

高职高专旅游专业实训教程系列

旅游饭店 前厅服务 实训教程



Lüyou Fandian Qianting Fuwu
Shixun Jiaocheng

2-43

福建人民出版社

7792-43

C48

高职高专旅游专业实训教程系列

旅游饭店

主编：陈雪琼

编写人员：陈雪琼 张进福 赖启福 李洪波

前厅服务

实训教程

福建人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游饭店前厅服务实训教程/陈雪琼等编著. —福州:

福建人民出版社, 2002. 10

高职高专旅游专业实训教程系列

ISBN 7—211—04223—0

I. 旅… II. 陈… III. 旅游饭店—商业服务—专业学校—教材

IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 072207 号

高职高专旅游专业实训教程系列

旅游饭店前厅服务实训教程

LUYOU FANDIAN QIANTING FUWU SHIXU JIAOCHEN

陈雪琼 张进福 赖启福 李洪波 编著

*

福建人民出版社出版发行

(福州东水路 76 号 邮编: 350001)

福州屏山印刷厂印刷

(福州市铜盘路 278 号 邮编: 350003)

开本 787 毫米×1092 毫米 1/16 14.5 印张 2 插页 254 千字

2002 年 10 月第 1 版

2002 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1—2000

ISBN 7—211—04223—0

F·250 定价: 20.00 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

前 言

为了满足我国高职高专旅游专业实践教学的需要,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,我们在长期教学实践的基础上,组织任课教师编写了这套“高职高专旅游专业实训教程系列”,共6本,分别是:

《旅游饭店前厅服务实训教程》

《旅游饭店客房服务实训教程》

《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》

《酒吧管理与服务实训教程》

《导游服务实训教程》

《旅游服务礼仪实训教程》

本套教程在编写过程中主要体现以下特点:

1. 实战性。本套教程贴近旅游行业实际,注重行业操作规范,尽可能设计全真的训练环境,将旅游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目,使学生能将所学到的理论知识在实训中得到应用和升华。

2. 可操作性。本套教程在编写体例上体现实训教程的特点,避免同课堂教材的重复,力图将其编写成为指导学生实践操作的训练指南。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,指出每个实训项目训练要准备哪些材料和工具,如何准备训练场地或如何布局和设计训练场景,按什么步骤、什么标准来训练学生,要达到什么样的目的,如何检测训练的效果,如何组织和实施实训项目等,使本套教程具有极强的可操作性,既便于教师使用,又方便学生的操作。

3. 前瞻性。随着社会的发展,旅游消费的个性化趋势越来越强,旅游行业的一些做法也在适应市场的变化中不断地改进,本套教程注意到了这些变化,列进了一些趋势性的实训项目。

4. 简洁性。本套教程文字简练,书中没有过多的文字描述,主要运用各种实用性图表,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附件附在章节之后,供教师教学和学生自学之用。

本套教程中的实训项目的设计主要有以下四种类型:

第一类是动手操作类,这类实训主要是要求学生掌握动作要领和操作的规范,如中西餐饮服务中的托盘技术、客房服务中的铺床技术、酒吧服务中的鸡尾酒制作技术等。

第二类是操作程序类,这类实训主要是要求学生掌握服务操作的程序,它们往往是第一类实训项目的组合,即第一类实训项目大多是这类实训项目的分解项目,如中西餐饮服务中的中餐宴会服务、西餐宴会服务,客房服务中的客房整理等。

第三类是表单操作类,这类实训主要是要求学生掌握各种表单填写的程序和方法。如前厅服务中的客人入住登记服务、客房的预订服务等。

第四类主要为应变类,要求学生在服务操作中根据不同的情况向不同的客人提供相应的灵活的服务,以训练学生的应变能力和分析问题的能力。这类实训主要通过场景设计、角色模拟达到实战演练的目的。

本套教程的每本书后还收录了相关的政策法规及行业规范和标准,以增加本套教程的实用性。

旅游专业实训教程的编写在国内尚属首次,其编写和出版,创造了实训教程编写的新体例,相信它的出版必将带动和促进我国高职高专旅游专业实训教材的建设和繁荣,促进旅游专业实践教学的发展。

本套实训教程由刘亚忠、史霄鸿创意策划,黄安民总主编,部分高校的任课教师、旅游饭店及旅行社的部门经理参与了编写。在编写的过程中得到了福建人民出版社和华侨大学经济管理学院及旅游系的大力支持,特别是得到了福建人民出版社刘亚忠、史霄鸿先生的理解、支持和帮助,在此表示衷心地感谢!

