

饭店岗位实务

前厅/客房/餐饮/商场

陕西人民教育出版社



陕西省职业中学短期培训试用教材

饭店岗位实务

陕西省职业中学教材编写组

xy30128



陕西人民教育出版社

C

366091

(陕)新登字 004 号

陕西省职业中学短期培训试用教材

饭店岗位实务

陕西省职业中学教材编写组

陕西人民教育出版社出版

(西安长安路南段 376 号)

各地新华书店发行 陕教社一分厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 6.25 印张 168 千字

1996 年 5 月第 1 版 1996 年 5 月第 1 次印刷

印数 11—5,000

ISBN 7-5419-6422-O/G · 5663

定价:5.60 元

陕西省教育委员会审定

主 审:张 力

副主审:曹普选 韩学理

成 员:宋民生 苗 力 刘 崇

董崇正 韩 英 杨雪峰

说 明

为了落实《中国教育改革和发展纲要》中提出的对“未升学的初中和高中毕业生普遍接受不同年限的职业技术培训,使城乡新增劳动力的上岗前都能得到必需的职业技术培训”的要求,适应当地建设和社会主义市场经济对人才的需要,我们组织了长期从事教学、科研、生产第一线工作的专家、教授,编写了这套《陕西省职业中学短期培训试用教材》,供职业中学和社会上岗培训使用,也可供从业人员自学使用。

本套教材分为两册,《饭店业务基础》集常规培训的《旅游概论》、《旅游心理学》、《旅游职业道德》、《礼貌服务常识》等专业基础教材之精华,兼及饭店从业人员需要熟知的保安消防、外事纪律等知识。《饭店岗位实务》对饭店业的四大部门数十个具体岗位的工作要领、工作规范、工作要求、部门协调、注意事项等方面知识作了详尽的介绍。这套书理论浅显,内容精炼,有较强的实用性,可以帮助饭店经营者和从业人员在短时间内掌握必需的专业基础知识和基本操作技能,有利于饭店业经营管理及服务质量向高水平攀登。

本套书由侯宪举(西安宾馆培训部负责人)、周俊安(西安旅游职业中等专业学校校长)同志编写。刘崇(西安市服务学校高级讲师)、童崇正(东方大酒店副总经理)同志进行了详细审阅,提出了许多宝贵意见;韩英同志逐字逐句作了修改;西安旅游职业中等专业学校和陕西省职教图书发行公司对编写工作给予了很大支持,在此一并表示谢意!

编写短期培训教材是一项新的工作,由于经验不足,时间仓促,书中若有不妥之处,希望广大师生提出宝贵意见,使本书再版时能更臻完善。

目 录

第一章 前厅部实务	(1)
第一节 前厅部工作环境.....	(2)
第二节 小型饭店前厅部组织机构.....	(6)
第三节 中型饭店前厅部组织机构	(11)
第四节 大型饭店前厅部组织机构	(15)
第五节 接待开房处工作程序	(21)
第六节 接待开房处班次职责	(27)
第七节 信息沟通与协作	(30)
第八节 职位服务规程	(34)
第九节 前厅部常见问题的分析与处理	(47)
第十节 采用微机管理前厅部业务	(52)
第二章 客房部实务	(67)
第一节 客房环境	(68)
第二节 客房部的组织机构	(76)
第三节 客房卫生程序与标准	(85)
第四节 客房工作程序与服务规范	(95)
第五节 工作绩效评定.....	(105)
第六节 客房常见问题.....	(106)
第三章 餐饮部实务	(115)
第一节 餐饮部的格局.....	(116)
第二节 餐饮部组织机构.....	(121)
第三节 餐饮服务规程.....	(130)
第四节 餐饮服务常识.....	(148)

第四章 商场部实务	(172)
第一节 商场部组织机构.....	(173)
第二节 商场部与其他部门的联系.....	(179)
第三节 工作规程和制度.....	(181)
第四节 商场部的业务运行.....	(187)

第一章 前厅部实务

前厅部,又称客务部。为客人服务的区域位于饭店正门大厅处。负责销售饭店主要服务产品,是最先接待和最后送别每批客人的部门。

前厅部又是联络、协调饭店各部门对客人服务的业务枢纽。在客人心目中,它就是饭店的代表,入住饭店在前厅,离店时结算也在前厅,遇到困难寻求帮助找前厅,表扬或投诉也找前厅。从业务关系看,客房、餐厅类主要业务都要从前厅获得业务指令和业务信息,商场、娱乐部亦常依赖其发出招徕广告。故前厅部业务能力和水平不仅是本部门服务质量的基础,也是反映全店服务网络业务水平的窗口。

