

CHENGXIANG



J I U Y E

适用于各市职业教育学校使用 广西城乡就业培训系列教材

◎作者 刘建珍 杨绮真 杨凤真

JIUDIAN FUWUYUAN

酒店服务员

【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

CHENGXIANG



适用于各市职业教育学校使用

广西城乡就业培训系列教材

◎作者 刘建珍 杨绮真 杨凤真

审稿委员会

主 任	李良业	
副主任	潘志金	袁 烽
委 员	王 宏	张 远
	张春蓓	申爱国
	李 博	杨 平
	杨卫京	陈天生
	陈家和	陈振成
	周 斌	周国庆
	赵歆妍	唐万峰
	梁东风	曾 文

酒店服务员

■【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务员/刘建珍,杨绮真著. —南宁:接力出版社,2005.6

(广西城乡就业培训系列教材)

ISBN 7-80679-946-X

I. 酒... II. ①刘...②杨... III. 饭店-服务人员-技术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 011499 号

刘建珍等著

责任编辑:金芷竹 农绍敏

出版人:李元君

出版发行:接力出版社

社址:广西南宁市园湖南路9号 邮编:530022

电话:0771-5863339(发行部) 5866644(总编室)

传真:0771-5863291(发行部) 5850435(办公室)

E-mail:jielipub@public.nn.gx.cn

经销:新华书店

印制:广西民族印刷厂

开本:880毫米×1230毫米 1/32

印张:4 字数:118千

版次:2005年7月第1版 印次:2005年7月第1次印刷

定价:5.80元

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,可直接向本社调换。如发现画面模糊,字迹不清,断笔缺画,严重重影等疑似盗版图书,请拨打有奖举报电话。 电话:0771-5849336 5849378

整合培训资源 落实培训
责任 创新培训
机制 提高培训质
量

陆兵 二〇〇八年

广西壮族自治区人民政府主席陆兵题词

序

曹伯纯

农村劳动力向非农产业和城镇转移，是建设现代农业、解决“三农”问题、推动城乡经济协调发展的重要途径，是经济和社会发展的必然要求，也是社会进步的重要标志。这在全党上下已经形成共识，各级党政部门给予了高度重视。

问题的关键在于怎样才能有效地帮助数以百万计的农民朋友顺利地完成任务。我在这个具有伟大意义的转移。我在这里强调的是“有效地帮助”。希望各个部门的同志开动脑筋，想想办法，拿出一些适合广西区情的切实可行的措施来。

就目前我们广西的情况来看，全区农村仍有近 500 万富余劳动力，每年还要新增近 30 万农村劳动力，农村劳动力转移就业的任务非常艰巨。而且我区大部分

农村地处偏远,信息相对闭塞,劳动力的文化素质较低,基本技能缺乏。当今社会,各行各业所需要的人力,都强调具有一定的文化素质和具备一定的基本技能。就连最普遍的家政服务,都涉及护理知识、卫生知识、家电使用知识、安全知识以及与社会沟通等多方面的知识。一个盲目流向城市、光有体力和初等文化的人,连做保姆都难以胜任。为此,自治区党委、自治区人民政府全面启动“阳光工程”,整合资源,统筹规划,分步实施,突出抓好农村劳动力职业技能培训,把劳动力转移就业培训列为就业准入制度的重要内容。通过对务工农民进行就业技能培训,进一步提高务工农民的文化素质和技能水平,以达到进城创业就业的目的。

在这方面,自治区劳动和社会保障厅、广西出版总社、接力出版社做了一件很好的事情。他们根据广西区情,开发出这套面向劳务输入地市场需求的“广西城乡就业培训系列教材”,为我区广大农村劳动力转移就业提供了一套高质量的培训知识读物。据我看,这套教材具有以下几个特点:第一,实用性。该套教材提供了农民工进城创业就业所普遍需要的法律、安全、城市生活基础知识以及各行各业的基本知识和技能。第二,科学性。对各方面知识的介绍,语言表述力求做到言之有据,准确无误。第三,全面性。科目涵盖面广,内容全面精当,适合不同层次的农民朋友选修学习。第四,新颖性。内容选材新颖精练,通俗有趣,农民朋友易学易会,能够在短期内做到学以致用,取

得实效。

“广西城乡就业培训系列教材”的开发,是一个全新的领域,我们必须加强领导,集中力量,整合资源,使农村劳动力培训教材逐步走向规范化。各地培训机构也要注意总结经验,根据用人单位需要,和有关部门一起编写一些时代性、适用性强的教材,并逐步实现培训场所和培训教材的固定化和规范化,为我区数以百万计的农村劳动力在向非农产业和城镇转移的过程中,做到学习有教材、培训有场所、努力有方向、进步看得见。我相信,通过各方面的不懈努力,广西的农村劳动力转移就业培训工作一定能够取得实效,让温暖的阳光照亮八桂山村的每一个角落。

编者的话

本书是在广西壮族自治区劳动和社会保障厅的指导下,根据《中华人民共和国工人技术等级标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》进行编写的,是酒店服务员上岗培训及进城务工农民培训实用教材,亦可供有意从事旅游服务业的人员作为培训或自学用书。