由于作者的知识水平有限,本套教程中必定存在不少的问题,有待在实践操作和使用过程中进一步地修改和完善,敬请使用者不吝指正。

黄安民

2002年8月30日

目 录

第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部的组织机构和职能	(1)
一、前厅部的组织机构及运作流程	(1)
二、前厅部的职能	(2)
三、前厅部各岗位职责规范	(3)
第二节 前厅服务人员应具备的素质	(11)
一、品行与职业道德	(11)
二、服务意识	(11)
三、基本素质	(12)
四、能力	(13)
五、技能技巧	(13)
第二章 前厅预订业务实训	(15)
实训项目一：散客预订服务	(17)
实训项目二：会议团队预订服务	(18)
实训项目三：电话预订服务	(20)
实训项目四：信函预订服务	(22)
实训项目五：传真预订服务	(23)
实训项目六：计算机网络预订服务	(24)
实训项目七：柜台预订服务	(26)
实训项目八：更改预订服务	(27)
实训项目九：取消预订服务	(29)
实训项目十：婉拒预订服务	(30)

实训项目十一：控制预订服务	(31)
附 1：预订的控制与核对及超额预订	(33)
附 2：前厅预订服务质量检查评分细则	(36)
附 3：前厅预订常用表格	(42)
第三章 前厅接待业务实训	(46)
实训项目十二：填写入住登记表	(47)
实训项目十三：散客接待服务	(49)
实训项目十四：团队接待服务	(52)
实训项目十五：重要客人 (VIP) 接待服务	(54)
实训项目十六：常住客人接待服务	(55)
实训项目十七：行政楼层接待服务	(56)
实训项目十八：“开房后离店”业务处理	(57)
实训项目十九：“未抵达”业务处理	(58)
附 1：前厅接待业务技巧	(60)
附 2：前厅接待服务质量检查评分细则	(61)
附 3：前厅接待常用表格	(67)
第四章 商务中心业务实训	(71)
实训项目二十：传真发送	(73)
实训项目二十一：旅游服务	(74)
实训项目二十二：护照签证服务	(75)
实训项目二十三：客人的特殊要求服务	(77)
附 1：商务中心服务质量检查评分细则	(79)
附 2：商务中心常用表格	(83)
第五章 前台收银业务实训	(85)
实训项目二十四：外币兑换服务	(87)
实训项目二十五：支票结账服务	(88)
实训项目二十六：现金结账服务	(89)
实训项目二十七：信用卡结账服务	(90)
实训项目二十八：提前结账服务	(92)
实训项目二十九：散客团队结账服务	(93)

实训项目三十：夜间审核	(95)
附 1：前台收银服务质量检查评分细则	(97)
附 2：前台收银业务常用表格	(102)
附 3：特殊情况处理	(114)
第六章 前厅问询业务与大厅服务实训	(117)
第一节 前厅问询业务实训项目	(119)
实训项目三十一：住店客人查询服务	(119)
实训项目三十二：电话查询服务	(120)
实训项目三十三：尚未抵店或已离店客人的查询 服务	(122)
实训项目三十四：访客留言服务	(123)
实训项目三十五：住客留言服务	(125)
实训项目三十六：进店信件服务	(127)
实训项目三十七：进店特殊邮件服务	(128)
第二节 大厅服务实训项目	(130)
实训项目三十八：迎接宾客服务	(130)
实训项目三十九：送别宾客服务	(131)
实训项目四十：散客入住行李服务	(133)
实训项目四十一：散客离店行李服务	(135)
实训项目四十二：团队入住行李服务	(137)
实训项目四十三：团队离店行李服务	(138)
实训项目四十四：换房行李服务	(140)
实训项目四十五：行李存取服务	(141)
实训项目四十六：酒店代表	(143)
附 1：行李服务质量检查评分细则	(145)
附 2：行李服务常用表格	(150)
第七章 总机业务实训	(155)
实训项目四十七：店内外电话转接服务	(156)
实训项目四十八：电话留言服务	(157)
实训项目四十九：叫醒服务	(159)

实训项目五十：寻呼服务	(160)
附：总机服务质量检查评分细则	(163)
附录一 饭店各部门、各岗位名称汉英对照表	(169)
附录二 前厅部日常接待用语英汉对照表	(173)
附录三 前厅部常用术语英汉对照表	(177)
附录四 前厅服务员国家职业标准	(183)
附录五 常用商务书信书面语	(201)
附录六 婉拒预订书信句型汉英对照	(203)
附录七 确认预订书信句型汉英对照	(204)
附录八 常用前厅术语解释	(205)
附录九 旅游饭店用公共信息图形符号	(213)
后 记	(226)

