

广西重点培育学科（旅游管理）建设项目系列教材

前厅与客房 实训教程

主编 ○ 蒋露娟



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

广西重点培育学科（旅游管理）建设项目系列教材

前厅与客房实训教程

蒋露娟 主编

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

本书主要讲解有关酒店前厅与客房服务的操作技能要求,内容主要包括前厅预订服务、前厅礼宾服务、前厅接待服务、前厅问询服务、前厅商务中心服务、前厅总机服务、前厅收银服务、大堂副理服务、客房应接服务、客房清洁服务、客房铺床服务、客房对客服务、客房送客服务、客房公共区域服务、布草房与洗衣房管理及客房部特殊事件处理。本书可操作性强,配有模拟对话参照,适用于高校酒店管理专业和旅游管理专业学生的技能训练。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房实训教程/蒋露娟主编. —北京:北京理工大学出版社, 2018. 6

ISBN 978-7-5682-5799-2

I. ①前… II. ①蒋… III. ①饭店-商业服务-高等学校-教材②客房-商业服务-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 142999 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 9

字 数 / 215 千字

版 次 / 2018 年 6 月第 1 版 2018 年 6 月第 1 次印刷

定 价 / 28.00 元

责任编辑 / 刘永兵

文案编辑 / 郭贵娟

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换



前言

2014年3月,教育部明确提出了高校教育改革方向,提出了培养具有较强社会适应能力和竞争能力的高素质应用型人才的目标。这要求旅游管理专业要紧密结合地方特色,提高学生的实践能力,培养应用型旅游人才。实践教学是培养学生实践能力和创新能力的重要环节,也是提高学生社会职业素养和就业竞争力的重要途径。要培养胜任高星级酒店工作并初步具备管理能力的应用型酒店人才,必须加强实践教学,通过岗位实践模拟训练,提高学生的动手能力。本书是2014年广西高校科技创新能力提升工程建设项目“旅游管理”重点培育学科项目的成果。本书以培养学生的应用能力为主旨,结合酒店发展的新形势,根据酒店前厅与客房的服务流程及操作方法进行编写,突出以技能训练为核心的特点,强调高效性和实用性。

本书共分为三篇,第一篇为前厅与客房员工仪容仪表仪态,从职业形象出发,让学生树立酒店职业意识,融入酒店职业环境,迈好职业的第一步;第二篇为前厅部服务实训,由预订服务、接待服务、礼宾服务、收银服务、问询服务、电话总机服务、商务中心服务、前厅综合服务八个服务实训项目组成;第三篇为客房部服务实训,由楼层迎送服务、客房卫生清洁服务、客房铺床服务、客房综合服务、特殊事件处理五个服务实训项目组成。

本书的特色主要体现在三个方面:一是突出实用性。本书在借鉴以往实践教材的基础上,结合专业教学和酒店顶岗实践的经验,以及调研过程中向酒店工作人员了解到的信息进行编写,理论知识言简意赅,实训环节步骤清晰,同时配以模拟对话,着重培养学生的操作技能。二是强调通俗易懂。本书文字简练,主要运用流程表的形式阐述各服务项目的实训步骤,同时适当配以图片,易于读者接受和理解。三是注重能力提升。本书在能力的培养上遵循循序渐进的原则,除了训练学生的基本技能外,还增加了能力提升模块,以锻炼学生灵活处理问题的能力。

本书的出版要特别感谢广西民族师范学院经济与管理学院韦福安院长,王鹏飞、羊绍全、郭宵星副院长以及李成才书记,他们在本书的编写过程中给予了大力的支持和鼓励。

同时,感谢潘冬南老师和陈俊安老师为本书的编写提供宝贵的意见。此外,还要感谢在酒店工作的 2014 届毕业生方思同学在本书编写过程中提供的帮助。由于本书在编写过程中参考了大量资料,部分资料无从核查准确的出处,在此一并向相关单位和作者表示感谢。

由于编者在教学、研究与实践方面的水平有限,书中疏漏之处在所难免,恳请专家和读者批评指正。

编 者

目 录

第一篇 前厅与客房员工仪容仪表仪态

项目一	前厅与客房员工仪容仪表	(3)
项目二	前厅与客房员工仪态	(6)

第二篇 前厅部服务实训

项目一	预订服务实训	(13)
项目二	接待服务实训	(28)
项目三	礼宾服务实训	(42)
项目四	收银服务实训	(60)
项目五	问询服务	(70)
项目六	电话总机服务	(77)
项目七	商务中心服务	(83)
项目八	前厅综合服务实训	(93)

第三篇 客房部服务实训

项目一 楼层迎送服务实训	(101)
项目二 客房卫生清洁服务实训	(104)
项目三 客房铺床服务实训	(113)
项目四 客房综合服务实训	(118)
项目五 特殊事件处理	(126)
参考文献	(133)

A decorative graphic consisting of a grid of small squares, with some squares filled in a light gray color and others left white, creating a textured effect.

