

高职旅游类项目 课程教材 (教改新成果)

New Concept



前厅运转实务

主 编 ○ 洪 涛
主 审 ○ 崔学勤



旅游教育出版社

高职旅游类项目课程教材（教改新成果）

New Concept

前厅运转实务

主编 ○ 洪 涛
主审 ○ 崔学勤



旅游教育出版社

责任编辑:孙延旭 罗 毅

图书在版编目(CIP)数据

前厅运转实务/洪涛主编. —北京:旅游教育出版社,2010.6

高职旅游类项目课程教材. 教改新成果

ISBN 978-7-5637-1993-8

I. ①前… II. ①洪… III. ①饭店—商业服务—高等学校:技术学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 099470 号

高职旅游类项目课程教材(教改新成果)

前厅运转实务

洪 涛 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	17.5
字 数	278 千字
版 次	2010 年 9 月第 1 版
印 次	2010 年 9 月第 1 次印刷
定 价	28.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

教材编撰委员会

主任:肖 飞 张新南

副主任:张久明 周春林 冯 明

成 员:王建平 匡家庆 马彦纯 阮立新 方法林

邵万宽 邵 华 张 军 朱林生

总 序

中国旅游职业教育的发展与旅游产业几乎同步,历时三十多年,为旅游行业培养了大批专业人员,为促进我国旅游业发展作出了重要贡献。特别是进入 21 世纪以来,我国的旅游高等职业教育加快了发展步伐,规模进一步扩大,质量有了明显提高。旅游高等职业教育的特点是:人才培养起点高,进入行业后的可塑性强;人才的行业性特征明显,供求双方的亲密度高;和旅游发达国家注重职业化教育的特征相吻合,具有鲜明的时代性。正因为如此,旅游高等职业院校的学生受到旅游行业的青睐,拥有广泛的就业市场,而且,他们进入旅游行业后通过一步一个脚印地踏实工作,往往具有更多的发展机会。可以肯定,随着我国旅游强国建设步伐的加快,旅游高等职业教育将具有更加广阔的发展前景。

在旅游业迅速发展的新形势下,为促进旅游职业教育的进一步发展,必须遵循“以就业为导向”、“以学习者为中心”的职业教育原则,颠覆原有的以理论知识为中心的学科专业体系,进行突破性的教育改革。而“项目课程”的产生与发展正是职业教育改革的必然要求,是教育改革的一个突破性的成果。这是因为基于项目的教学活动从根本上解决了传统学科教学模式所造成的理论知识和实践技能条块分割的问题,对学生岗位实践能力的培养有明显的帮助。因此,在我国,项目课程开发已成为今天职业教育课程改革中的一项原创性实践,目前,项目课程改革在理论和实践领域都取得了丰硕的成果,其影响的广度和深度远远超越了我国历次职业教育课程改革。

所谓项目课程,是指根据职业岗位工作系列项目的需要,选择、组织教学内容,进而形成以完成工作系列任务为中心的课程体系。通过完成岗位工作任务来学习基础知识和技能,从而培养学生提出问题、分析问题、解决问题的综合能力。现代职业教育的相关研究认为,在职业教育领域,应该以项目课程的形式把岗位生产、管理、经营、服务的实际工作流程作为课程设置的核心,把主要的工作任务作为教学内容,并与职业资格标准相衔接,从而使学生以其所获得的知识、能力、态度诸方面的综合素质,满足职业岗位的要求。

南京旅游职业学院作为我国最主要的旅游人才培养院校之一,较早开展了项目课程的开发,锻炼和造就了一支综合素质高、实操能力强的教学改革团队,取得

了一系列丰硕的成果。由南京旅游职业学院主持开发的这套旅游职业教育项目课程系列教材,正是遵循“项目课程”这一先进理念,力求彰显职业教育特色,以学生职业综合素质的培养为目标。本套教材有以下明显的特色:

第一,项目课程特点鲜明。本系列教材遵循项目课程的理念,打破了传统教材章、节、目的体例设定模式。对传统的以知识为本位的观念进行了彻底的颠覆,采用了由项目、模块、工作任务组成的系列体例建构方法,从岗位工作任务着眼,以培养学生的实际工作能力和职业生涯的发展潜力为首要目标。