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的组织机构和职能

一、前厅部的组织机构及运作流程

前厅部的组织机构及总体运转与业务流程分别如图 1-1 和图 1-2 所示。

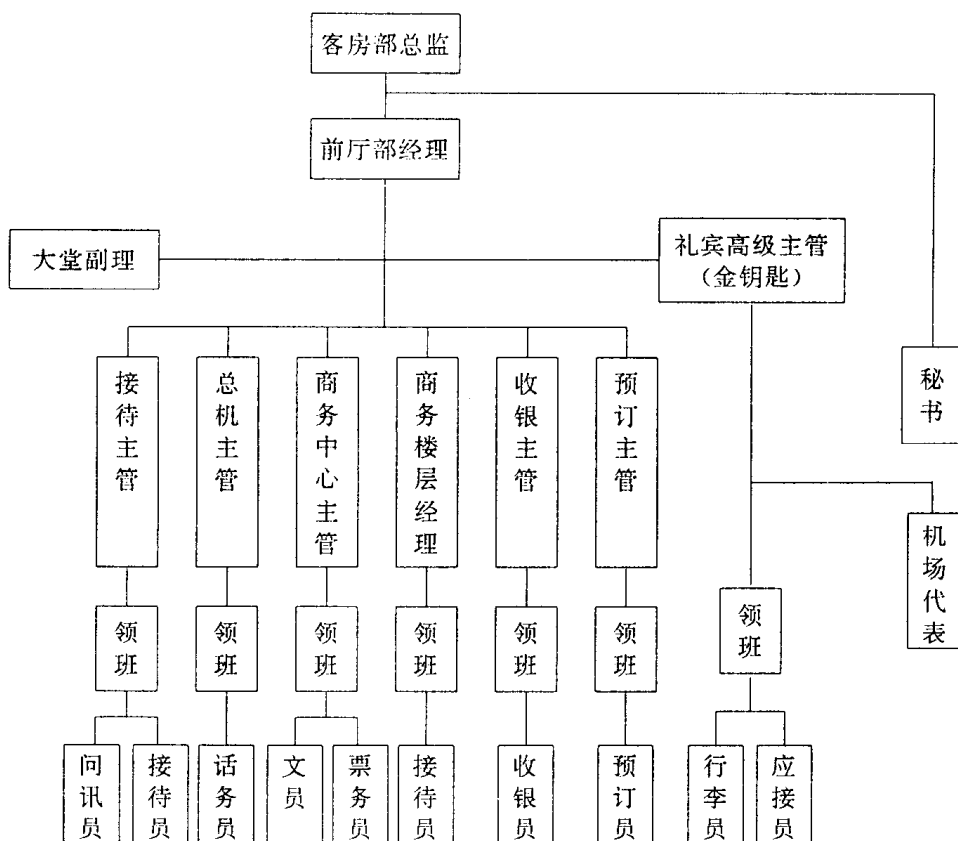


图 1-1 前厅部的组织结构图

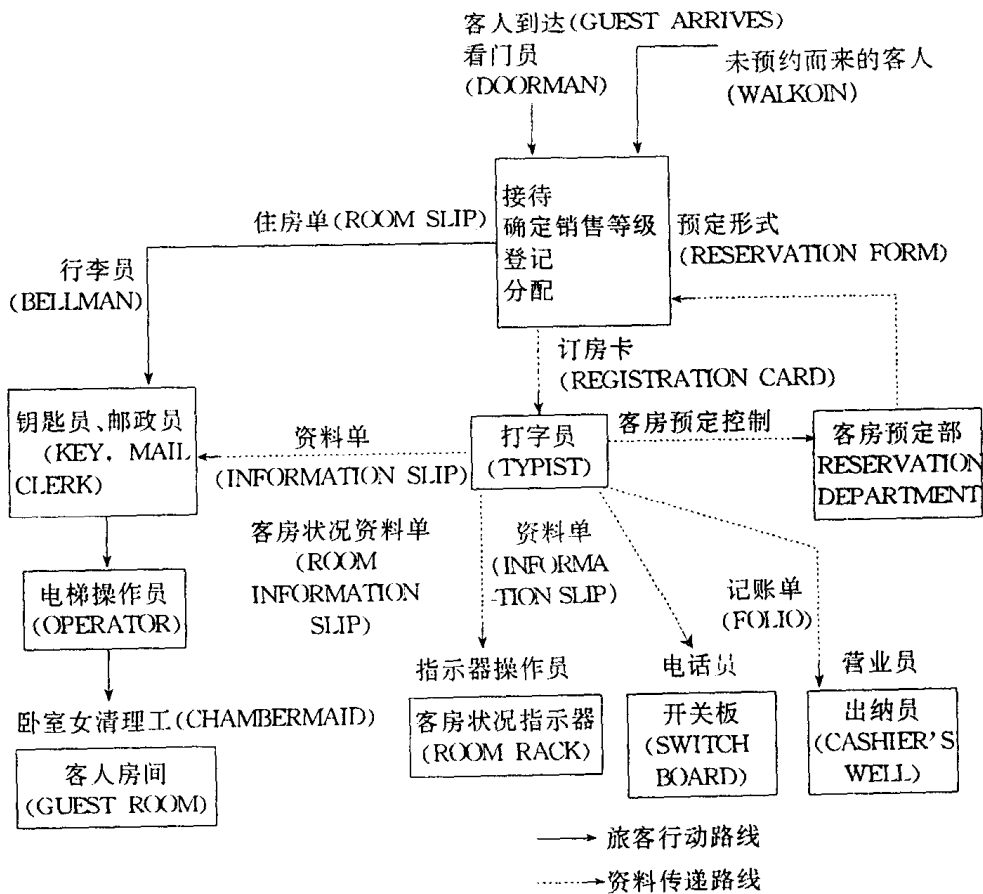


图 1-2 前厅运作总表

二、前厅部的职能

1. 预订处

预订处主要负责未来客户和目前客人的客房预订，了解饭店所有客房的占用和使用情况，以便保证不出现超额预订出租客房的登录工作；另外，当大型团队租用客房在饭店下榻时，预订部必须与销售部保持密切的联系。

2. 接待处

接待处肩负着客人的迎送接待, 客人的下榻和开房登记, 客人的结账等任务。

3. 问询处

问询处需回答客人有关饭店服务的一切问题及饭店外的交通、游览、购物等内容的询问，代客对外联络（主要是指机场、车站、游览点等代办服务事

项)、代客保管钥匙和贵重物品;处理客人信函和会客服务;通知客人的电报、电话等。

4. 行李处(礼宾部)

恭候和带领客人到总服务台办理登记手续;护送客人去房间;带领客人前去服务台办理离店结账手续;安排好离店客人的交通,使客人感到热情、周到、惬意。

5. 电话总机(交换台)

及时、快速、准确地为饭店未来客户、客人来饭店下榻提供信息服务;提供市内电话及长途付费电话,将客人的电话费用转到服务台的收银结账处,登录在客人费用账目内;提供叫醒服务。