由于社会政治经济的飞速发展,从第一产业及第二产业分流出的大量剩余劳动力正在进入第三产业领域,特别是农村富余劳动力大量涌入城市从事酒店的有关服务工作,其中部分有一定文化基础和体形条件的会被挑选到前厅和客房服务岗位,但是由于他们缺乏专业知识和技能,很难适应岗位的要求,因此必须进行必要的培训来提高从事前厅和客房服务的基本知识和技能。作为酒店服务员

上岗前的培训教材,本书针对培训人员的实际情况,在编写过程中力图做到理论与实践相结合,文字简明扼要、通俗易懂,以指导学员熟练掌握各项酒店服务操作技能和接待服务规程,提高其对知识的应用能力为重点来组织编写,具有较强的速成性。

本书由桂林供销技工学校教师刘建珍、杨琦珍主编,其中第一章、第二章、第四章由刘建珍老师编写,第三章、第六章、第七章、第八章、第九章由杨琦珍老师编写,第五章由杨凤珍老师编写。由于编写时间仓促,经验不足,水平有限,书中难免存在一些缺点和错误,敬请读者批评指正。

2005 年 3 月

目 录

序	曹伯纯(1)
编者的话	(1)

前厅服务员

第一章 前厅部的概述	(3)
第一节 前厅部的地位与任务	(3)
一、前厅部的地位	(3)
二、前厅部的任务	(4)
第二节 前厅部的业务与主要设备	(5)
一、前厅部的业务	(5)
二、前厅部的主要设备	(6)
第三节 前厅部的组织机构及岗位职责	(7)
第二章 礼宾服务	(10)
第一节 店外的接送服务	(10)
一、酒店代表的素质要求	(10)
二、酒店代表的岗位职责	(11)
三、店外的接送服务	(11)
第二节 店门的迎送服务	(13)

一、迎宾员迎送服务程序	(14)
二、门童	(15)
第三节 行李服务	(15)
第四节 委托代办服务	(18)
一、衣物寄存服务	(18)
二、递送服务	(19)
三、洗衣服务	(19)
 第三章 前厅接待服务	(22)
第一节 客人入住的服务程序	(22)
一、入住登记的内容	(22)
二、入住登记的程序	(24)
第二节 客人离店的服务程序	(25)
一、前厅收银处的主要业务	(25)
二、收银服务	(26)
第三节 销售技巧	(27)
一、客房销售素质要求	(27)
二、客房的推销技巧	(28)
 第四章 前厅服务人员基本素质要求	(30)
第一节 基本素质	(30)
一、思想素质	(30)
二、礼貌素质	(32)
三、身体素质	(36)

四、专业素质	(36)
第二节 基本能力	(37)
第三节 技能技巧	(38)
 第五章 仪态训练与标准	(41)
第一节 仪态训练	(41)
一、站立姿态	(41)
二、就坐姿态	(42)
三、行走姿态	(42)
四、表情	(43)
第二节 接待引领	(44)
一、司门员服务规范	(44)
二、行李员的服务规范	(45)
第三节 送客服务	(46)

客房服务员

第六章 客房部概述	(51)
第一节 客房部在酒店中的作用	(51)
一、客房部在酒店中的任务	(51)
二、客房部的作用	(52)
三、客房部的机构设置与分工	(53)
四、客房服务人员的岗位责任	(55)
第二节 客房服务员的素质要求	(57)
一、基本素质要求	(58)

二、客房服务的基本礼仪要求	(58)
第三节 酒店客房的种类	(60)
一、酒店客房的种类	(60)
二、客房设备用品的配备	(63)
 第七章 客房卫生清洁服务	(65)
第一节 客房清洁剂与清洁设备	(65)
一、清洁剂	(65)
二、客房清洁设备	(66)
第二节 客房的日常卫生工作	(68)
一、客房清扫的准备工作	(68)
二、客房清扫程序	(69)
三、服务员清扫客房的注意事项	(73)
第三节 客房卫生质量标准	(74)
一、客房的计划卫生	(74)
二、客房卫生质量标准	(75)
 第八章 客房楼层接待服务	(77)
第一节 客房楼层接待的两种模式	(77)
一、客房服务中心	(77)
二、楼层服务台	(78)
第二节 客房楼层接待服务	(79)
一、迎接准备	(79)
二、迎客服务	(80)

三、送客服务	(81)
第三节 客房楼层的日常服务	(82)
一、整理房间服务	(82)
二、茶水服务	(83)
三、楼层保安服务	(83)
四、夜床服务	(84)
五、客房小酒吧服务	(85)
六、洗衣服务	(88)
七、访客服务	(95)
八、擦皮鞋服务	(96)
九、借用物品服务	(96)
十、代客修理物品服务	(97)
 第九章 客房安全服务	(98)
第一节 楼层消防常识	(98)
一、客房火灾发生的原因	(98)
二、火灾预防措施	(99)
三、火灾事故的处理	(99)
四、灭火器的使用	(101)
第二节 意外事故的预防与处理	(101)
一、客房安全管理规定	(102)
二、防盗工作	(104)
三、遗留物品的处理	(105)
四、客人意外受伤的处理	(105)

五、客人患病的处理 (106)

附 录

客房服务英语 50 句..... (108)

前厅服务员