第二,专业课程系统完整。本系列教材涵盖旅游高等职业教育主要的各门专业性课程,从不同角度为学生旅游职业技能的进一步提升提供指导和帮助。每门课程教材在自成体系的同时也兼顾教材之间的横向交流,及其与基础性课程之间的纵向联系,以形成完整的旅游职业教育体系。

第三,内容具有权威性。准确性、科学性是教材的生命线。本系列教材的总体筹划和设计得到了旅游行业精英们的大力支持和直接参与,各个项目课程的开发也得到了职业教育专家的全面指导。本系列教材的主要编写者都是双师型骨干教师,他们拥有扎实理论知识功底,都在行业中有一线工作、管理岗位的经历,拥有丰富的实践经验。在总结提炼多年知识积累的基础上,编者严格按照教材编写规范,编创结合,既保留经典内容,更将具有创新性的研究成果和具有代表性的观点融入教材之中,力争在做到教材内容准确、科学的同时体现出自身的创新性。

第四,注重教学实用性。专业课程的开设是为学生旅游实践工作能力的增强直接服务的,因此,本系列教材着眼于旅游行业从业者各岗位实践技能的培养。为保证这一原则的贯彻与落实,系列教材在对国外较成熟的职业教育理论体系和模式进行深入研究的基础上与我国国情充分结合,十分注重与旅游行业的人才需求接轨,与国际旅游业发展趋势保持一致,高度重视课程内容的实用性和可操作性,为学生综合素养的提高和各项职业技能的增强打下坚实的基础。

本系列教材具有较强的普适性,适合各级各类院校旅游管理及相关专业学生使用,也可作为从事旅游研究、旅游管理的有关人员和旅游业感兴趣的爱好者的参考用书。

“高职旅游类项目课程教材”编撰委员会
2009年11月

前 言

随着我国经济的高速发展以及中国饭店走向国际市场,我国饭店业面临着前所未有的发展机遇和许多新的挑战,需要大量专业化的人才。然而,多年来旅游职业教育沿袭传统的学科体系,偏重理论教学,职业化特点不明显,职业能力培养与专业课程不能有机结合,教学内容与行业实际脱节,培养的人才难以适应行业实际需要。

我们根据职业教育课程改革精神,对高职饭店管理专业“前厅服务与管理”课程进行了改革创新,经过几年的探索和实践,取得了一系列创新性的教改成果,积累了较为丰富的教改经验,在此基础上编写了这本教材。

本教材注重与行业实际的紧密结合,注意把握国内外酒店前厅服务与管理的最新发展趋势,尽可能反映与本专业有关的新理念、新技术、新工艺和新方法;资料翔实、案例丰富,内容先进。在教材编写的过程中,考虑到高职高专学生的从业特点,结合市场的需要和饭店企业的实际需求,在强调学科的理论性和科学性的前提下,更多地注重实用性和可操作性。

本教材立足当前学生现状和实际市场需求,根据“实际、实用、实践”的原则,突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,将理论知识与实践能力培养的内容有机整合,将探究式、互动式、开放式的教学理念融入教材之中,着力体现教师的主导性和学生的主体性,把“简化理论阐述,着重实际训练”放在首位,突出了职业需求和技能为先的特点。

本教材根据职业教育的特性和学生学习认知的规律,改变了传统教材以知识为架构的教材编写方式,采用项目课程、任务驱动教学法,从技能入手,由简到繁、先易后难,先行后知、知行合一。教材体例新颖,内容编排科学。

本教材由南京旅游职业学院酒店管理系房务教研室教师编写,教材的编写者均在高星级饭店担任过前厅部经理,长期承担我院岗位培训班的教学工作,多次出国考察进修,具有丰富的行业经验和教学经验。洪涛老师担任主编,负责设计

编写大纲以及全书的修改与统稿工作;徐慎行老师、田晓敏老师参编。具体分工如下:项目四和项目六,徐慎行;项目五,田晓敏;项目一、项目二、项目三和项目七,洪涛。

本教材的编写得到了南京旅游职业学院领导的大力支持和帮助。由于编写时间仓促,书中不当之处,敬请读者不吝赐教。

作者
2010年5月于南京

目 录

CONTENTS

项目一 入门入职	1
模块一 认识前厅	2
模块二 职业认知	15
项目二 总机服务	27
模块一 转接电话服务	28
模块二 叫醒服务	38
模块三 留言服务	44
项目三 预订服务	53
模块一 电话预订	54
模块二 网络预订	67
模块三 预订受理	77
模块四 预订信息传递	88
项目四 礼宾服务	97
模块一 迎宾员迎送服务	98
模块二 行李运送服务	105
模块三 行李寄存服务	114
模块四 委托代办服务	120
项目五 入住接待	131
模块一 工作环境认知	132