前厅部的后工作区域包括以下四个部位。第一,前厅部办公室,是前厅部经理、经理助理、办公室职员办公之处。第二,预定处,由预定处人员在此接受旅行社代表、宾客代理人、宾客本人以面洽、信函、电讯等形式进行的订房业务。安排、解决各式各类订房要求,存、输定房资料,控制预定房态状况。大、中型饭店将预定处对外联络客源、促销的任务交给了饭店专业的销售部。销售部将其外联销售成绩移交预定处。第三,电话总机房,饭店各部位对内、对外电话统一归口于总机房。提供服务有:饭店各部门、岗位的内部联络,内外联络,为客人提供国际和国内长途电话服务、叫醒服务、电话留言等。第四,资料、帐务室,存放客史、客帐资料,亦作收银员整理客帐、清点现金和票据等办公之用。

第一节 前厅部工作环境

前厅部位于饭店的正门、大厅,是饭店的门面。大厅是表现饭店建筑、装璜的豪华程度和标明饭店档次的主要建筑设施之一。亦是形成客人“决定性的第一印象”和“留恋性的最终印象”的服务部区。故所有饭店都不惜代价、独具一格、别出心裁、竭尽所能地设计、装修大厅。使大厅豪华、独特、新颖、美观。从而具有两种功能,一是进行前厅服务所必需的设施、设备的实用性功能,一是提供美感、豪华的精神享受的功能。

大厅的两种功能相辅相成,互相融汇,使饭店的档次和服务产品的价格都达到设计目的。忽视了后者,失之于简则无法达到预期档次;忽视了前者流于“俗”、“庸”,亦难达到预期档次。

一、大厅正门

饭店大厅正门是营业活动之门,供客人进出。非饭店员工工作之门。

饭店正门整体建筑装璜要豪华、独特、新颖、美观。外观要富有对客人的吸引力和魅力。门外有近似抛物线状进出车道。必要时车道中间修建喷泉、花圃、雕塑等。其作用有二:一是艺术美化,造成风光、景物氛围;二是隔离进出车辆的进车线和出车线,以杜绝交通事故。正门前有上、下车场地。

小型饭店或低档饭店,不具备此种条件,则应有充足的场地供倒车用。客人上、下车场地的上空应有风雨棚,以保证雨天客人上、下车不淋雨。上、下车场到大厅正门区域的地面,应铺设地毯,以保证大厅内部地面的清洁。

大厅正门一般应为两道门,其作用是防止夏天的冷气和冬天的暖气流失,保证大厅内适宜的温度。门可为旋转门、自动门、手拉门。除正大门外,两边亦应开有边门,既便于高峰期客人的进出,又便于深夜的安全保卫。大厅外墙一般采用浅色玻璃落地墙,采用无

色玻璃时应加标记条带。

大厅门口所设的服务岗位有迎宾员、散客行李员和巡逻保安员。迎宾员的任务是客人到,为客人开车门,引领客人到总服务台;客人离去时为客人关车门,送别。必要时可协助一下行李员,但活动范围仅限于大门口到总服务台。散客行李员帮助客人提拿笨重行李,等候客人办理完入住手续后,送客人上楼。进入客房后,为客人介绍服务设施和饭店有关情况。巡逻保安员的主要任务是指挥、调度高峰期车辆,维护秩序。

二、总服务台

位于大厅内最重要、最明显处,即客人在大厅门口处一眼就能看到的位置。总服务台是大厅内最主要的业务部门。承担为客人办理住宿和离店结帐手续、提供多种客人所需的应接性服务。这里的环境和设备是前厅部服务人员重点要熟悉的。总服务台一般设置三个主要处区,即接待登记处、问讯服务处、结帐收款处。中、大型高档饭店根据需要另设有委托代办处,开设兑换、票务、出租车、邮电等服务项目。

