方面:

- 1) 前厅的空间设计。
- 2) 灯光和色彩。
- 3) 绿化。
- 4) 温度、湿度、通风和采光。
- 5) 环境噪音控制。
- 6) 空气质量。

(三) 前厅的设施与设备

前厅的设施设备包括以下各方面:

- 1) 计算机及附设设备。
- 2) 房间状况显示架。
- 3) 预订情况显示架。
- 4) 住客资料查询架。
- 5) 钥匙及信件放置架。
- 6) 账单架。
- 7) 问讯架。
- 8) 电话总机设备。
- 9) 安全保险箱。
- 10) 客史档案柜。

三、前厅服务员的素质要求

(一) 基本素质

- 1) 良好的语言基础。
- 2) 认真的工作态度。
- 3) 较广的知识面。
- 4) 端正的仪表、举止。
- 5) 得当的礼貌、礼节。
- 6) 良好的体质。
- 7) 适度的幽默感。

(二) 基本能力

- 1) 自我控制能力。
- 2) 人际关系能力。
- 3) 推销能力。
- 4) 应变能力。
- 5) 记忆能力。
- 6) 理解及表达能力。
- 7) 计算能力。