模块二 房态认知	140
模块三 散客和团队宾客入住接待	153
模块四 结账离店服务	169
模块五 贵重物品寄存服务	185
 项目六 良好宾客关系的建立	 199
模块一 突发事件处理	200
模块二 投诉处理	211
模块三 客史档案的建立	221
 项目七 督导管理	 229
模块一 培训技巧	230
模块二 销售技巧	247
模块三 现场督导	260
 附录 前厅项目策划	 270
完成一份“中高星级商务酒店前厅项目运营规划书”	270
 参考文献	 271

项目一 入门入职

■ 项目简释

此项目通过对酒店前厅的运行与流程等具体技能与管理知识的引领与启发,使学生具备相关职业中等应用型人才所必需的前厅服务与管理的实际操作技能及有关知识、具备酒店前厅基层督导者的管理能力和职业生涯发展的能力基础。

项目以前厅服务与管理的具体实际工作任务为路径,通过任务引领的主题教学活动的开展与实施,使学生掌握现代前厅服务与管理的基本理论和基础知识,熟悉前厅运行与管理的基本程序和方法,具备前厅一线工作所必需的话务、礼宾、订房、接待、结账等服务技能,并能胜任前厅的基层管理工作,达到前厅服务中、高级的水平。培养学生爱岗敬业、团结协作的职业精神。

■ 能力目标

1. 具备前厅服务中、高级水平要求的相关技能和理论知识。
2. 能进行酒店前厅的基层管理工作。
3. 具有一定的职业生涯发展的能力。

■ 项目分解

模块一 认识前厅

模块二 职业认知

模块一 认识前厅

能力目标

1. 了解酒店前厅的概况。
2. 为下一步的前厅专业知识学习奠定一个良好的基础。

工作任务

1. 教师布置本模块的工作任务,介绍相关的知识。
2. 学生以小组为单位分别参观三家酒店(三星、四星、五星),调研酒店的前厅,了解认识前厅。
3. 学生通过图书馆、网络等途径,分别收集相关的资料。
4. 每组编写调研报告,用 PPT 形式汇报。学生进行课堂演示,介绍收集的相关资料。
5. 各小组形成完整的调研报告,师生共同进行归纳总结。

► 操作步骤

1. 以小组为单位,编写调研报告。
2. 每个小组利用课堂 10 分钟时间,对本组的调研情况作介绍。
3. 根据本组收集的资料,全面了解酒店前厅的概况。
4. 完成调研报告的文字作业。



模块学习评价表

项目名称:入门入职		模块名称:认识前厅
班 级:		学生姓名:
评 分 要 求		等 级
团队合作	协作能力强,乐于助人。	优
	主动与大家沟通协作,有工作热情。	良
	参与工作可以满足基本工作要求。	中
	被动地接受,应付工作需要,协作意识较弱。	及格
	有不配合的举动,协作意识较差。	不及格
组织纪律	具有较强的组织纪律性,并起模范带头作用。	优
	能够遵章守纪,对自己有一定的职业要求。	良
	基本上遵守纪律,不拖后腿,不违背组织要求。	中
	有服从意识,但未能达到规章要求。	及格
	服从意识和组织纪律要求不高。	不及格
工作内容	程序非常完整,没有疏漏。	优
	程序较完整。	良
	程序有些许遗漏。	中
	程序不完整,疏漏较多。	及格
	程序混乱,没有条理。	不及格

特别提示

前厅部是酒店的“神经中枢”,是酒店联系宾客的“桥梁和纽带”,是酒店经营管理的“窗口”。前厅部的管理体系、工作程序和员工的素质与表现,无不对酒店的形象和声誉产生重要影响。前厅部通常由客房预订处、礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂副理等组成,其主要机构均设在宾客来往最频繁的酒店大堂地段。前厅部运转好坏将直接反映酒店的服务质量和管理水平,影响酒店的经济效益和市场形象。

