

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

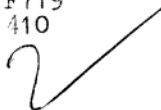
四、五星级 饭店服务

(前厅、客房、餐饮)

高等教育出版社

浙江出版
集团
PDG

99
F719
410



旅游行业岗位培训系列教材

四、五星级饭店服务

(前厅、客房、餐饮)

浙江省旅游局人事劳动教育处 编

XAJ36/03



高等教育出版社



3 0000 5229 4



(京) 112 号

图书在版编目 (CIP) 数据

四、五星级饭店服务/浙江省旅游局人事劳动教育处编.
北京: 高等教育出版社, 1998. 3
ISBN 7-04-006518-5

I. 四… II. 浙… III. 饭店-商业服务-培训-教材 IV.
F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 05570 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

北京印刷一厂印装

*

开本 850×1168 1/32 印张 16.25 字数 420 000

1998 年 4 月第 1 版 1998 年 4 月第 1 次印刷

印数 0 001—3 118

定价 20.30 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,共十九章。内容涉及四、五星级饭店的前厅、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。

本书除可作为四、五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,东西南北中,浙江各地,出现了兴办旅游业的热潮,并取得了斐然的成绩。

要实现旅游业持续、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”。

在编写这套教材时,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

一九九七年十一月

浙江出版集团
浙江出版集团
PDG

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年发布并在全国实施的《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。

本书由沈建龙担任主编,杨富荣、吴军卫担任副主编。参加本书编写的有:吴军卫(第一、二、三、四、五章)、叶秀霜(第七、八、九章)、杨富荣(第六、十、十一、十二、十三章)、沈建龙(第十四、十五、十六、十七、十八、十九章)等。参加书稿审定的有邹益民、朱慧敏、祝一鸣、邵士俊、杜觉祥等。

在这套教材的编写过程中,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
一九九七年十一月

浙江出版集团
浙江出版集团
PDG

目 录

上篇 前厅服务

第一章 前厅服务要求	1
第一节 前厅一般要求	1
第二节 前厅服务项目	2
第三节 前厅服务人员素质要求	5
思考题	8
第二章 客房预订服务	9
第一节 客房预订服务概述	9
第二节 客房预订服务程序	14
第三节 客房预订的管理	29
思考题	40
第三章 大厅服务	41
第一节 应接服务	42
第二节 行李服务	45
第三节 大堂副理	56
思考题	66
第四章 接待服务	67
第一节 接待服务概述	67
第二节 入住登记	68
第三节 接待处的日常服务	76
第四节 退房服务	85
第五节 问讯服务	87
第六节 前厅收款服务	100
思考题	106
第五章 总机与商务中心服务	107

第一节	总机服务	107
第二节	商务中心服务	111
思考题		120

中篇 客房服务

第六章	客房服务要求	124
第一节	客房的种类与数量要求	124
第二节	客房的布局及设施设备配置要求	129
第三节	残疾人客房的设施设备配置要求	139
第四节	客用品的配备要求	140
第五节	客房服务模式	153
第六节	客房服务人员素质要求	154
思考题		155
第七章	常用清洁剂与清洁器具	157
第一节	常用清洁剂	157
第二节	清洁器具	163
思考题		170
第八章	客房清扫服务	171
第一节	客房清扫准备工作	171
第二节	客房日常清扫服务	175
第三节	查房	193
第四节	客房消毒工作	197
第五节	客房计划卫生	200
思考题		203
第九章	公共区域清洁保养工作	204
第一节	公共区域清洁保养的准备工作	204
第二节	公共区域清洁保养工作内容	205
第三节	公共区域清洁保养程序	212
思考题		226

第十章 客房对客服务	227
第一节 客房对客服务概述	227
第二节 迎送客人服务	233
第三节 电话服务	238
第四节 洗衣服务	240
第五节 客房送餐服务	243
第六节 会客服务	245
第七节 擦鞋服务	249
第八节 客房小酒吧服务	250
第九节 托婴服务	254
第十节 租借物品服务	256
第十一节 花房服务	257
第十二节 遗留物品处理	262
第十三节 特殊客人服务	265
第十四节 其他服务	272
第十五节 客人投诉及处理	275
思考题	280
第十一章 商务楼层服务	282
第一节 商务楼层概述	282
第二节 商务楼层服务	284
思考题	288
第十二章 洗衣房基础知识	289
第一节 客衣服务组	289
第二节 布草房	294
第三节 洗衣场	302
思考题	321
第十三章 客房安全保卫工作	322
第一节 消防安全	322
第二节 财物安全	330
第三节 预防其他事故	334
思考题	339