1. 接待登记处:主要有以下设备。

A. 资料架。放置有预定客人的预定单,当日离店客人的有关资料。

B. 客房状况显示架。是一种用金属材料制作的卡片架牌,亦可用木、有机玻璃等材料制作。插存卡片的格子数按本饭店客房数确定,并按房间号码顺序排列。底卡标明房间种类、房价和房间基本情况,活卡根据住客状况和房间状况换插。

C. 电脑终端机。用于查寻预定资料,输入客人入住资料,代替手工操作。

D. 客房钥匙架。客人办理入住手续后,直接将客房钥匙交给客人,属服务中心式客房管理。

E. 打时机。供在表、卡上打印时间用,有年、月、日、时、分数据。

F. 工作电话分机。

2. 结帐收款处:手工操作的饭店须有分类帐单架和汇总帐单架。分类帐单架用来分别放置从各营业部门转来的众多客人的同类帐单,如各餐厅、宴会厅、酒吧转来的帐单。汇总帐单架则从分类帐单中汇总每位客人的消费总额,开列出明细帐单,等候即将结帐的客人。现代旅游饭店则还有电脑显示终端机、电脑联控打印机,用于结帐并打印帐单。以及电子收银机、信用卡印单机、货币识别器、簿册架等。

3. 问讯服务处:有以下主要设备。

A. 问讯架。是一个住客名单索引旋转架。

B. 自动电话转接小总机。小型宾馆、饭店的总机即设于此处,中、大型饭店则只转接有限分机。

C. 报时、叫醒钟。用于对客人的叫醒服务。

D. 钥匙寄存架,资料架,贵重物品保险箱等。

前厅部设有商务中心的,总服务台还应设复印机、传真机、打印机。

三、大堂

从总服务台环顾,所面对的宽阔、豪华的室内空间就是大堂。大堂对客人要形成亲切迎接和舒适、轻松、宾至如归的感受,对工作人员则创造一种适宜工作的愉快环境,整体上形成一种良好的人际交往的文明氛围。为此目的,大堂有如下的一般性要求。

1. 应有必须具备的区域面积:我国星级饭店评定标准规定,其面积不小于每间客房占有0.4平方米。只有这样,才能保证大堂服务工作不会在拥挤和嘈杂的失谐环境中进行。

2. 环境优雅宜人:大堂内要有可供客人休息的座位和茶几;有保持清洁的废品箱;吸烟区内有随时保持干净的烟缸;有鲜花、盆景、水池等艺术陈列;有华贵且色彩和谐的装璜和艺术品;有亮度适宜、光线柔和、构造新颖独特的灯饰;有四季宜人的温度、空气湿度、良好清新的空气,温度保持在15~22℃,湿度控制在40~

60%，空气中含氧量应在 21% 左右。大厅建筑能消弥噪声，不出现任何情况下的回音。

3. 基本服务设备和服务：大堂内要有供客人用的公用电话亭或邮电服务处；有大厅休息室、大厅酒吧或咖啡室类设施；有大堂行李寄存处；有标志明显的大厅男、女客用卫生间，卫生间要保持清洁、无异味并有清洁用品、小毛巾、烘手器等；有目标明显的客用电梯；亦可有工艺、质量考究，制作精致美观的服务介绍和以美感为主的服务广告。大堂内亦应有服务员工随手做好卫生和服务工作。

4. 相邻服务部门区域：大堂属客用公共区域，故多种公共区域性质的部门或服务项目亦可与大堂相邻或侧连。除大厅酒吧、咖啡室、休息茶室外，常与大堂相连的有商场、餐厅、商务中心、医疗室等。

5. 设大堂副理：大堂副理的值班台桌应设在大堂中比较显眼又较为安静的部位，此处可环视大堂和内厅。

大堂副理的主要职责是管理客人的投诉和接受其建议；监督大堂秩序和保安工作；迎送当天的重要宾客；批准房租折扣、退款、记帐等问题；处理客帐争端；根据客人的要求和可能，向有关部门下达任务指令；以饭店全权代表的身份处理客务、服务有关问题；遇到停电、火警、电梯故障等紧急情况，担当大堂内总指挥。

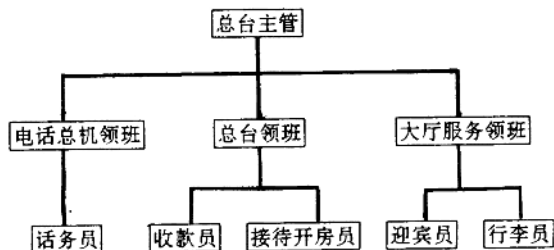
四、员工通道

为了避免大堂内和工作环境中的秩序混乱，饭店员工非因工作的需要不允许进入大堂。员工工作行走路线、上下班路线都与客用路线、客用电梯严格区分。员工通道一般采用地下通道，故员工要熟悉规定的上班、下班通道和部门间联系的地下通道。

