



中等职业教育酒店服务与管理专业系列教材(项目课程)

# 前厅服务

QIANTING FUWU

主 编 黄爱时



重庆大学出版社

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



广州市哲学社会科学“十一五”规划课题研究成果  
中等职业教育 **酒店服务与管理专业** 系列教材（项目课程）

# 前厅服务

QIANTING FUWU

主 编 黄爱时

重庆大学出版社

## 内 容 简 介

本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了预订服务、接待服务、问询服务、收银服务、礼宾服务、电话总机服务和商务中心服务7个项目共29项任务。通过学习完成29项任务,学习者不仅能够学习酒店服务文化,而且能够根据客人的需求,提供相应的前厅服务,从而满足客人的要求。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考书。

### 图书在版编目(CIP)数据

前厅服务/黄爱时主编. —重庆:重庆大学出版社,2012.9

中等职业教育酒店服务与管理专业项目课程系列教材  
ISBN 978-7-5624-6775-5

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第110854号

中等职业教育酒店服务与管理专业项目课程系列教材

### 前 厅 服 务

主 编 黄爱时

策划编辑:顾丽萍

责任编辑:文 鹏 刘 真 版式设计:顾丽萍

责任校对:贾 梅 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617183 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:[fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (营销中心)

全国新华书店经销

自贡兴华印务有限公司印刷

\*

开本:787×960 1/16 印张:9.25 字数:167千

2012年9月第1版 2012年9月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-6775-5 定价:18.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

## ◎ 系列教材编委会 ◎

**主 任:**付红星(广州市旅游商务职业学校党委书记、高级教师,中国烹饪协会餐饮行业指导委员会委员,广东省职教学会旅游专业指导委员会副主任,广州市旅游教研会会长)

**副主任:**苏敏琦(广州市旅游商务职业学校旅游管理系党支部书记、高级教师,餐饮服务高级技师,广州市旅游教研会秘书长)

**委 员**(以姓氏笔画为序):

麦毅菁 李伟慰 李绮华 张粤华

陈丽敏 陈桂昭 范浩然 郑穗燕

夏 薇 黄 丹 黄爱时

# 【总序】

广州旅游业的地域优势,给酒店业发展创造了巨大的想象空间。目前国际排名前十位的国际酒店集团已陆续进入广东省,酒店行业形成了国际化的群雄纷争的局面。酒店业的迅速发展,给“酒店服务与管理”专业提出了新的要求,这种新要求不仅仅体现在对于酒店业人才的巨大需求上,更突出体现在对于酒店业人才“质”的要求上。

## 1. 酒店业的经营导向发生转变

酒店业已从提供基本的服务功能为主的产品导向,发展到以满足不同层次、类型需求为主的市场导向,进而趋向塑造服务品质为主的品质导向的高层次质量竞争,酒店的经营服务发展方向趋向综合性、多元化、多功能,以满足宾客追求更高层次的需求,如希望在酒店文化氛围中得到自尊和满足。以往,酒店企业需要的是“按部就班”完成接待任务的守纪员工,而现在更多的要求是“全才”型员工。

## 2. 现代科技成果运用于酒店的设备设施和服务方式

酒店行业科技含量正日趋提高,这就要求酒店业人才培养方面,在新课程的构建上突出对于新技术的应用,使学生符合行业科技发展的要求。

## 3. 酒店接待服务不仅要求规范化,更是个性化服务的竞争

中国饭店“金钥匙”组织的服务理念是要“在客人的惊喜中找到富有的人生”,中职学校酒店服务与管理专业的学生就不仅要掌握规范的专业服务能力,而且还要具备良好的职业道德素养和结合专业的个性化服务,这样才能为宾客提供更加优质的服务。

酒店业发展的国际化竞争,对人才培养提出了更高要求,现有课程的设置与实施,由于注重技能训练而有利于标准化的学习程序,却忽视工作情境的创设,因而满足不了个性化、综合化服务的实践需要。因此,课程建设的方向就是让学生在创设的工作情境中开展以真实服务内容为主体的实践性学习,明确岗位指向,厘清职业标准,使教学与企业实际紧密结合,搭建人才培养与使用的“供应链”。

