

旅游行业岗位培训系列教材



浙江省旅游局人事劳动教育处 编

一、二星级 饭店服务

(前厅、客房、餐饮)

高等教育出版社

98
F719
371
2

旅游行业岗位培训系列教材

一、二星级饭店服务

(前厅、客房、餐饮)

浙江省旅游局人事劳动教育处 编

X43741.1



3 0006 4394 4

高等教育出版社

(京)112号

图书在版编目(CIP)数据

一、二星级饭店服务/浙江省旅游局人事劳动教育处
编.-北京:高等教育出版社,1997.12
ISBN 7-04-006516-9

I. 一... II. 浙... III. 饭店-商业服务-技术培训-教材
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 26710 号

*
高等教育出版社出版
北京沙滩后街 55 号

邮政编码:100009 传真:64014048 电话:64054588

高等教育出版社发行
浙江印刷集团公司印刷

*
开本 850×1168 1/32 印张 8.5 字数 220 000
1997 年 12 月第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷
印数 0 001—5 115

定价 11.00 元

凡购买高等教育出版社的图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题者,请与当地图书销售部门联系调换

版权所有,不得翻印

内 容 提 要

本书是由浙江省旅游局人事劳动教育处组织编写的旅游行业岗位培训系列教材之一,是根据《旅游涉外饭店星级的划分及评定》的国家标准编写的。

全书共分上、中、下三篇,共十章。内容涉及一、二星级饭店的前厅、客房和餐饮等部门的各个服务项目的规程和操作方法。全书内容丰富,层次分明,要点突出,针对性强,易于自学。

本书除可作为一、二星级饭店岗位培训教材外,还可供广大的饭店从业人员和职业高中、中专的饭店服务专业学生学习使用。

旅游行业岗位培训系列教材编辑委员会

主 任：俞剑明

副主任：邹益民 郑安华 黄仁鹏

编 委：黄佩军 阮裕仁 肖 歌 王昆欣

沈湛澄 张 雷 陈秉辉 陈林钢

徐德芳 韩培勇 万义弟 陈妙林

祝 亚

序

在党的改革开放路线的指引下，旅游业作为国民经济中的支柱产业和新的经济增长点，其性质、地位已被越来越多的人所认识，所接受。近几年来，东南西北中，浙江各地，出现了兴办旅游的热潮，并取得了斐然的成绩。

要实现我省旅游业持续、快速、健康的发展，关键要靠实施精品战略，要靠名牌效应。而制精品、创名牌，归根到底要靠人，要靠一支懂旅游、专旅游的从业人员队伍。高素质旅游人才的造就，要靠多层次、多方位的培训教育。根据《浙江省九五旅游发展计划与2010年远景规划》，浙江省旅游局人事劳动教育处制订了一整套培训教育计划。最近，他们组织旅游院校、企事业单位的行家里手，在总结经验的基础上，根据国家有关规定与标准，认真地编写了这套“旅游行业岗位培训系列教材”。

编写时，已充分注意这套教材的科学性、实用性与前瞻性，努力使它成为旅游从业人员创造优质服务的良师益友，成为旅游院校学生与有志于旅游业者的指南。

愿这套教材在实践中发挥它预期的作用，并在使用中不断地得到丰富与完善。

俞剑明

一九九七年九月

前 言

随着我国旅游事业的发展,饭店业已成为旅游业中不可忽视的力量。提高饭店服务人员,尤其是提高星级饭店服务人员的业务水平显得极为重要。为此,我们组织浙江旅游培训管理中心和浙江省旅游学校的教师编写一套“旅游行业岗位培训系列教材”,其中包括《旅游服务基础知识》、《星级饭店英语》、《一、二星级饭店服务(前厅、客房、餐饮)》、《三星级饭店服务(前厅、客房、餐饮)》、《四、五星级饭店服务(前厅、客房、餐饮)》等五本教材。

为了保证教材的质量,我们依据国家技术监督局于1993年颁布并在全国实施的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》的国家标准和我国星级饭店的实际,认真编写,努力贯彻科学性、实用性和先进性的原则,并从我省旅游院校、旅游涉外饭店和地市旅游局星级检查员中聘请专家,对教材编写大纲和书稿进行严格审定。这套教材是我省星级饭店服务人员上岗培训的指定教材,也可作为旅游职业学校教学的参考用书。

《一、二星级饭店服务(前厅、客房、餐饮)》一书由吴军卫任主编,杨富荣、沈建龙任副主编。本书编写的作者是:吴军卫(第一章)、韦小良(第二章)、杨富荣(第三、五、六章)、叶秀霜(第四章)、沈建龙(第七、八、九、十章)。参加书稿审定的有邹益民、洪志建、周大伟、王玲、许文娟、陈灿荣、丰鸣。

这套教材在编写过程中,曾得到一些单位和有关同志的大力支持和帮助,在此表示感谢。由于时间仓促,经验不足,教材中一定存在不少缺点和错误,恳请各级旅游管理部门和广大读者提出宝贵意见,以便今后修订。