下篇 餐饮服务

第十四章 餐饮服务要求	341
第一节 餐饮基本要求	341
第二节 餐饮服务人员素质要求	351
思考题	355
第十五章 中餐服务	356
第一节 散客服务	356
第二节 团队用餐服务	378
第三节 中菜知识	382
思考题	388
第十六章 西餐服务	389
第一节 西餐概述	389
第二节 早餐服务	393
第三节 正餐服务	398
第四节 咖啡厅服务	412
第五节 西菜知识	416
思考题	419
第十七章 宴会服务	421
第一节 宴会概述	421
第二节 宴会预订	423
第三节 中餐宴会服务	427
第四节 西餐宴会服务	443
第五节 酒会服务	451
思考题	457
第十八章 酒吧服务	458
第一节 酒吧基本要求	458
第二节 酒吧服务	461
第三节 酒水知识	466
思考题	486

第十九章 其他餐饮服务 488

第一节 自助餐服务 488

第二节 客房送餐服务 492

第三节 会议服务 496

第四节 多功能厅服务 500

第五节 残疾客人用餐服务 502

思考题 503



上篇 前厅服务

前厅部(Front Office)也称客务部,它是销售饭店客房及其他产品,组织接待工作,调度业务经营和为客人提供订房、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部门。

第一章 前厅服务要求

第一节 前厅一般要求

一、四星级饭店的一般要求

四星级饭店应布局合理,外观独具风格或有鲜明的民族风格;装修应采用高档建筑材料;要有与接待能力相适应的前厅。饭店的前厅公共面积(指不包括任何营业区域的面积,如商场、商务中心、大堂酒吧、咖啡厅等)应达到 $0.8 \text{ m}^2 \times$ 客房总数的标准或更大;饭店员工进出饭店的通道应与客人通道分开,应有团队专用通道和行李通道;饭店的公共服务设施应方便客人辨认、进出和使用;前厅地面应采用普通大理石、花岗岩或更好的材料铺成;墙壁应采用优质大理石或花岗石;天花板应装饰精致,格调高雅;应设有与饭店规模、星级相适应的总服务台;在大厅非经营区应设供客人休息的场所。饭店应自备停车场,车位数不少于客房总数的 15%。

二、五星级饭店的一般要求

五星级饭店应布局合理,内外装修采用高档、豪华建筑材料,

外观风格特异或有突出的风格。饭店应自备停车场,车位数不少于客房总数的 15%;饭店员工进出饭店的通道应与客人通道分开;饭店服务通道应与客人通道分开,应有团队专用通道和行李通道;饭店的公共服务设施应方便客人辨认、进出和使用;前厅公共面积(不包括任何营业区域的面积,如商场、商务中心、大堂酒吧、咖啡厅等)应达到 $0.8 \text{ m}^2 \times$ 客房总数的标准或更大;前厅地面、墙壁应采用优质大理石、花岗岩(材料名贵、色泽均匀,拼接整齐,装饰性强)。前厅应气氛豪华,风格独特,装饰典雅,色调柔和,光线充足;应设有与饭店规模、星级相适应的总服务台;大厅的非经营区应设供客人休息的场所。

第二节 前厅服务项目

一、四星级饭店前厅服务项目

四星级饭店前厅服务项目主要有:

(1)门卫应接员,18 h 迎送客人。

(2)有专职行李员,专用行李车,24 h 为客人搬运行李到房间。有小件行李存放处。

(3)总服务台有中英文标志,分区段设置接待、问讯、预订、结帐,24 h 有工作人员候命服务,提供留言服务。提供一次性总帐单结帐服务(商品除外)。18 h 提供外币兑换服务。有预订系统,可通过传真等设备 18 h 直接接受国内和国际客房、宴会预订,并能代订国内其他饭店客房。

(4)设有服务人员和客人同时开启的贵重物品保险箱。

(5)饭店设值班经理和大堂副理,分别 24 h 接待客人及 18 h 在前厅服务。

(6)提供饭店内寻人服务。

(7)提供代客预订和安排出租汽车服务。

(8)能为残疾人提供特殊服务。

(9)能用 2 种以上外语(英语为必备语种)服务。

(10)总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、中英文本市交通图、全国旅游交通图、本市和全国旅游景点介绍、各种交通工具时刻表和与住店客人相适应的报刊。