《旅游商贸类项目课程研究》是广州市哲学社会科学“十一五”规划课题,笔者作为广州市旅游商务职业学校课题主持人,在4个专业开展了深入研

究,其中《酒店服务与管理专业项目课程研究》荣获教育部全国“十一五”规划课题一等奖。该套教材作为课题研究的成果终于和大家见面了。

该套教材的特点是以培养职业能力为目标,通过对酒店服务领域的系统分析,按照酒店服务岗位的工作结构及岗位间的逻辑关系和课程结构作整体的设计,在完成学习与工作任务时达到职业能力的提升。课程内容以服务过程中知识结构关系组织,教师通过服务过程中设计的服务实践任务,有机融合实践与理论知识。由于理论知识的学习是建立在工作任务完成基础上,能够激发学生学习的成功感,提高学习兴趣,在完成工作任务的过程中,需要自主学习,小组合作,共同制订完成任务的方案,讨论任务实施的程序,培养学生合作、探究、研讨的能力,在真实服务任务的学习过程中完成了学生综合职业能力的培养。

该套教材在开发过程中得到了许多酒店行业专家的参与和支持,在此表示深深的谢意。

广州市旅游商务职业学校

付红星

2012年5月

## 【前 言】

本书是在广州市旅游商务职业学校项目课程课题组的指导下,以项目课程为理论基础,通过行业调研,与白天鹅宾馆、中国大酒店、花园酒店等企业技术专家和企业人力资源专家共同进行的有意义探索,同时,广州市旅游商务职业学校酒店管理专业教师把这探索成果反复在课堂教学实践中实验,最终编写出该教材。

《前厅服务》项目教材的开发,是以学生就业为导向、能力为本位,以岗位需要和职业标准为依据,致力于学生综合职业能力的培养,适应酒店行业发展和社会科技进步的需要。本教材突出了学生在学习过程中自主学习能力的培养,创设工作情境,在做中学,边学边做,在实践中学习相关知识。本教材由前厅部各种典型的工作任务引领,以前厅部的工作过程为导向,以前厅部服务接待活动为载体,按照职业岗位、工作任务和工作过程组织、编写教材内容,突出理论和实践一体化的原则,强化学生综合能力的培养和提高。

《前厅服务》由广州市旅游商贸职业学校黄爱时、陈丽敏和黎志坚老师参与编写,全书由黄爱时老师负责统稿并修改定稿。

本教材的编写人员在撰写的过程中走访了一些酒店,也参考了一些国内外的资料,但由于水平有限,谬误之处,恳请大家批评指正。

编 者  
2012 年 5 月



项目一 预订服务 .....	1
任务1 预订准备 .....	2
任务2 客房预订 .....	10
任务3 预订变更与取消 .....	20
任务4 预订控制 .....	24
项目二 接待服务 .....	31
任务1 接待准备 .....	32
任务2 客房推销 .....	39
任务3 散客入住登记 .....	45
任务4 团体客人入住登记 .....	49
任务5 VIP 入住登记 .....	52
任务6 商务楼层客人入住登记 .....	56
任务7 住店客人换房、续住和延迟退房 .....	63
项目三 问询服务 .....	69
任务1 回答宾客的问询 .....	70
任务2 留言服务 .....	72
任务3 处理客人投诉 .....	75
项目四 收银服务 .....	81
任务1 建立客人账户和入账 .....	82
任务2 散客、团队离店结账 .....	84
任务3 外币兑换、保险库服务 .....	88
项目五 礼宾服务 .....	93
任务1 门童的迎送服务 .....	94
任务2 酒店代表服务 .....	97

任务3	行李服务	101
任务4	寄存服务	106
任务5	金钥匙服务	109
任务6	委托代办服务	112
任务7	邮件服务	115
项目六 电话总机服务		119
任务1	转接电话服务	120
任务2	电话留言和叫醒服务	122
任务3	店内传呼服务与火警电话处理	124
项目七 商务中心服务		128
任务1	办公服务	129
任务2	出租会议室、翻译和秘书服务	131
参考文献		136

# 项目一 预订服务



预订 (Reservation),是指客人在抵店前对酒店客房的预先订约。预订是酒店的一项重要业务,酒店一般都设有预订部或销售部专门受理预订业务。对于客人来说,通过预订可以保证客人的住房需要,特别是旅游旺季,预订具有更为重要的意义。而对于酒店来说,通过预订可提前做好一切接待准备工作。同时,通过预订,还可以使酒店提前占领客源市场,提高客房利用率。

## 学习目标

1. 认识预订服务;
2. 能受理客人的预订;
3. 能处理客人预订的变更;
4. 能合理地控制预订。

## 任务1 预订准备

### 【任务目标】

1. 熟悉预订的渠道和方式;
2. 知道预订的种类;
3. 认识房价的种类与收费方式;
4. 认识预订部日常动作。

### 【前置作业】

活动设计	活动要求
活动主题	以学习小组为单位,多途径调查某酒店预订部门,收集相关资料,并把活动成果在班级交流汇报。
活动目的	了解:预订的渠道;预订的种类;预订的方式;房价的种类与收费方式。
活动成果	<ul style="list-style-type: none"><li>• 我的途径:</li><li>• 我的发现:</li><li>• 我的例子:</li><li>• 我的收获:</li></ul>