关键词

1. 前厅部

前厅部(Front Office)是设在酒店前厅,招徕并接待客人,销售酒店客房及其他产品,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、留言、商务、问讯、委托代办、退房等服务,为酒店各部门提供信息的综合性服务部门。

2. 大堂

大堂(Lobby)是指进入酒店大门后到进入酒店客房、电梯、楼梯、餐厅等其他服务设施和部位前供所有宾客活动的公共区域。大堂是客人办理住宿登记手续、临时休息、会客和结账的地方,是客人进店后首先接触到的公共场所。大堂必须以其宽敞的空间、华丽的装潢,创造出一种能有效感染客人的气氛,以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。

3. 总服务台

总服务台(General Service Counter),简称“总台”,是为客人提供住宿登记、结账、问询、外币兑换等综合服务的场所。



知识链接

一、奏响酒店前厅服务的和谐乐章

前厅的对客服务过程就像是演奏一首美妙的交响乐,每一个岗点和每一位员工都是其中出色的演奏家,他们弹奏出美妙的、跳动的音符。演出的整体效果要靠每一个岗点员工的卓越表现,靠每一位员工的积极配合,只有前厅部全体员工齐心协力,才能奏出一曲酒店前厅服务的和谐乐章。

这首交响乐共由六个部分组成:序曲、第一乐章、第二乐章、第三乐章、第四乐章和尾声。每个乐章的主题都与酒店前厅的服务息息相关。

名 称	主 题	前厅服务
序曲	相识	认识酒店
第一乐章	相约	预订客房
第二乐章	相逢	入住酒店
第三乐章	相别	离开酒店
第四乐章	相知	保持联络
尾声	相系	建立感情

在前厅的服务中,我们将客人视作我们的至亲好友,我们对客人的服务过程也是一个与客人交往的过程。从最初的相识(客人选择我们的酒店入住),经过一段时间的交往、了解到最后的心心相印(客人成了我们酒店的忠诚客户),这一过程和谐顺畅,充满诗意。让我们从序曲开始吧!

序曲:相识

序曲是指客人对酒店的总体认识。序曲拉开了序幕,酒店给客人的第一印象至关重要。客人在选择要入住的酒店时,通常酒店的品牌和知名度很重要。一个酒店需要借助一定的手段和方式,宣传自己的特色产品和特色服务,需要有自己的目标客户,自己的市场定位,让客人对我们一见倾心,在众多的酒店中选择我们。

客人一旦选择好了酒店,就会形成对酒店服务的期待。

第一乐章:相约

选定了酒店就要光临酒店了,客人通常要先预订酒店的客房。这样首先要与我们前厅部的总机和预订中心联系。总机员工首先开始“演奏”了,总机员工通常被称作是酒店中“看不见的接待员”。他们通过自己甜美的嗓音和准确、快捷的服务,给客人留下美好的印象,他们能让宾客听出他们的微笑,因此,总机也被称作“酒店的第二张脸”。

通过总机了解到酒店的地理位置,客人就要向前厅的预订中心订客房了。预订中心的接待员,我们称作“看不见的酒店销售员”。如何将上门要求预订的客人留住,并按宾客的需求将酒店的房间销售出去,是预订员的重要任务。这里面预订员不是简单的订单员,不是仅仅将客人的要求照单接受,而是不仅要满足客人的要求,还要引导客人的需求,最终使酒店和客人都满意,达到双赢的局面。

第二乐章:相逢

约定好了,我们就要与客人相逢了。客人来到酒店,有前厅的总台负责接待,客人在通过大门的时候,有前厅的门童欢迎客人。进入酒店后,前厅的行李员马上接过客人的行李,将客人带到总台进行登记。总台接待员为客人提供快速的登记服务。行李员随后将客人送入房间。

客人在入住酒店期间,有任何的问题和委托代办的事情都可以与前厅部的总台进行联系。前厅的“金钥匙”是一支优秀的团队,凡是来到酒店的客人,有困难和问题,都可以向他们求助。

如果恰逢客人的生日,我们的大堂经理会为客人送去意外的惊喜。客人在酒店如果有困难,我们的大堂经理就会立刻出面帮其解决,将不满变成圆满。

第三乐章:相别

客人要离开酒店了,我们与他们依依惜别。客人来到总台结账,把账目结清之后,我们把客人送出酒店,感谢他们的大驾光临,真诚希望他们再次光临。

第四乐章:相知

客人离开酒店,前厅部门会立刻将客人的相关资料输入电脑,为客人的再次光临作好准备。客人成了我们关注的对象,我们也会常常寄去温馨卡片,表达我们的思念之情。客人也常常被我们的关心所感动,他们逐步对酒店敞开胸襟,完全地接纳酒店。