浙江省旅游局人事劳动教育处

1997年9月

责任编辑	李爱华
封面设计	王 晔
责任绘图	汪 婷
版式设计	李爱华
责任校对	田福春
责任印制	宋克学

目 录

上篇 前厅服务

第一章 前厅服务要求	(1)
第一节 前厅基本要求	(1)
第二节 前厅服务人员的素质要求	(3)
思考题	(4)
第二章 前厅服务	(5)
第一节 客房预订服务	(5)
第二节 入住登记	(8)
第三节 总台日常服务	(11)
第四节 电话总机服务	(19)
思考题	(22)

中篇 客房服务

第三章 客房服务要求	(23)
第一节 客房的种类与数量要求	(23)
第二节 客房的布局及设施设备配置要求	(27)
第三节 客房客用品的配备与质量要求	(33)
第四节 客房服务人员素质要求	(42)
思考题	(43)
第四章 客房清扫服务	(44)
第一节 客房清扫准备工作	(44)
第二节 客房日常清扫服务	(47)
第三节 客房消毒工作	(60)
第四节 客房计划卫生	(63)
第五节 饭店常用清洁剂	(65)

第六节	清洁设备和器具	(70)
第七节	公共区域清洁保养工作	(74)
思考题		(86)
第五章	客房对客服务	(87)
第一节	客房对客服务概述	(87)
第二节	迎送客人服务	(93)
第三节	电话服务	(97)
第四节	洗衣服务	(100)
第五节	客房送餐服务	(108)
第六节	会客服务	(110)
第七节	遗留物品处理	(113)
第八节	特殊客人服务	(115)
第九节	其他服务	(120)
第十节	客人投诉及处理	(124)
思考题		(128)
第六章	客房安全保卫工作	(129)
第一节	消防安全	(129)
第二节	财产安全	(136)
第三节	预防其他事故	(139)
思考题		(144)

下篇 餐饮服务

第七章	餐饮服务要求	(148)
第一节	餐厅基本要求	(148)
第二节	餐饮服务人员的素质要求	(157)
思考题		(161)
第八章	中餐服务	(162)
第一节	散客服务	(162)
第二节	团队用餐服务	(181)
第三节	宴会服务	(184)
第四节	中菜知识	(199)

思考题	(205)
第九章 咖啡厅及其他服务	(206)
第一节 咖啡厅服务	(206)
第二节 西餐知识	(223)
第三节 其他服务	(226)
思考题	(231)
第十章 酒吧服务	(232)
第一节 酒吧基本要求	(232)
第二节 酒吧服务	(234)
第三节 酒水知识	(239)
思考题	(257)

上篇 前厅服务

前厅部也称客务部,英语称 Front Office,它是销售饭店客房及其他产品,组织接待工作,调度业务经营及为客人提供订房、登记、行李、电话、结帐等服务,为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。

第一章 前厅服务要求

第一节 前厅基本要求

旅游涉外饭店星级评定标准对一、二星级饭店前厅的环境、公共区域设施和设备、服务项目等具体规定了若干必备条件和标准,内容如下:

一、环境

1. 布局基本合理,方便客人在饭店内的正常活动。
2. 设有与饭店规模、星级相适应的前厅和总服务台。二星级饭店前厅要求有饭店气氛。
3. 大厅温度冬季最低不低于 17°C ,夏季最高不高于 26°C 。
4. 相对湿度应在 $40\%\sim 60\%$ 之间。风速为 $0.3\sim 0.4\text{ m/s}$ 之间。
5. 噪音不超过 50 dB 。

6. 自然采光照度不低于 90 lx, 灯光照度不低于 45 lx。

二、公共区域设施和设备

1. 提供回车线或停车场。
2. 根据当地气候条件, 公共区域有空调设备。
3. 每个楼层设通过总机可接通市内的公用电话。二星级公共场所也应设通过总机可接通市内的公用电话, 并配备市内电话簿。
4. 在公共场所分设供男、女宾客使用的卫生间。
5. 设公共休息处。
6. 设符合规范的公共信息图形符号和指示标志。

三、服务项目

1. 有供客人使用的行李推车, 必要时服务员送行李到房间。有小件行李存放服务。

2. 总服务台有中英文标志, 24 h 有工作人员在岗, 提供接待、问讯和结帐服务, 提供留言服务。可分次结帐。定时提供外币兑换服务。可接受国内客房、餐饮预订。

3. 有贵重物品保存服务。二星级饭店设可由客人自行开启的物品保险箱。

4. 能用英语提供服务。各种标志、服务用文字至少用中英文同时表示。

5. 总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、本市交通图、本市旅游风光、名胜点介绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊。

6. 能用英语为客人接通长途电话。

7. 代售邮票, 代发信件, 代办国内行李托运。

8. 对残疾客人应由专人提供相应服务。

第二节 前厅服务人员的素质要求

前厅服务人员的素质要求应根据每个员工所担任的职务岗位而有所区别,但由于前厅部员工均直接与客人接触,所以饭店对前厅服务人员的素质有一个基本要求。

一名合格的前厅服务人员必须具备下列基本素质:

1. 仪表仪容

良好的仪表风度,亲切真诚的微笑以及开朗的性格是前厅服务人员必须具备的基本条件;前厅服务人员应衣着得体,在个人卫生方面有高标准的要求,整洁的仪容,恰到好处的修饰显示出前厅服务人员的修养。

