

职业技能
鉴定教材

旅店服务员

(初级、中级、高级)

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会



中国劳动出版社

职业技能鉴定教材

旅店服务员

LUDIAN FUWUYUAN

(初级、中级、高级)

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会

中国劳动出版社

·北 京·

版权所有

翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

旅店服务员:初级、中级、高级/《旅店服务员》编审委员会编. —北京:中国劳动出版社, 1999
职业技能鉴定教材

ISBN 7-5045-2331-3

I. 旅…

II. 旅…

III. 旅馆-业务-职业技能鉴定-教材

IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第39878号

中国劳动出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 唐云岐

*

北京朝阳隆昌印刷厂印刷 新华书店经销
787×1092毫米 16开本 9.5印张 231千字
1999年4月第1版 2001年9月第5次印刷

印数: 10100册

定价: 13.00元

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》

编审委员会

主 任 王建新 陈 宇

副主任 张梦欣 陈 彪 尤兰田

委 员 葛 玮 马清余 余 敏 刘庆雨 李 荣

黄建宁 彭向东 陈 蕾 陈卫军 桑桂玉

本书编审人员

主 编 穆瑞甦

编 者 穆瑞甦 姜荣鑫 赵月霞 崔国印 焦世毅

史荣莲 马福聪

审 稿 靳振禄

内 容 提 要

本书由劳动部职业技能鉴定中心、劳动部教材办公室、中国劳动出版社组织有关人员编写，是职业技能考核鉴定培训用书。

本书按照初、中、高三个等级，分别介绍了初级、中级、高级旅店服务员考核鉴定的知识要求和技能要求，涉及旅店安全、旅店卫生、各项服务技能、客源国风俗习惯、旅店经营管理、设备的使用与保养知识等内容。

本书是考核鉴定前培训和自学教材，也是各级各类职业技术学校旅店服务员专业师生必备复习资料，还可供从事旅店服务工作的有关人员参考。

前 言

《中华人民共和国劳动法》明确规定，国家对规定的职业制定职业技能鉴定标准，实行职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能鉴定。经劳动部与有关行业部门协商，首批确定了50个工种实施职业技能鉴定。

职业技能鉴定是提高劳动者素质，增强劳动者就业能力的有效措施，进行考核鉴定，并通过职业资格证书制度予以确认，为企业合理使用劳动力以及劳动者自主择业提供了依据和凭证。同时，竞争上岗，以贡献定报酬的新型的劳动、分配制度，也必将成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能鉴定，教材建设是重要的一环。为适应职业技能鉴定的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，统一鉴定水平，劳动部职业技能鉴定中心、劳动部教材办公室、中国劳动出版社组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员编写了《职业技能鉴定教材》和《职业技能鉴定指导》两套书。

根据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》的颁布情况和市场需求，在总结以往《教材》和《指导》编写经验的基础上，这次编写了维修电工、冷作工、刨插工、汽车驾驶员、汽车维修工、服装设计定制工、旅店服务员、财务统计8个工种的《教材》和《指导》，共16本书。

《职业技能鉴定教材》以相应的《规范》为依据，坚持“考什么，编什么”的原则，内容严格限制在工种《规范》范围内，是对《规范》的细化，从而不同于一般学科的教材。在编写上，按照初、中、高三个等级，每个等级按知识要求和技能要求组织内容。在基本保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求浓缩精练，突出针对性、典型性、实用性。

《职业技能鉴定指导》以习题和答案为主，是对《教材》的补充和完善。每个等级分别编写了具有代表性的知识和技能部分的习题。

《教材》和《指导》均以《规范》的申报条件为编写起点，有助于准备参加考核的人员掌握考核鉴定的范围和内容，适用于各级鉴定机构组织升级考核复习和申请参加技能鉴定的人员自学使用，对于各类职业技能学校师生、相关行业技术人员均有重要的参考价值。