第一篇

**前厅与客房员工
仪容仪表仪态**

项目一

前厅与客房员工仪容仪表

理论知识

一、仪容仪表的概念内涵

仪容是指人的容貌，仪表即人的外表。前厅与客房员工的仪容仪表包括容貌、着装、个人卫生等方面，是一个人精神面貌的外在体现。前厅与客房员工的仪容美是自然美、修饰美和内在美三方面的高度统一。

二、仪容仪表的作用

- (1) 仪容仪表对前厅与客房员工的形象起到自我标识、修饰弥补和包装的作用。
- (2) 仪容仪表从侧面反映出前厅与客房员工的思想修养、精神气质，甚至反映出酒店的服务水平。
- (3) 整洁、端庄的仪容仪表能给酒店客人留下美好的印象。

三、仪容仪表规范

员工仪容仪表规范主要包括妆容、着装、发式、面部、手部等方面的要求。具体规范如图 1.1.1 所示。

实训操作

一、实训目标

通过前厅与客房员工仪容仪表实训，掌握酒店对员工衣着、发式、面部、手部的要求，

员工仪容仪表规范示意图

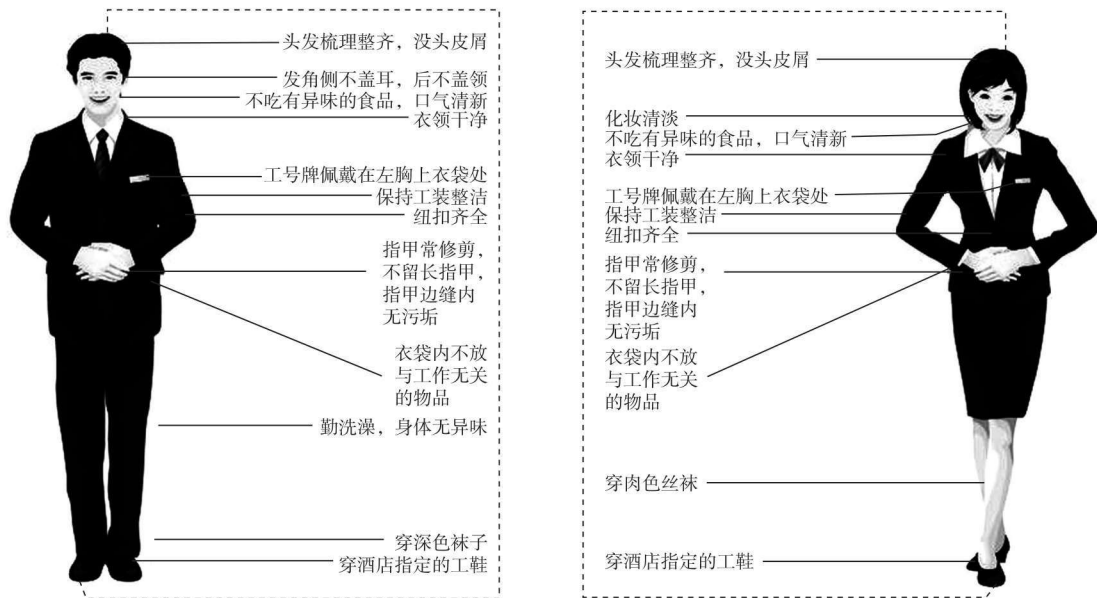


图 1.1.1 员工仪容仪表规范示意图

掌握穿戴、梳发、化妆的技巧；明确仪容修饰对树立个人形象、为客人提供优质服务的重要意义；树立良好的职业观念。

二、实训准备

准备好员工制服、工号牌、化妆用品。

三、具体操作

项目	具体要求
着装	(1) 酒店全体员工按规定统一着制服，并穿戴整齐 (2) 制服应得体挺括，无皱褶、破损、污渍，领子、袖口、裤脚要保持清洁，不应挽袖子或裤腿 (3) 男士着单排扣西服时，如果为两粒扣子则扣上面的一粒，如果为三粒扣子则扣上面的两粒；女士着西装时，扣子应全扣上 (4) 工号牌要佩戴在上衣的左胸上方，工号牌水平，不得歪斜 (5) 制服扣子应齐全、无松动 (6) 不应在制服上佩戴与规定不符的饰品，如胸花、钥匙链、小装饰物等 (7) 除制服配套用腰带外，一律系黑色腰带 (8) 男员工着深色袜子、女员工着肉色丝袜，袜子不应有破洞或抽丝，应每天换洗 (9) 鞋子应保持干净、不变形、无破损，不得有污渍、灰尘；皮鞋每天要擦拭，保持光亮，鞋带要系好，不可拖拉于地面 (10) 非工作需要不得穿制服到酒店区域外

续表

项目	具体要求