尾声:相系

客人成了我们的好朋友,他会常常到酒店来看看我们,叙一叙离别之情,每次的再访,我们都会欣喜若狂,送去额外的礼品,送上无微不至的服务。我们和客人的心紧紧地联系在一起。

多么美丽动人的画面,多么震撼人心的交响乐。

在这台交响乐中,服务人员是演奏者,我们的管理人员是指挥,乐曲的演奏有赖于他们正确的指挥。在前厅服务的全过程当中,管理人员始终关注着服务的进程,关注着服务的效果,他们指挥接待活动的顺利进行,他们培训员工提供满意服务。他们是员工的依靠,是前厅服务过程中的灵魂。他们为员工创造轻松愉快的氛围,让员工尽情地发挥自己的才干,员工也就会为客人创造温馨快乐的酒店气氛,使客人得到最大限度的满足。

前厅的各个岗点,每道程序,每个环节,环环相扣,依次推进,宛如行云流水,一气呵成。中间任何细节都不能出错,否则就会出现不和谐的音符,影响整个乐曲的美妙效果。整台乐曲和谐悦耳,余音缭绕,让人回味无穷。

前厅部的每一位员工,拿起你们的乐器,全身心地投入进来吧,谱写前厅服务的动人乐章。

二、前厅的地位

前厅部是现代酒店的重要组成部分,在酒店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到酒店的经营效果和对外形象。前厅部在酒店中的重要地位,主要表现在以下几个方面:

(一)前厅部是酒店经营活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门,服务项目多,服务时间长,酒店的任何一位客人,从抵店前的预订到入住、直至离店结账,都需要前厅部提供服务,前厅是客人与酒店联系的纽带。前厅部通过客房商品的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调整个酒店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。所以,前厅部通常被视为酒店的“神经中枢”,是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论酒店规模大小、档次如何,前厅部都是为客人提供服务的中心。

（二）前厅是酒店形象的代表，是酒店的门面

酒店形象是公众对于酒店的总体评价，是酒店的表现与特征在公众心目中的反映。酒店形象对现代酒店的生存和发展有着直接的影响，良好的形象是酒店的巨大精神财富。酒店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人一进店，都会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的“第一印象”。这种“第一印象”在客人对酒店的认知中会产生非常重要的作用，它产生于瞬间，但却会长时间保留在客人的记忆表象中。客人入住期满离店时，也要经由大堂，前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现，会给客人留下“最后印象”，优质的服务将使客人对酒店产生依恋之情。客人在酒店的整个居住期间，前厅要提供各种有关服务，客人遇到困难要找前厅寻求帮助，客人感到不满时也要找前厅投诉。在客人的心目中，前厅便是酒店。而且，在大堂汇集的大量人流中，除住店客人外，还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客、检查指导等其他客人。他们往往停留在大堂，对酒店的环境、设施服务进行评论。因此前厅的管理水平和服务水准，往往直接反映整个酒店的管理水平、服务质量和服务风格。前厅是酒店工作的“窗口”，代表着酒店的对外形象。

（三）前厅部是酒店创造经济收入的重要部门

为宾客提供食宿是酒店的最基本功能，客房是酒店出售的最大、最主要的商品。通常在酒店的营业收入中，客房销售额要高于其他各项。据统计，目前国际上客房收入一般占酒店总营业收入的50%左右，而在我国客房收入还要高于这个比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率，增加客房销售收入，从而提高酒店经济效益的关键之一。

（四）前厅部为酒店的管理提供重要的信息

作为酒店业务活动的中心，前厅部直接面对市场，面对客人，是酒店中最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营管理的各种信息，在对这些信息进行认真的整理和分析后，可每日或定期向酒店决策者提供真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告，并向酒店管理机构提供咨询意见，作为制订和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

三、前厅服务的主要特点

（一）24小时运转，全面直接对客服务

前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，它在为酒店开辟市场、保证客源、推销酒店其他产品的过程中，承担着主要的服务与经营责任。其服务好坏对客人在整个住店过程中对酒店的印象起着至关重要的作用，它的工作质量还关系到其