以上《教材》和《指导》是由四川省劳动厅和北京市劳动局具体承担组织编写和审定工作。

本书由北京市旅店业培训中心的穆瑞甦、姜荣鑫、赵月霞、崔国印、焦世毅、史荣莲、马福聪编写，穆瑞甦主编，由靳振禄（北京市服务管理学校）审稿。

编写《教材》和《指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

《职业技能鉴定教材》 编审委员会
《职业技能鉴定指导》

目 录

第一部分 初级旅店服务员知识要求

第一章 服务员应具备的素质、基本要求和岗位职责	(1)
第一节 服务员基本素质	(1)
第二节 对服务员的基本要求	(3)
第三节 服务员的岗位职责	(6)
第二章 接待服务程序	(8)
第一节 宾客入住的服务程序	(8)
第二节 宾客在店的服务程序	(10)
第三节 宾客离店的服务程序	(12)
第四节 小型旅店接待零散宾客的服务	(13)
第三章 安全知识	(14)
第一节 旅店安全概述	(14)
第二节 旅店安全管理	(14)
第三节 消防知识	(17)
第四章 旅店设施的保养及设备器具的使用	(19)
第一节 房屋设施、设备的使用和保养	(19)
第二节 家具、用品的使用和保养	(22)
第五章 旅游地理知识	(24)
第一节 基本概况	(24)
第二节 旅游资源	(25)

第二部分 初级旅店服务员技能要求

第六章 服务员仪态训练及楼层迎送服务	(30)
第一节 仪态训练与标准	(30)
第二节 接待引领	(30)
第三节 服务介绍	(31)
第四节 送客服务	(32)
第七章 客房卫生整理	(33)
第一节 客房卫生操作基本要求	(33)
第二节 客房卫生操作	(33)
第三节 客房晚间卫生操作	(36)
第八章 消防基本操作	(38)
第一节 火灾发生时的一般处理方法	(38)

第二节 消防器材的使用方法.....	(38)
--------------------	--------

第三部分 中级旅店服务员知识要求

第九章 接待服务.....	(40)
第一节 零散宾客的接待服务.....	(40)
第二节 团体宾客的接待服务.....	(42)
第三节 重要宾客的接待服务.....	(44)
第四节 不同服务对象的接待方法.....	(46)
第十章 会议接待.....	(48)
第一节 团体会议的接待.....	(48)
第二节 会议服务的基本环节.....	(49)
第三节 用茶服务.....	(50)
第十一章 旅店卫生.....	(52)
第一节 旅店卫生标准及要求.....	(52)
第二节 环境卫生.....	(54)
第三节 防病知识.....	(56)
第十二章 安全服务.....	(59)
第一节 熟悉和了解宾客.....	(59)
第二节 坚持四勤, 消灭事故隐患.....	(60)
第三节 突发事件处理.....	(61)
第十三章 常用设备的维护保养.....	(62)
第一节 制冷设备的使用与维护.....	(62)
第二节 视听设备的使用与维护.....	(63)
第三节 清洁卫生设备的使用与维护.....	(64)
第十四章 经营管理知识.....	(66)
第一节 企业经营管理概述.....	(66)
第二节 旅店经营的特点及条件.....	(67)
第三节 旅店的经济核算.....	(68)
第四节 旅店的管理方法.....	(69)
第十五章 旅游地理知识.....	(72)
第一节 我国的行政区划.....	(72)
第二节 我国的旅游资源.....	(73)
第三节 民族与民俗.....	(78)
第十六章 服务英语 100 句.....	(81)

第四部分 中级旅店服务员技能要求

第十七章 会议服务.....	(87)
第一节 会见服务.....	(87)
第二节 会谈服务.....	(88)

第三节	签字仪式服务	(90)
第四节	会场布置与接待服务	(91)
第十八章	客房检查和消毒方法	(93)
第一节	客房检查	(93)
第二节	消毒方法	(94)
第十九章	经营管理基本知识	(98)

第五部分 高级旅店服务员知识要求

第二十章	服务艺术	(100)
第一节	心理学的基本常识	(100)
第二节	心理学在服务中的应用	(101)
第三节	服务员良好心理品质的培养	(104)
第四节	交往礼节	(106)
第二十一章	室内的装饰布置	(109)
第一节	室内装饰布置的目的及原则	(109)
第二节	色彩知识	(110)
第三节	客房的布置陈设	(112)
第二十二章	主要客源国生活习俗与宗教知识	(114)
第一节	主要客源国的生活习俗	(114)
第二节	世界三大宗教知识	(116)
第二十三章	服务英语 200 句	(119)