### 【任务准备】

1. 教师利用多媒体介绍酒店前厅部主要设置;
2. 根据班级学生的人数,把学生编成4~6人的工作学习小组;
3. 教师指导学生多途径调查活动,及时调整活动设计。



## 【相关知识】

### 一、预订处(Room Reservation)的职能

预订处负责酒店的订房业务,接受客人以电话、电传、传真、网络、信函或口头等形式的预订;做好酒店与旅行社等提供客源单位的沟通工作,尽力推销客房;密切与总台接待处的联系,及时向上级和有关部门预报客源情况,提供VIP到店的信息;制作预订报表(包括每月、半月、每周和明日客人抵达预报),对预订进行计划安排。

### 二、预订的渠道

(1)直接向酒店预订。包括电话预订,传真、信函预订,电子邮件预订和当面预订。

(2)通过与酒店签订商务合同的单位预订。

(3)通过酒店所加入的预订网络预订。

(4)由旅行社预订。

(5)由航空公司预订。

(6)由会议组织机构预订。

(7)由政府机关和企事业单位预订。

### 三、预订的种类

#### (一)临时类预订(Advanced Reservation)

临时类预订是指客人在即将抵达酒店前很短的时间内,或在到达的当天才联系订房。一般地,客人选择临时提前订房,往往通过打电话的方式确定酒店在某时间段内是否可提供客房,而无须从酒店得到关于订房确定的承诺。尽管如此,酒店如有空房,订房部亦应为客人预备住房,且无论客人通过电话还是电传等方式预订,都应给客人以明确的答复。

按照国际惯例,对临时类预订的客人,酒店会向其声明,房间将保留至某一特定时间,如保留至当天下午6时(取消订房时限)。但是这种临时预订制度已经慢慢被取消,因为酒店业更偏重于预订的确认制度。

## (二) 确认类预订(Confirmer Reservation)

确认类预订通常是指以书面形式确认过的预订。因为客人会提前较长时间向酒店订房,酒店方面有足够的时间给客人致函确认订房细则,如把客人订房的要求、用房的时间、房价及订金的收取办法等,以书面的形式确定下来。确认预订能使酒店预测在一定期限内能登记出租的客房数量,过了那个期限,酒店就有权把剩余的房间出租给其他散客或接纳其他酒店不能接纳的客人。

对于确认类预订,酒店将确认一个客人到达酒店的最迟时限,如果客人没有如期到达也必须负担这段时间的房费。

## (三) 保证类预订(Guaranteed Reservation)

保证类预订指客人与酒店签订了订房合约,无论客人是否如期到达,都必须支付这段时间的房费,同样,酒店不管客人在预期的那天的任何时候到达,都必须为客人保留房间。一般地,这类预订是客人在订房时缴纳一天房租的订金从而获得订房保证,酒店保证客人在入住的第一天无论什么时间到店都可以入住,不受下午6时的限制。如果客人没有按时到达,则酒店为其保留住房至次日退房结账(check out)时限为止。

现在持信用卡的人越来越多,只要客人在订房时向酒店声明将使用信用卡为所预订的房间付款,并把持卡人的姓名、信用卡的种类、号码等告诉酒店,由酒店验证信用卡的有效性后,其订房可视为保证类订房。这样,即使客人届时既未取消预订,也不来登记入住,酒店还是可以通过银行或发卡公司收取客人一夜的房租,以保证客房的收入。

对于散客预订,如果预交订金或使用信用卡预订,酒店均可视作保证预订。对于旅行社等团体性质的订房,酒店一般通过签订合同、收取定金,而把这类订房作为保证预订。另外,酒店与经常使用酒店设施的商业公司签订合同后,当公司的客户要求住宿时,公司就与酒店联系,酒店便为其安排客房,即使客人未入住,公司也保证支付房租。以合同作担保的预订,同样可确保酒店在订房客人不抵店入住的情况下仍有客房收益。

## 四、预订的方式

客房预订的方式多种多样,客人通常使用电话、信函、电传、计算机网络、面谈等方式与酒店联系订房。在这些订房的方式中,除电话和面谈订房属口头联系外,其余均属书面联系订房。客人采用何种方式预订,受预订的紧急程度及客人