6. 收银处

收银处负责饭店客人一切消费的收款业务,包括客房、餐厅、酒吧及各项综合服务,必须同饭店一切客人有消费的地方的收款员和服务员联系,催收核实账单;夜间处理全店业务,收益核算,制作表格,提供客人消费构成情况资料等。

7. 商务中心

为客人提供打字、翻译、复印、长话、传真以及互联网等商务服务;此外,还可根据需要为客人提供秘书服务、管家服务。

三、前厅部各岗位职责规范

1. 前厅部经理

直接上级:总经理;直接下级:前厅部副经理、大堂副理及各部主管、秘书。

岗位职责:

(1)主持前厅部的日常工作,负责向主管总经理汇报工作,任命主管、领班,调配本部门员工,行使对下属的奖惩权。

(2)督导下属部门主管人员,委派工作任务,监督检查执行情况,以便及时调整各项部署。

(3)编制部门预算,制定本部门未来的工作计划,向总经理作部门的季度、年度总结汇报。

(4)主持每周主管例会,传达饭店例会工作要点,听取汇报、布置工作,解决难题。

(5)熟悉饭店客房产品的数量、性质,前厅部所有设施的服务功能,通过对客房销售的有效控制及住房比例的合理分配,达到最高出租率,获得最佳

收入。

(6) 负责沟通本部门之间的联系,协调平衡本部门各工种之间所出现的工作矛盾。

(7) 检查落实接待重要宾客的所有细节。

(8) 重视对员工的培训工作,提高其职业水准、知识程度、操作技能、应变能力,强化现代化饭店的概念。

(9) 督导检查本部门的安全及消防工作,完成上级交办的其他任务。

2. 前厅部副经理

直接上级:前厅部经理;直接下级:大堂副理及各部主管。

岗位职责:

(1) 配合前厅部经理的工作。当前厅部经理不在时代行其职,保证各项工作的正常运转。

(2) 协助经理协调前厅部下属各部门之间的业务关系,督导各部门主管的工作,深入了解员工事务、服务态度,及时同前厅部经理商议,解决各种工作问题。

(3) 检查大堂值班经理的日常工作,并予以指导。

(4) 完成上级交办的其他任务。

3. 前厅部秘书

直接上级:前厅部经理。

岗位职责:

(1) 按前厅部经理的指示打印各种报告、函件、备忘录、表格及前厅部经理的机要文件,并存档。

(2) 通知前厅部经理召开各种会议,记录、誊写和打印前厅部会议记录,抄送有关部门。

(3) 接听电话和接待办公室来访者,为前厅部经理安排会见宾客并提醒经理准时赴约。

(4) 收发各种信件、来函,对重要和急办的函件提醒经理注意,并负责发寄邮件或回复电传和电报。

(5) 汇集各部门物品申领计划,由部门经理签字后报领。

(6) 负责统计本部门人员病、事、公假及调休情况并存档。

(7) 做好上级交给的其他工作。

4. 大堂副理

直接上级:总经理助理。

岗位职责：

(1) 负责检查大厅内各区域的设施是否完整，如需修理，应及时通知工程部。

(2) 监督检查大厅清洁和环境卫生，检查大厅部位工作人员的仪表和工作效率，并将所发现的问题向总经理助理报告。

(3) 尽快解决客人投诉，尽量满足客人要求，保持管理者与客人之间的关系和谐。

(4) 确保在贵宾到达之前做好一切必要的准备工作，如：登记卡、欢迎卡、检查客房清洁和布置标准等。迎接每一位贵宾，热情、礼貌地陪同客人进房，并按照工作程序置放水果、鲜花和礼品。

(5) 编排每日到达、离开及住店贵宾名单，熟记其姓名，为每一位离店贵宾送行，落实贵宾接待的每一个细节。

(6) 饭店客满时积极配合接待部人员做好客人的安置工作。

(7) 值夜班时，检查饭店公共区域及员工工作状态并将所发现的问题通知有关部门。

(8) 当客人对账单有疑问时，根据饭店有关规定和授权处理。

(9) 协助保安部调查异常事物和不受欢迎的客人，必要时，按照紧急情况处理程序的规定处理突发事件。

(10) 每天坚持在值班记录本上记录当天发生的事情及投诉处理情况，并交总经理助理。

(11) 完成上级交给的其他工作。

5. 前台主管

直接上级：前厅部经理；直接下级：前台领班及接待员。

岗位职责：

(1) 主持前台各班次全面工作，做到上情下达，下情上达，督导员工按照工作程序向客人提供高效服务。

(2) 创造和谐的工作气氛，减少工作环境中的摩擦。

(3) 确保有效地分配出租房间，根据当天到达及离店客房名单，安排房间销售。

(4) 督导问讯工作，有效地解决客人的投诉和本部门与有关部门的协调及联系。

(5) 参与前台接待工作，有效地解决客人的投诉和本部门的有关问题，搞好与有关部门的协调及联系。

(6) 制定培训计划, 组织实施。公平地评估下属工作, 做好工作周记。

(7) 检查督导本部门员工的仪表仪容、劳动纪律、微笑服务、礼貌用语及工作效率。

(8) 负责安排重点宾客的接待工作和重要留言的落实和检查。负责检查前台所有报告的准确性。

(9) 掌握房间预订情况, 最大限度地销售即时房间。

(10) 合理编排班次, 管理、调配本部门使用的各项消耗品, 严格控制成本, 及时传达前厅部经理的指示。

6. 前台领班

直接上级: 前台主管; 直接下级: 前台接待员。

岗位职责:

(1) 监督和参与所带班组的各项服务活动, 及时检查下属员工处理事务的结果, 发现问题并及时纠正。

(2) 保证前台的客房销售、接待入住、问讯回答、信息传递等服务工作的顺利进行, 对新员工及时有效地提供帮助指导。

(3) 查阅当晚的报表和值班日志上的记事和需要进一步落实的工作指示和事项。了解并及时记录本班次工作中出现的问题和需交代的事务, 解答并处理下属员工解答处理不了的疑难问题。