发式	(1) 应保持头发的清洁、整齐,不得有头垢、头屑,发干应光滑柔顺,要有光泽 (2) 色泽统一,发干和发尾不得出现两种颜色,不得将头发染成自然色黑色以外的颜色 (3) 发型稳重大方,忌个性张扬。部门内员工的发型要相对统一 男员工发式标准: (1) 分缝要齐,不得留大鬓角 (2) 前发不盖额、侧发不盖耳、后发不盖领 女员工发式标准: (1) 长发应盘起,发髻不宜过高或过低,以不过衣领为标准 (2) 短发不能过领,虚发应用发胶类化妆品定型 (3) 额前头发不可挡住视线,不得留有额前的虚发(刘海) (4) 头上不得佩戴规定以外的装饰品
面部	(1) 员工应保持面容清洁,上岗前应做好面容检查 (2) 男员工应养成每天刮胡子的习惯,不得留胡须 (3) 鼻毛、耳毛要经常修剪,不得外露 (4) 要保持口腔和牙齿的清洁与卫生,不应吃容易造成异味的食物(比如大蒜、大葱、洋葱、臭豆腐等)
手部	(1) 经常保持手部干净卫生,常洗手,特别是指甲缝一定要清理干净,不得有污垢 (2) 男女员工均不得留长指甲,经常修剪指甲,指甲长度不超过1毫米,不得在岗上或客人面前修剪指甲 (3) 女员工如用指甲油,应选用与肤色统一或透明的指甲油,不应使用其他颜色,或在指甲上描画图案
首饰	(1) 男女员工均不佩戴耳环、鼻环、手镯、手链、脚链、别针等饰物 (2) 女员工可戴简单一点的耳针一对(直径不应超过2毫米) (3) 已婚男女员工可佩戴一枚结婚戒指(戒面不应超过5毫米,饰物高不应超过5毫米) (4) 佩戴项链或在脖子上挂饰品不得外露 (5) 佩戴手表要以正装表为主,不得戴过分张扬的手表
化妆	化妆的基本要求: (1) 女员工应统一化淡妆,不得浓妆艳抹,眉笔、眼影、唇膏的颜色应协调自然,粉底不宜过厚,颜色不宜过深或过浅 (2) 不得露出文身 (3) 使用香水味道不宜刺鼻,要清新淡雅 (4) 要避人化妆,不得在客人面前或对客服务区域内照镜子、描眉、画唇、施粉等 化妆的基本步骤: (1) 准备工作:清洁面部、擦爽肤水、擦乳液、擦隔离霜 (2) 面部底妆:打粉底、遮瑕、定妆 (3) 眼妆:画眉、涂眼影、画眼线、涂睫毛膏 (4) 唇妆:画唇线、涂唇膏 (5) 卸妆:眼部卸妆、唇部卸妆、面部卸妆

四、模拟练习

模拟要求:

- (1) 以酒店前厅和客房员工仪容仪表规范为标准修饰自己的仪容仪表。
- (2) 自己找搭档,相互之间检查仪容仪表,有不到位的地方给对方指正。
- (3) 教师抽选六名同学进行仪容仪表展示。