2. 服务意识和促销意识

前厅人员在与客人的接触中,要善解人意,能迅速、正确地领会客人的需求,及时为客人提供个性化、针对性的服务。

前厅服务人员应通过自己的优质服务争取回头客,能够用积极的态度为客人介绍饭店的服务设施,为其他部门招徕客源,力争为饭店多创经济效益。

3. 服务效率及准确性

作为一名前厅服务人员必须熟练掌握各项服务(操作)规程,保证向客人提供快速敏捷、准确无误的服务。一名成功的接待员接待一位客人入住登记应不超过三分钟。

4. 观察力和应变能力

前厅服务人员要及时发现问题并妥善解决问题。如应仔细检查客人使用的信用卡,保证饭店利益不受损害;对夜间临时抵店的VIP散客,可考虑将总台装饰鲜花先送进客房,以确保对重点客人的礼遇规格……每位合格的接待员应善于在实际工作中不断积累经验,做个有心人,不断磨练和培养自己的观察力和应变能力,从

而出色地完成各项接待任务。

5. 责任心和事业心

外事工作无小事,要成为一名合格的前厅服务人员,必须时刻提醒自己,在工作的各个环节上多问几个“是否”,自始至终保持高度的“责任心”,确保工作的准确无误、万无一失。

热爱本职工作,勤奋好学,富于进取心也是一名合格的前厅服务人员的最基本的条件之一。

6. 人际关系和协作精神

在与领导,同事相处的过程中,应以诚相待,与人为善,尊重上级领导,与同事关系良好。

客人在饭店中得到的服务是综合性、多元化的,是前后衔接的统一整体。这就要求前厅人员必须具有全局观念,齐心协力将各项工作做好。

7. 文化基础素质

每一位涉外饭店的前厅服务人员,必须具备至少一种外语的熟练会话能力、文字表达能力和处理问题的能力等。实践证明,受教育的水准越高,工作经验越丰富,成功的概率越大。对于新员工来说,友好的态度,好学的欲望,尤其重要。

8. 妥善处理投诉的能力

前厅部服务人员应能恰当地处理客人的投诉。

思考题

1. 前厅部有哪些主要任务?
2. 前厅部人员应具备哪些基本素质?

第二章 前厅服务

第一节 客房预订服务

客房预订就是客人预先要求饭店为其在某一段时间保留客房所履行的手续,也叫订房。

一、基础知识

1. 机构

一、二星级饭店最好能设订房处,配备专职订房人员 16 h 提供服务。绝大多数中小型一、二星级饭店都不设专职的订房人员,订房服务通常由总台接待员兼任。

2. 设备用品和预订人员的要求

(1)总台应有预订设备和电话,最好能有专用预订电脑,设备应完好。

(2)总台的预订单、预订卡、统计报表等用品应齐全,并与预订设备配套,能适应预订业务需要。

(3)预订人员。总台人员应受过一定的业务训练,基本掌握预订工作内容、预订程序 and 操作方法。对饭店客房基本情况和每日出租率变动情况比较了解,具有一定的实际操作经验和操作能力,能够区别不同情况,处理各种预订要求。

二、受理预订

客人预订房间的方式是多种多样的。可大致分为函电预订、口头预订两大类。函电预订包括电传、传真、电报和书信预订;口头预

订包括电话、当面口头预订两种。

(一)函电预订

1. 收到客人订房的信件、传真后,首先应查阅预订总表,如可接受即填写预订单。

2. 填写预订单时要完整,如客人姓名、人数、抵离日期、房间数、房间种类、预订代理人、单位、电话和联络电报号码,付款方式和特殊要求等,然后签上经办人姓名。

3. 对客人函电的确认以客人来函方式为准,订房确认书的回复最晚不得超过 24 h。

4. 制作预订卡片,将预订卡插入预订控制架内,并在订房总表上作出表示。若饭店采用电脑订房,则直接将信息资料输入电脑。

(二)口头预订

接到口头预订时,首先应问清客人预订什么类型的房间,立即查阅预订总表,如可以接受,即为客人办理预订。同时填写预订表,并立即口头予以确认或应客人要求交给客人一联订房单副本,以作为确认预订的凭证。

三、订房、确认及订房核对

饭店给客人的肯定有房的答复叫确认。从预订、确认到客人入住期间常会有各种各样的变化,不同来源的客人预订房间早晚有异,且有的予以担保,有的无任何担保。有的预订后有更改,有的甚至取消。为了确保客房出租率,防止因更改或取消预订给饭店带来的经济损失,必须做好客人入住前的订房核对工作,订房核对即订房员与订房者联系以核对订房资料的准确性。

订房核对以散客为主,一般分三次进行。第一次,在客人到达前一个月进行,由订房员以电话或书信方式与订房人联系,主要核对内容是房间种类、人数、抵离时间等。第二次,在客人到达前一周进行,其核对内容与第一次基本相同,但侧重点是客人的行程安排有无明确消息或变化,付费安排是否已经落实。第三次,在客人到