7. 前台接待员

直接上级: 前台领班。

岗位职责:

(1) 服从领班的分配, 仔细阅读交接班记录本。

(2) 熟悉前台接待和问讯的工作程序。处理住客延期住宿问题, 制作前台有关统计报表, 为住客留言、存放简单物品等。

(3) 管理客房钥匙、邮件分类、分发报纸, 提供叫醒服务, 回答客人提出的各种服务问题。

(4) 推销客房、餐饮等饭店服务项目。

(5) 搞好客际关系。

8. 预订主管

直接上级: 前厅部经理; 直接下级: 预订领班、预订服务员。

岗位职责:

(1) 协助前厅部经理控制客房预订, 建立一套完整合理的预订档案系统, 制定房间销售情况的预测, 有效掌握预订人员的工作活动。

(2) 亲自查阅每份预订电传、传真和其他函件,对每项预订要求,予以认真的回复,对每个已确认的预订进行核实,争取最大可能地兑现预订。

(3) 与销售部协调团体预订受理情况。

(4) 督导预订部员工,负责培训新员工,对违纪员工提出处理意见。

(5) 负责核查所有报表的准确性,完成上级交给的其他工作。

9. 预订领班

直接上级:预订主管;直接下级:预订员。

岗位职责:

(1) 以热情、礼貌的工作态度受理客人预订,将每项预订记录输入电脑,检查预订内容,整理客人住店的历史档案。

(2) 熟悉合同价格,准备各类预订统计报表,追查预订客人未来住店原因,为特殊预订封存房间。

(3) 监督、配合并参与预订工作人员的工作,掌握预订技巧,提高房间销售额。

10. 预订员

直接上级:预订领班。

岗位职责:

(1) 受理客人预订请求,并给予及时的确认、婉拒、更改、取消,将每项预订记录输入电脑,核查预订内容。

(2) 准备各类预订统计报表,保存客人预订档案,拟写预订传真、电传文稿。

(3) 为预订客人做好抵达前的准备工作。

11. 行李部主管

直接上级:前厅部经理;直接下级:行李及门卫领班、行李员、门卫。

岗位职责:

(1) 认真检查行李的合理存放、分配、运送,确保无误。

(2) 向领班布置每日的具体工作任务。在饭店接待特殊宾客时,亲自指挥门前服务工作,保证贵宾安全、满意。

(3) 管理行李员和门卫,督导其按照规定的工作程序操作,疏导大门前车辆。

(4) 编排员工班次,组织本部培训工作,做好工作日记和行李部大事记。检查下属人员的仪表、仪容。了解员工思想动态及个人生活情况,帮助员工解决困难。

(5) 管理本部内劳动服务工具及各种业务报表, 处理来自饭店内外的各类与本身业务有关的投诉。

(6) 制作各类有关统计报告。

12. 行李门卫领班

直接上级: 行李部主管; 直接下级: 行李员、门卫。

岗位职责:

(1) 合理调配当班期间劳动力, 准确、及时地运送团队、散客的行李。

(2) 按规定要求检查下属员工的礼节、仪表、着装、劳动纪律和工作效率。

(3) 检查、督促工作人员按操作规程进行工作, 协助主管培训新员工, 对老员工进行在职培训。

(4) 处理客人对本班组的投诉。

(5) 填写交接班表及工作日记, 并保证所有报表和工作日记的准确性, 并及时送出。

(6) 主持召开班组例会, 做好下属的思想工作, 调解员工之间矛盾。

13. 行李员

直接上级: 行李门卫领班。

岗位职责:

(1) 准确、及时地为客人运送行李, 提供优质服务。

(2) 与旅行社行李员交接行李。

(3) 为住店客人传送信件、电报、电传、留言等, 为饭店各部门传递表格、文件。

(4) 为客人寄存和提取行李, 保证行李房内清洁卫生。

(5) 站立于大门两侧代表饭店迎送客人, 回答客人的提问, 负责在公共场所寻找客人。

(6) 准确无误地接听电话, 重要事件记录在专门本子上, 并及时向上级报告异常情况和特殊事宜。

14. 门卫

直接上级: 行李门卫领班。

岗位职责:

(1) 负责对抵店和离店的客人表示迎接和欢送, 准确及时提供开门、拉门服务。

(2) 宾客车辆停稳后, 按照规定的程序热情、主动地为客人开启车门, 欢迎客人; 送客人离店时帮客人叫车, 开启车门, 送客人上车。