第六部分 高级旅店服务员技能要求

第二十四章	室内设计	(130)
第一节	客房的色彩设计	(130)
第二节	家具、用品的摆设方法	(131)
第三节	墙饰、摆件的布置方法	(132)
第二十五章	论文写作	(134)
第一节	论文的特点	(134)
第二节	论文的结构	(134)
第三节	论文撰写的步骤	(135)
第二十六章	服务员培训	(137)
第一节	培训的种类与内容	(137)
第二节	培训的要求与形式	(138)
第三节	培训的方法	(138)
第四节	培训评估	(139)

第一部分 初级旅店服务员知识要求

第一章 服务员应具备的素质、 基本要求和岗位职责

第一节 服务员基本素质

在同样的物质条件下,接待服务工作能否体现出优质的服务质量,关键在于服务员的素质及其服务技能。

服务员应具备的素质概括起来主要有礼貌素质、思想素质、文化素质、业务素质。本节将针对旅店服务工作的特点介绍有关素质和基本要求。

一、礼貌素质

1. 礼节礼貌的概念 礼节是向人表示敬意的一种仪式。如国家之间往来的夹道欢迎、鸣礼炮;社会生活中的握手、鞠躬等。

礼貌是社会生活中人与人之间相互尊重、恭敬、谦虚的语言和动作。

2. 讲究礼节礼貌的意义 我国是一个文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。随着旅游事业的蓬勃发展,以及经济、文化交往的不断扩大,不同地区和国家的宾客纷至沓来。作为窗口行业的服务员,要通过服务工作中良好的礼节、礼貌修养来体现我国人民热情、友好的社会风尚和企业的精神面貌。

接待宾客时服务员的礼节、礼貌修养表现在多个方面。如:外表上注意仪容仪表;语言上讲究语言艺术,应对恰当自如;态度上不卑不亢,坚持微笑服务;行动上举止文明、彬彬有礼;服务上做到礼貌、主动、热情、耐心、周到等。

3. 礼貌服务的要求

(1) 着装要求

- 1) 服务员上岗时应穿着统一的工作服,在左胸佩戴服务员标志。
- 2) 工作服整洁,扣齐纽扣。
- 3) 衬衣要系在裤子或裙子内。
- 4) 上岗一律穿统一的工作鞋。皮鞋要光亮,布鞋要干净。
- 5) 男服务员着深色袜子,女服务员着肉色袜子。袜子不应有异味。
- 6) 上岗时不允许佩戴饰品。
- 7) 工作时间不戴有色眼镜。

(2) 仪表要求

- 1) 服务员上岗时应精神饱满，微笑服务，态度大方得体。
- 2) 男服务员侧发不盖耳，后发不过衣领，不留大鬓角、小胡子。
- 3) 女服务员前发不过眉，后发不披肩。不涂指甲油，可淡妆上岗。
- 4) 上岗前不喝酒，不吃异味食品，保持口腔卫生。

二、思想素质

1. 爱岗敬业，遵守职业道德 服务员要爱岗敬业，树立“平凡岗位作贡献，真诚服务为他人”的服务精神，遵守旅店业职业道德规范。

旅店业职业道德规范共有 8 条，内容如下：

- (1) 热爱本职，搞好工作。
- (2) 公平交易，讲究信用。
- (3) 优质服务，礼貌待客。
- (4) 勤俭节约，爱店如家。
- (5) 公私分明，廉洁奉公。
- (6) 团结友爱，互助合作。
- (7) 遵纪守法，执行政策。
- (8) 建设、传播精神文明。