项目二

前厅与客房员工仪态

理论知识

一、仪态的概念内涵

仪态是指人的姿势、举止、动作以及人在行为中表现出来的风度。前厅与客房员工的仪态包括微笑、站姿、坐姿、走姿等方面，强调仪态文明、仪态自然、仪态美观、仪态敬人。

二、仪态美的标准

（一）仪态文明

要有修养、讲礼貌，不应在客人面前有粗野动作。

（二）仪态自然

既要规范庄重，又要表现得大方实在，不要虚张声势、装腔作势。

（三）仪态美观

仪态美观是高层次的要求，要求优雅脱俗、美观耐看，能给客人留下美好的印象。

（四）仪态敬人

不能有失敬于人的仪态，要通过良好的仪态来体现敬人之意。

三、仪态包含的内容

主要包括微笑（图 1.2.1）、站姿（图 1.2.2）、坐姿（图 1.2.3）、走姿、握手、颌首、鞠躬、指引（图 1.2.4）、引领（图 1.2.5）。



图 1.2.1 微笑



图 1.2.2 站姿



图 1.2.3 坐姿

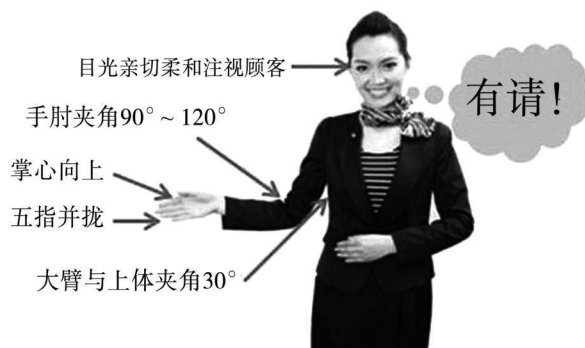


图 1.2.4 指引



图 1.2.5 引领

实训操作

一、实训目标

通过前厅与客房员工仪态实训，掌握酒店对员工微笑、站姿、坐姿、走姿、握手、指示方向等动作的要领；明确仪态对树立个人形象、为客人提供优质服务的重要意义；塑造自身形体美，树立良好的职业观念，学会用优雅的仪态接待客人，为从事酒店服务工作打下基础。

二、实训准备

准备好员工制服、椅子。

三、具体操作

项目	具体要求
微笑	(1) 客人走近距离 3 米远时向客人点头微笑 (2) 微笑时露出上齿的八颗牙齿 (3) 保持牙齿的干净, 以表示对客人的尊重
站姿	(1) 站姿应自然挺拔, 不可僵硬呆板, 头部端正, 两眼平视前方 (2) 身体直立, 应把重心放在两脚中间, 男员工双脚自然分开基本与肩同宽, 女员工则双脚自然并拢 (3) 要挺胸收腹, 两肩放平, 不可前倾后翘、含胸驼背 (4) 双臂自然下垂, 保安、男门童双手应交叉于身后, 女门童和餐饮服务员工双手应自然交叉在前, 右手轻握左手的手腕 (5) 两腿应绷直, 不要东倒西歪或左右摇晃, 当因长时间站立感觉疲劳时, 可左右调整身体重心, 但上身应保持直立 (6) 站立时双手不可抱在胸前、叉腰, 不可袖手或双手插在口袋中 (7) 站立与客人交谈时, 目光应停留在客人眼睛和双肩之间的三角区域, 与客人相距 60 至 100 厘米的距离, 不可太近或太远
坐姿	(1) 入座时要轻要稳, 不要赶步或匆忙 (2) 到座位前自然转身, 右脚向后撤半步, 安稳坐下 (3) 女员工入座时若是裙装, 先将裙子的后片稍稍向前拢一下, 不要等落座后再站起来整理 (4) 坐下后头部要端正并面带微笑, 双目平视, 下颌微收 (5) 双肩平正放松, 挺胸立腰, 两臂自然弯曲, 双手放在膝上且掌心向下。女员工也可右手略握左手手腕, 放在腿上, 两腿自然弯曲, 双膝并拢, 双腿正放或侧放(男员工坐时两腿可以略微分开) (6) 双脚平落地上, 可并拢也可以交叠 (7) 坐在椅子或沙发上不能坐满, 坐至椅子或沙发的 2/3 为宜, 脊背轻靠后椅背或沙发背, 不要前俯后仰 (8) 谈话时若需转身, 上身应与腿同时转动, 幅度不可过大 (9) 不可跷二郎腿, 不要有节奏地跺脚, 两腿不可晃动或抖动, 双手不要拍打椅子或沙发的扶手 (10) 起身时右腿应向后收半步而后起立, 动作不可过猛
走姿	(1) 行走时上体要保持正直, 身体重心可稍向前倾, 头部要端正, 双目平视, 肩部放松 (2) 两臂自然摆动, 行走时步伐要轻稳, 男员工步伐要稳健, 女员工步伐要轻盈 (3) 两脚行走线迹应相对为直线, 不要内八字走路, 或者过分地外八字走路, 男员工脚在前方一线两侧, 女员工脚在前方一条直线上 (4) 步幅不要过大, 步速不要过快 (5) 行进间不要将手插在衣服口袋里, 也不要背着手, 不要摇头晃脑, 要控制身体不可扭来扭去 (6) 走路步伐要利落, 要有韵律与弹性, 但不要有操练的感觉, 不要蹭着行走 (7) 遇见客人时, 员工应主动靠右边走, 右脚向右前方迈出半步, 身体向左边转, 右手放在腹前, 左手为客人指引前进方向, 行 30°鞠躬礼, 并向客人问候 (8) 客人从身后过来, 员工应先停步, 身体向左转向客人, 向左侧稍退半步, 左手放在腹前, 右手为客人指引前进方向, 行 30°鞠躬礼, 并向客人问候 (9) 所有员工在酒店内行走, 均靠右行, 两人以上列队行走, 不得与客人抢道, 如遇急事必须超越客人时, 不可不声不响地跑步超越, 而应先表示歉意, 再快步超越, 绝不可气喘吁吁或因动作过急导致身体失衡冲撞了客人 (10) 上下楼梯时, 腰要挺、背要直、头要正、收腹挺胸、臀部微收, 不要手扶楼梯扶手