第二节 小型饭店前厅部组织机构

前厅部的设置根据饭店规模和业务需要而定。小型饭店由于规模的限制,前厅业务量和服务项目都有限,故多不单独设置。将前厅部归属于客房部,成为客房部的一个管区或一个班。中型偏小的饭店是否设前厅部视顾客的需要而定。机场饭店、车站饭店类因客人平均居住时间短,变动频繁,业务量和服务工作量都比较大,故常需单独设立前厅部。如接待以会议为主或以度假、疗养客人为主,客人变动较慢,业务量小,前厅部则常不单设。另外,接待客人消费水平偏低,其他服务项目有限,所接待客人虽以散客为主,亦常不单独设立前厅部。中型或中型规模以上的饭店,前厅部一般要单独设立。

前厅部的业务根据饭店规模和业务特点有不同的组合方式。前厅部除了办理客人入住和结帐两项最基本的服务项目外,一般还要提供电话、电讯、小卖部、售票等服务。由于它们的业务量不一,有时需要采用“并岗”设置,把两种或两种以上的岗位职责合并到一个工作岗位上。微型饭店的前台是这种并岗的极端,即把前厅各岗位的职责都合并到总服务台服务员这一个岗位上。各家中、小型饭店常根据自己业务的特点和需要并岗,因此,要求每个管理人员和服务人员学习两种以上岗位的服务规范、操作技能和服务常识。



由以上示意图可看出,小型饭店前厅组织机构中有总台主管,总台领班,收款员、接待开房员,电话总机领班、话务员,大厅服务领班、迎宾员、行李员九种岗位。因小型饭店领班一般是不脱产的,其业务职责、技能、知识分别属于其下属服务员类别,故小型饭店前厅组织机构中,业务类别实际上只有六种,即总台主管、接待开房员、收款员、话务员、迎宾员、行李员。

一、总台主管

小型饭店总台主管实际上履行前厅部经理的职责。故其职责和业务能力按前厅部经理要求。总台主管(或前厅部经理)的上级是房务经理(或房务总监)、饭店总经理。其下属为各部区领班。横向联系并需协调的主要部门有销售部、公关部、客房部、餐饮部、财务部、康乐部、工程维修部。总台主管要有大专以上学历和旅游饭店管理专业知识。涉外饭店总台主管应掌握一门外语。有一定的组织、协调能力,语言和文字的表达能力,社会活动能力和处理问题的能力。其阅历要求是任过总台领班、客房领班或主管。前厅部经理还要求任过大堂副理。其主要职责有以下内容。

A. 掌握客房的预定情况和当日住客情况,查阅并核对当日营业报表,掌握客人动态、抵离人数、批数、重点客人名单、重要事项等。

B. 指导并控制前厅部的各岗员工的业务活动,检查、考核下属的工作绩效。

C. 安排、检查 VIP(重点客人)房间,并直接负责其迎送工作。

D. 和横向业务联系部门沟通联系,协调协作事项。

E. 及时解决意外事项和偶发性矛盾事件。

F. 检查本部门各区域的清洁卫生,检查本部门设备、设施的使用、维修、维护情况和完好情况。

G. 培训下属管理人员和服务人员。

H. 评定并决定下属人员的任免、调动和工作绩效评估,作出奖惩决定。

I. 前厅部经理每日要审阅大堂副理提交的宾客投诉汇总报告,必要时直接解决问题。

J. 向房务总监或总经理负责,全面负责前厅部的经营管理,制定其业务指标、规划、财务预算。

二、接待开房员

接待开房员的主要任务是为客人办理入住手续。方便并满足客人对客房和房价的要求;向客人推销饭店的服务产品和服务设施;为客人入住后形成各种服务表格、文件提供可靠的依据;获得来自客人的信息和要求,便于饭店做好服务工作和经营管理;遵守国家户口管理的规定。

要求接待员礼貌待客、热情服务。掌握好房态出租情况,对可供出租的各类房间了若指掌;掌握客人的动态住店状况,做好服务和联络工作;办理客人的入住手续,为客人分配好房间,将业务表单及时传递或分类归档;做好与楼层服务台(是总服务台的业务延伸机构)的联系工作;及时与预定员、问讯员、结帐收款员、大厅服务员、相关营业部门的业务岗位人员搞好联系工作;做好本岗位各班次的交接;每日定时做好资料统计、表格和卡单的更换及营业日报表。接待员的业务工作将于本章第八节详细介绍。