2. 自觉遵守各项纪律

(1) 店堂纪律

- 1) 不准利用工作之便向宾客索要物品。
- 2) 不准乱动宾客存放的设备和物品。
- 3) 不准拆阅宾客的信件、邮件和电报。
- 4) 不准擅自动用宾客遗失、抛弃的物品。
- 5) 不准乱抄乱拿旅店的财物。
- 6) 不准在上班时间喝酒、吃零食、抽烟、聊天。
- 7) 不迟到，不早退，不无故缺勤，不擅离职守，有事请假。
- 8) 不准挪用营业款。
- 9) 不准讽刺、挖苦、刁难、辱骂、殴打宾客。
- 10) 不准以次顶好，缺斤短两，任意变动收费标准。

(2) 涉外纪律

- 1) 不准和外宾不正当往来。
- 2) 不准收小费。
- 3) 不准私自陪外宾和搭乘外宾乘坐的汽车外出旅游或进行其他活动。
- 4) 不准私自向外宾借东西或变相索取物品。
- 5) 不准让外宾代买物品。
- 6) 不准替外宾出售物品或购买外宾物品。
- 7) 不准乱动外宾的设备、物品或翻阅外宾的书刊杂志。
- 8) 不准积压或私拆外宾的信件、邮件、电报。
- 9) 不准向外宾索取或兑换外币。
- 10) 不准窥视外宾在房内的活动。

三、文化素质

不断引进现代先进科学技术以改善服务和管理状况是市场经济下旅店业生存和发展的基本条件。旅店服务员要具有相应的文化水平以适应工作岗位的要求,以及学习岗位知识,掌握岗位技能的需要。

四、业务素质

1. 要善于了解宾客 宾客来自四面八方,年龄、性别、职业、爱好、脾气性格、生活习惯、文化程度等方面各不相同,住宿时的需求也因人而异。服务员在接待服务中要通过接触和观察顾客,了解宾客的需要。同时要揣摸准宾客的心理,以做好工作。

2. 要有丰富的业务知识和广泛的社会知识 业务知识包括熟知旅店的各项规章制度、设备设施的使用、日常服务工作程序、紧急情况和特殊问题的处理等等。社会知识包括交通地理、风土人情、名胜古迹、科学常识等等。

每位服务员都应该成为住宿客人的向导和旅游参谋。在回答宾客各项询问时,应准确、详细地为客人提供答案,回答“大概”、“也许”、“不知道”等是不称职的表现。

3. 掌握过硬的服务技术 过硬的服务技术是指在工作中迅速、准确、熟练、高效率。

(1) 在来宾登记、记账结算、整理房间、接待引领等一系列工作中保证质量、正确无误、敏捷迅速。

(2) 要掌握一些有关设备用具的保养使用知识和简单维修技术,小的故障自己清除。

(3) 使用普通话服务。要能够大概听懂一些比较常见的外语、方言和少数民族语言,以便更好地与宾客交流,为顾客服务。

4. 讲究服务艺术 讲究服务艺术对服务员是一项高标准的要求。服务艺术包括接待艺术、语言艺术、交际艺术等。要做到因人而异、因时而异、因事而异、不失原则、恰到好处地妥善处理各种复杂的情况,而又使宾客感到能够接受、能够满意,使服务上升到一个新的档次。这种服务是一种新的创意,有个性而不是千篇一律。

5. 要懂得经营管理的常识 服务员直接服务于宾客,能及时发现宾客的意见和要求,要注意收集分析宾客的意见、建议及有关信息,为管理者提供参考。积极参与改善企业的经营管理,增强企业在市场中的竞争力。

另外,服务员还要懂得经济核算的基本知识,如成本、盈利、制订消耗计划;会计算毛利率、费用率、客房出租率等。

第二节 对服务员的基本要求

服务员是旅店服务中最重要的角色之一,宾客的各种需求是通过他们提供的直接服务而得到满足的。服务员的岗位虽各不相同,但其中任何一个环节出了问题都会导致宾客对整体服务工作的否定,因此对服务员要有统一的要求。具体要求如下:

一、尊重宾客,具有服务意识

宾客是服务工作的主要接待对象,因此在工作中尊重宾客首要的体现是承认宾客的到来和存在。宾客进店,服务员首先要表现出应有的热情,与此同时,服务员一定把服务热情、服务感情、服务精神、服务效率迅速传递给宾客。这也是宾客到达旅店的最大需求——得到服务产品。否则,宾客在长时间的等候服务中会认为遭到冷遇和怠慢,没有受到应有的尊重。