设备条件的制约,但酒店均须以同样的方式对客人的预订予以答复。

### (一) 电话预订(Telephone)

使用电话预订的情形较为普遍,它的特点是方便、快捷,客人通过电话与酒店联系,能马上知道自己的订房是否能够得到满足。在受理这一预订时,要求预订员必须熟悉本月、本季度可提供客房的情况,手头上有方便查看的记录(电脑或预订登记资源)。

接电话时,先要向客人问好,接着报部门名称,然后礼貌地询问客人的要求。例如,“您好,这是××酒店预订处,有什么事需要我帮忙吗?”声音应亲切友好。电话铃一响,要求预订员尽快接听,不要让客人等得太久。

在确认接受客人的预订时,必须将客人的预订要求认真记录。同时,在记录过程中要问清以下内容:

- (1) 客人的姓名、单位和国籍;
- (2) 达到和离开酒店的具体日期、时间;
- (3) 需要几间房,房间的类型及房价;
- (4) 来电订房人的姓名、公司名称及电话号码;
- (5) 询问客人是否要求订车接机,并说明收费;
- (6) 问清是否用信用卡或预付订金确保订房;
- (7) 解释预订房间的保留时间。

由于受语言障碍、电话的清晰度以及受话人的听力水平等的影响,电话订房容易出错,因此,预订员在记录完毕之后,应让对方重复其订房的主要内容,如预订房间的种类、房租、抵店日期、住店天数等,以得到客人的确认。

如果由于某种原因不能当时答复,可请客人留下电话号码,并商洽再次通话时间。对于不能接受的订房请求,应询问可否列为候补,在回绝客人的订房时,语气要委婉。

### (二) 传真订房(FAX)

传真订房是一种逐渐为客人所喜用的订房方式,其特点是方便、快捷、准确和正规,它可以将客人的预订资料原封不动地保存下来,不容易出现订房纠纷。当收到客人或旅行社的电传要求订房时,具体的操作要求如下:

- (1) 了解清楚客人的传真上打印的内容;
- (2) 把客人的要求填写在订房单上;
- (3) 如果旅行社要求为客人安排早餐,则需要另填订餐单;
- (4) 弄清所有费用是由客人支付还是由旅行社统一收付;

(5) 如果客人提供的订房资料不够详细,预订员须按来件上的地址、传真号码与客人确认。

最后,客人的电传单应与酒店的预订确认信副本一起留作档案存底,作为订房依据。

### (三) 国际互联网预订(Internet)

通过互联网络进行预订,是目前国际上最先进的订房方式。客人利用其他方式进行预订,过程繁多,信息量少,有的还不能及时得到答复。而通过互联网络,客人可以足不出户直接向外地甚至外国某个酒店进行预订,并且可以立刻得到答复。它不像某些酒店的中心预订系统,只能订某个联号酒店,而是可以寻访所有网上酒店的网页,而且得到的信息量丰富,如酒店各种设施、目的地介绍和地图等资料,甚至可以看到餐厅的菜单。不仅有文字信息,还可看到诸如房间布局的彩色图片等。

随着计算机的广泛使用,越来越多上网的计算机用户开始采用这种方式。电子邮件(E-mail)是 Internet 的一个基本服务,它是利用计算机和通信网络传送文字信息的现代化通信方式。如同寄信一样,只要向电子邮件服务站申请拥有一个电子通信地址和电子信箱,就可以进行文字甚至图像、照片、音乐和话音等信息的传递。

在国内,率先开通 Internet 业务的酒店是广东国际大酒店,客人坐在自己的电脑前将订房资料发至酒店预订处,就可简便、快捷地完成预订客房手续。在酒店内客人只要通过一条电话线即可联通 Internet,传送电子邮件。

### (四) 信函预订(Mail)

信函预订是一种古老而正式的订房方式,多为旅行社所采用。当收到客户寄给酒店的订房信,应根据当时的订房情况给予预订、回绝预订或列为候补,并尽快经主管审核后以信函的方式予以答复。客人的信函和酒店的确认信副件则留作档案存底,以备日后查阅。由于信函订房速度慢,现已较少使用。

处理订房信函要注意以下几点:

- (1) 及时回信;
- (2) 复信内容要明确、有条理、用字正确、语言规范;
- (3) 复信格式要正确,写明地址、日期,注明复信者的姓名、身份,并附上亲笔签名;
- (4) 注意纸张的质量。