(11)有信用卡服务。

(12)能用 2 种以上外语(其中 1 种是英语)为客人接通国际长途电话并能提供国内长途及市话服务;能提供叫醒服务。

(13)设有商务中心提供打字、翻译、秘书、电传、传真、复印、国内行李托运、代发信件、代售邮票等服务。

(14)提供代购交通、影剧、参观等票务服务及市内观光服务和代客照顾儿童服务。

设立 68 个选择服务项目,四星级饭店至少应具备 30 项,与前厅有关的有 14 项,按比例四星级饭店至少具备 6 项。

①客房内可通过电脑或电视提供帐单等查询服务和留言服务(要求总台与客房电脑联网并提供相关的准确的资料)。

②设商务楼层(可在楼层办理入住登记及离店手续,楼层有供客人使用的商务中心及休息场所,商务楼层接待员通常隶属于前厅部)。

③为客人提供店内免费无线寻呼服务。

④供客人使用的电脑与因特网(Internet)联网。

⑤有封闭的电话间。

⑥有洽谈室。

⑦提供笔译、口译和专职秘书服务。

⑧有图书馆。

⑨有供出租的电脑及大型显示屏、电脑投影仪、普通胶片投影仪、幻灯机、录像机、文件粉碎机。

⑩有专门的复印机室,配备充足的复印机设备。

⑪有现代化电子排版印刷及装订设备。

- ⑫有照相胶卷冲印室。
- ⑬有电子磁卡门锁及磁卡钥匙。
- ⑭客房内有贵重物品保险箱。

二、五星级饭店前厅服务项目

五星级饭店前厅服务项目主要有：

(1)设有与饭店规模、档次相适应的总服务台。总服务台有中英文标志,分区段设置接待、问讯、预订、结帐,24 h 有工作人员提供服务并提供留言服务。能够提供一次性总帐单结帐服务(商品除外),有信用卡服务。24 h 提供外币兑换服务。可通过传真等设备24 h 直接接受国内和国际客房预订,并能代订国内其他饭店客房。

(2)至少能用2种外语(英语是必备语种)提供服务。各种指示、服务用文字至少用中英文同时表示。

(3)总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、中英文本市交通图及全国旅游交通图、本市和全国旅游风景名胜介绍、各种交通工具时刻表和与住店客人相适应的报刊。

(4)设由服务人员和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱的位置安全、隐蔽,能够保护客人的隐私和秘密。

(5)有寻人服务。

(6)设门卫应接,24 h 迎送客人。

(7)有专职行李员,专用行李车,24 h 在饭店为客人全程搬运行李。有小件行李存放处。

(8)设值班经理和大堂经理,24 h 接待客人和在前厅服务。

(9)提供代客预订和安排出租汽车服务。

(10)门厅及主要公共区域有残疾人坡道,配备轮椅、公共卫生间有残疾人厕位并能为残疾人提供特殊服务。

(11)至少能用3种外语(英语是必备语种)为客人接通国内、国际长途电话及提供电话服务,并能提供叫醒服务。

(12)设商务中心,代售邮票,代发信件,办理电报、电传、传真、复印、国内行李托运等业务,提供打字等服务。

(13)能提供代购交通、影剧参观等票务服务,并提供市内观光服务。

选择服务项目共 68 项,五星级饭店至少应具备 38 项,项目与四星级饭店完全相同,与前厅相关的共 14 项(见四星级饭店服务项目),五星级饭店按比例必须至少具备 8 项。

第三节 前厅服务人员素质要求

在饭店各部门里,对前厅部服务人员的素质与能力的要求是比较高的。四、五星级饭店前厅服务人员的素质与能力要求如下:

一、品行

- (1)品行端正,正直、善良,富有同情心。
- (2)诚实。
- (3)勤奋、上进、谦虚、创新,具有旺盛的求知欲。

二、服务意识及微笑

(1)必须具备良好的服务意识,正确认识服务工作,随时准备主动为客人服务。

(2)必须能够进行微笑服务,以自然轻松发自内心的微笑展示自己的人格和饭店对客人的真诚的欢迎。

三、身体要求

- (1)必须身体健康,精力充沛。
- (2)有连续 8 h 进行规范化的站立服务的能力。