三、结帐收款员

结帐收款处是饭店资金回笼的总渠道,亦是饭店除贷款、馈赠以外资金来源的总渠道。这一岗位对饭店的意义是不言而喻的。饭店亦制定严密、严格的财务制度和互相制约、监督的措施,以保证准确无误地运行。

收款不是结帐处的唯一作用,它的基本作用还有以下几个方面:从客人入住起不断记录、累计客人所欠帐额,应用电子计算机自动收款系统的,每天定时审查、稽核,手工操作的,每天分类核查、记帐;监督客人的预付、信用日期和限定金额,以保证客人消费款项的回收,避免出现漏帐、死帐;客人离店办理手续时,应进一步复核,将明细帐单交客人确认,按入住手续表格上的约定方式交

款;客人离店后应及时通知接待开房处变更客房状况显示架;通知客房部清扫房间;诚恳地征求客人意见并向有关人员或部门汇报;利用告别的有利时机欢迎客人再度光临;介绍预定方法或为有意光顾的客人代办预定。

结帐收款员的主要职责是:

A. 建立住客帐户并管理客帐。汇总客人住宿、餐饮、娱乐、委托、洗衣、通讯等项目的费用,开具帐单明细单和发票。若饭店采用零星收款方式,则房费、餐饮、通讯、洗衣费等由各部收款台分别收款。这种收款方法虽为国内多数饭店采用,但不利于刺激消费,亦不方便客人,属较简单、直接、落后的形式。

B. 办理离店客人的结帐手续,准确无误地收取现金、信用卡、转帐支票或按规定办理合作单位定期付款的凭证。

C. 采用一次性结帐的饭店,由接待处给每位入住客人设立帐卡,转至结帐收款处。结帐收款处员工按各营业点发生的帐务在总台结帐收款处电脑显示器上的显示或各部营业点按发生转来的原始单据,按日填入结帐的帐卡。帐卡是客人离店时结帐的依据,也是编制营业日报表的主要数据来源。帐卡亦有零客帐卡和团体帐卡之分。

D. 采用一次性结帐方式的饭店,客人在各营业消费点的消费凭住宿卡、钥匙在消费单据上签字认可即毕。故应以最迅速、准确的方式将单据传、转至总服务台结帐处。结帐收款处亦应及时询问相关营业点帐务情况。

E. 负责住店客人的信用记帐问题的处理。

F. 清点、结算清收款,包括现金、信用卡收款凭证单、转帐支票、付款凭证等,上解至财务科。

G. 负责管理供客人使用的贵重物品保险柜,办理客人贵重物品的存、取手续。

H. 将已退房客人的入住登记卡、结帐单等各类凭据汇总分类归档,在与接待处核定房态和夜间审核完毕后归入客史档案。

四、总机话务员

总机根据饭店的需要有多种类型。小型饭店由于电话分机少，多采用小型电话交换机，以完成饭店内外电话转接功能为主。中小型饭店亦可采用自动电话交换机。目前，总机的趋势是采用存储程序控制自动电话交换机。

总机话务员的基本职责是：

A. 依赖程控交换机本身的自动功能转接饭店各部门间、各业务岗位之间的工作电话，手工或自动转接饭店对外联络电话，转接外部联络饭店内各分机的电话。需要话务员熟练掌握饭店各分机、部门经理以上人员家用电话号码，熟悉公安、消防、医院、水电单位、友邻饭店及业务有关单位的电话号码。

B. 根据客人需要代为接转饭店内和市区内公共区域电话。

C. 提供电话查询服务。记录并及时处理电话留言，将留言及时转达给对方或通知大堂问讯处。要求话务员熟悉饭店服务设施及服务项目，各服务营业点的营业时间；掌握饭店的各种信息资料。信息资料内容基本同于大堂问讯处。

D. 为客人挂发国内长途或国际长途电话。

E. 叫醒服务。处理叫醒服务时应准确、准时，不得出现错、漏、误等差错。

F. 在饭店没有设立商务服务中心的情况下，中小型饭店总机还要承担电报、电传、复印、打字等业务。要求话务员熟悉各大城市常用电报、电传明码、密码，熟悉电报、电传翻译方法和计费方法，掌握电报、电传业务规程和电报、电传、复印、打字等基本操作和业务知识。

五、迎宾员

迎宾员是代表饭店在门厅口迎送客人的专职人员，是饭店的“形象”。故要求其服装整洁、仪态端庄大方。其主要职责是：客人抵店，迎接客人，为客人拉开车门，欢迎客人，协助下车，清点客人行李，呼唤行李员将客人引领入店；客人离店，协助行李员将客人