## (五) 口头预订(Verbal)

口头订房是指客人与预订员面对面地洽谈订房事宜。由于口头订房的可靠性较难控制,预订员要进行积极推销,运用销售技巧帮助客人选择客房,并争取对方预付一夜房租,以使酒店为其保证预留房间。同样,在口头订房时,预订员也要明确告诉客人,预订保留到入住当天下午的6时。

## (六) 合同订房(Contract)

为能长期出租客房,增加客房的出租率,酒店与供应客源的旅行社或商务公司之间签订合同,运用合同销售客房。同时,签订合同的单位亦可获得折扣优惠的房价。

# 五、房价种类与收费方式

## (一) 酒店房价的种类

酒店房价是多种多样的,有标准房原价、季节性差价等。酒店从经营的需要和市场竞争的需要出发制定了不同的房价。一般地,有如下房价种类:

### 1. 标准价(Rack Rate)

标准价是由酒店管理部门依据经营的成本与管理的费用等制定出来的,把不同类型客房的价格标注在酒店价目表(Tariff)上,是酒店收费最高的房价。这种房价是为那些不属于任何一种特别类型的客人而定的,如要求入住的散客。

### 2. 团队价(Group Rate)

酒店对住店的大型团队所开的房价。给团队客人提供的折扣价,并优惠组团的社团或公司,以达到吸引大批客人,增加客房销售的目的。

### 3. 季节价(Season Rate)

酒店在营业淡旺季分别执行的价格。在旅游的淡季,以标准价为基础,下浮一定的百分比销售客房,用折扣优惠价格鼓励旅游;在营业的旺季,则以比标准价高的房价销售客房,以最大限度地提高客房的经济效益。

### 4. 优惠价(Discount Rate)

酒店给常住客或有特殊身份的客人提供的优惠价格。酒店在制定折扣政策时,应明确规定哪一类型的客人可以享受折扣优惠,哪一级职务的工作人员才有权批准折扣实施,以免折扣泛滥,损害酒店的利益。

### 5. 小包价(Package Plan Rate)

小包价是指除房租以外还包括了食品和服务的房价。这种一揽子报价的推

出,旨在吸引更多的客人。如结婚套间小包价可包括酒店免费赠送的香槟、点心饼干篮、鲜花和一顿免费早餐。

#### 6. 钟点房价(Hour Room Rate)

这是一种根据旅客租用房间时间的长短来收费的价格。它适合于在购物后作短暂休息的客人或转机的客人,他们一般在酒店只停留三四个小时而不在酒店过夜。但提供钟点房的酒店必须有完善的客房预留程序,以确保客房的正常运转。

#### 7. 免费(Complimentary Rate)

酒店对于特别重要的VIP客人、与酒店有业务关系单位的住客或出于公关等原因,往往免收房费,但酒店应明确规定享受的对象和批准手续。免费房需经申请并由总经理批准。

遵循酒店内部所规定的价格政策,实行不同的折扣价与优惠价,必须说明谁有权力批准享受不同的折扣价与优惠价。

## (二) 酒店的计费方式

按照国际惯例,酒店的计费方式通常根据客人的房费报价中是否包含餐费和包含哪几餐的费用而划分为不同的收费方式。

### 1. 欧式(European Plan)

这种计费方式仅包括住宿费,餐食则按菜单价格另行结算,在一般情况下,未作特别说明的计费,均为欧洲式计费方式。此方式为世界上大多数酒店所采用。

### 2. 美式(American Plan)

这种计费方式早先曾流行于美国的度假性酒店,客房的计费包括住宿和早、午、晚三餐的费用,被称为“全费用计费方式”。然而,该种计费方式约束了客人旅行中活动的自由,如果到其他地方用餐,就得另外付钱,逐渐不受游客的欢迎。

### 3. 修正美式(Modified American Plan)

为了适应市场的需要,产生了修正美式计费。其计费包括住宿、早餐和晚餐,但不包括午餐。这就使宾客可以在中午灵活安排各自的活动,不必特意赶回酒店用餐,或因错过午餐而多破费。酒店为给宾客提供更大的自由,对这一形式又作了修正,即计费中包括住宿和早餐,另外还包括一顿午餐或晚餐(二者任宾客选择)的费用。这种收费方式使宾客能自由地安排白天的活动。

### 4. 欧陆式(Continental Plan)

在欧洲大陆,客房计费中包括一份简单的早餐,早餐主要包括茶或咖啡、各式早餐面包及果汁等。人们把这种计费方式称为“床位连早餐”计费。

### 5. 百慕大式(Bermuda Plan)

这种计费方式包括住宿及美式早餐。美式早餐的内容较丰富,通常包括鸡蛋