续表

项目	具体要求
握手	(1) 通常先打招呼再行握手礼,用右手与对方握手,握住对方的手后上下轻轻抖动数下,与被握手者距离应控制在一步左右 (2) 时间一般不得超过 5 秒,即说一句欢迎语或简单的客套话的时间 (3) 用力适度,不可过轻也不可过重,不得前后拉扯,也不可左右摇晃 (4) 必须面带微笑,注视并问候对方 (5) 客人与服务人员之间,客人先伸手;上下级之间,上级先伸手;年长者与年轻者之间,年长者先伸手;男士与女士之间,女士先伸手
颌首	(1) 头往下方垂直的方向微微点动一下为颌首礼 (2) 在距客人 3 米左右时应行颌首礼 (3) 注视对方,面带微笑,颌首示意 (4) 冬天若是戴帽子,以右手脱帽再行颌首礼
鞠躬	(1) 立正站稳,上体前倾 30° (2) 等受礼者回礼或接受礼节后,恢复立正姿势 (3) 男员工双手自然下垂,双手贴在两侧裤缝 (4) 女员工双手在体前搭好,右手搭在左手上,行礼后收回 (5) 在鞠躬的同时问候“您好” (6) 鞠躬时不要嘴里叼着烟或者吃东西,如戴帽子应先脱帽再行礼 (7) 不要一面鞠躬一面试图看对方,不要礼毕后起身目光就立刻移至别处 (8) 鞠躬礼在东方人士中通行,欧美人士较少用
指引	(1) 指引客人时应五指并拢、手掌伸直,指向所在方向 (2) 不能用单个手指指示方向
引领	(1) 引领宾客时应走在宾客左前方 1~1.5 米处 (2) 有客人路过时要让路,不与客人抢道 (3) 引领过程中不时回头示意客人,遇有楼梯或拐弯、不平之处要提醒客人注意。引领时应向客人招呼“请跟我来”,同时伴以手势,手势要规范适度 (4) 在给客人指引大致方向时应将手臂自然弯曲,手指并拢,手掌心向上,以肘关节为轴指向目标,动作不要过猛。同时眼睛要引导客人向目标望去,切忌用一个手指头指引

四、模拟练习

模拟要求:

- (1) 以酒店前厅和客房员工的仪态标准练习微笑、坐姿、站姿、走姿、握手、鞠躬、指引。
- (2) 自己找搭档,相互之间检测,有不到位的地方给对方加以指正。
- (3) 教师抽选六名同学进行仪态展示。