其次，服务中出现差错时，不要为自己辩护，要树立“宾客永远是对的”的观念。旅店的工作是服务，要允许客人随时随地地从各个角度进行评论、鉴定甚至挑剔。在任何情况下不应使宾客为难、难堪，如果客人提出不合理的要求或难以办到的事情，也不要当场拒绝。正确的做法是请宾客稍等，请示主管后积极想办法去解决。

二、端正服务态度

正确的服务态度可概括为 10 个字：礼貌、主动、热情、耐心、周到。

1. 礼貌 礼貌包括仪容、仪表、举止、言行、礼节、礼仪、态度等等。下面着重介绍接待服务中应该遵守的礼节、礼貌。

(1) 礼貌服务规范

1) 服务员在接待服务中精神要集中。要保持姿势端正，站要直，坐要正，走路轻稳，随时准备为宾客服务。

2) 服务员在宾客面前不得吸烟、修指甲、剔牙、挖耳朵、掏鼻子、打哈欠、伸懒腰、嬉笑打闹。

3) 服务员在进入客房前应轻轻敲门，待宾客允许后方可进入。离开房间时先要后退一步，然后再转身离去，轻轻把房门带上。

4) 服务员进入客房后，不要随意翻动宾客的物品。

5) 服务员路遇宾客不要抢行、穿行，出入房门或上下楼梯必须礼让宾客。

6) 服务员不可议论宾客。对宾客之间的交谈不得随意插话。

7) 服务员同宾客讲话要面向客人，保持 1 米左右距离，眼光注视宾客，不要左顾右盼。

8) 服务员一般不主动与宾客握手。如果宾客要与服务员握手时，服务员不要回避，注意掌握好握手的礼仪规范。

(2) 服务用语

1) 称呼用语

① 对内宾一般称呼“同志”、“先生”等。有职务的可以在职务前面加上姓氏。如“张经理”、“李处长”等。

② 接待外宾时，要针对不同对象，分别称为“先生”、“夫人”、“女士”、“小姐”等。

③ 接待国外高级官员时，可在称呼后面加上“阁下”两字以示尊重。如“部长阁下”等。

2) 迎送用语

① 迎接宾客时应说“欢迎您”、“您好”、“请进”、“欢迎光临”等。

② 送别宾客时应说“再见”、“希望您再次光临”、“祝您一路平安”等。

3) 问候用语

① 遇到宾客要主动问候“您好”、“早上好”、“下午好”、“晚安”等。

② 宾客过生日时要说“祝您生日快乐”。

③ 节日到来时要向宾客表示节日的祝贺：“新年好”、“祝您节日愉快”、“圣诞快乐”。

④ 接待旅行结婚的夫妇时要说“祝你们新婚愉快”。

⑤ 遇到宾客生病时要表示关心，应说“请您多加保重，早日恢复健康”、“祝您早日康复”。

4) 感谢用语 当宾客为服务员提供方便时，服务员要说“谢谢”、“感谢您的帮助”、“感谢您的合作”、“十分感谢您提出的宝贵建议”等。

5) 答谢用语 当服务员为宾客提供服务或帮助后,宾客常常会向服务员表示谢意。这时服务员应说“不客气”、“这是我们应该做的”、“很高兴为您服务”等。

6) 歉意用语

① 服务员因工作打扰宾客或给宾客带来不便时应说“对不起,打扰了”、“实在抱歉”、“给您添麻烦了”等。

② 服务员不能立刻为宾客服务时要诚恳地表示歉意,说“请您稍候”、“对不起,让您久等了”、“请原谅,耽误您的时间了”。

7) 应答用语

① 接受宾客吩咐时应说“可以”、“好的”、“明白了”、“听清楚了”、“请放心,我马上去办”。

② 对宾客所说的话没听清楚应说“对不起,请您再说一遍”、“请原谅,我没有明白您的意思,请您重复一下”。

2. 主动 主动是一个人自觉自愿的行动。在接待服务中要体现主动的服务态度应从以下几方面去做:

(1) 要掌握工作规律。工作时要做到心中有数,妥善安排,忙而不乱。

(2) 班前要做好各项准备工作。充分的准备是良好的开始,可收到事半功倍的效果。

(3) 做到“眼勤、口勤、手勤、腿勤”,力争不等宾客开口提出要求,就能及时提供所需服务。

(4) 善于发现问题,及时解决问题。发现宾客有困难或有特殊要求时,服务员不论分内分外都要尽力给予帮助。

3. 热情 热情是一种健康的感情表现。服务员的热情主要体现在使用标准的服务用语上。要做到热情服务,应注意:

(1) 微笑服务,态度和蔼,见到宾客主动打招呼,以情感人。

(2) 与宾客打招呼、讲话要有适当的称呼,多用“请”字、“您”字。

(3) 工作中要照顾全面,新老宾客一视同仁,按先后顺序接待。

(4) 对老幼、病残者尽可能关心照顾,热情接待,主动提供方便。

(5) 遇有态度严肃、表情冷淡甚至不太友好的宾客,服务员同样要热情接待。

4. 耐心 旅店服务工作的特殊性首先在于接待时间长,服务内容比较繁杂琐碎,宾客的需求较多,服务员容易缺乏足够的耐心。其次是宾客自身的情况千差万别。这就要求服务员有较好的忍耐力、韧性,善于控制自己的情感,约束自己的言行。在工作中具体应注意以下几点:

(1) 要经常保持平静的心情,工作越忙越要沉着冷静,有问必答,耐心解释。

(2) 对宾客委托交办的事情要不怕麻烦,迅速办理。

(3) 对宾客提出的意见应虚心听取,如果发生误会要主动承担责任,不要强辩。

(4) 遇有宾客态度强硬或违反店内制度等情况,仍应以礼相待,以理劝告制止。

5. 周到 周到就是把工作做得细致入微,面面俱到,最大限度地满足宾客的需求。周到服务涵盖了“超常服务”、“微小服务”。换言之,服务员在为宾客提供正常服务的基础上,视宾客需求为自己工作目标,这样做的结果常常使宾客感到惊奇、满意,甚至感激之情溢于言表。在接待服务中,周到的服务表现在:

- (1) 处处替宾客着想，做好每件具体工作。
- (2) 工作认真，办事周详。宾客提出的要求要尽最大可能给予便利和满足。
- (3) 宾客提出的问题，如果无法解答或一时不能办到，应想方设法予以解决。
- (4) 熟悉各项规章制度和操作规程。努力学习有关业务知识，不断提高服务技能。

“礼貌、主动、热情、耐心、周到”10个字，5个方面相互融汇，相辅相成，构成了服务的统一整体。这是对服务员的基本要求，也是优质服务的基本要素。

第三节 服务员的岗位职责

要使宾客高兴而来，满意而去，必须从每一位在岗的服务员做起。要求服务员掌握工作所需的各种服务知识和服务技能，爱岗敬业，各司其职，各尽其责。

旅店的类型和规模不同，因此岗位的设置也不相同。旅店规模越大，分工越细。一般大中型旅店设置的岗位及职责如下：

一、门卫岗位职责

门卫负责在旅店门前迎送宾客，保证安全和疏通车辆等工作。

1. 当宾客到达旅店时，热情礼貌地迎接客人，开启车门，帮助提拿行李或照看客人行李。
2. 当宾客离店时，帮助叫车，看管行李，向宾客道别，欢迎宾客再次光临本店。
3. 确保旅店门前秩序良好，车道畅通。
4. 注意门厅出入人员动态，协助保安人员保证宾客安全。
5. 掌握当天团体宾客、重要宾客来店时间、批次、接待规格及特殊要求。协助行李员做好迎接准备。
6. 保证旅店门前环境卫生清洁、整齐。

二、行李员岗位职责

行李员负责迎送宾客，代客卸运、寄存、托运行李，陪送宾客进房并做服务介绍等工作。

1. 负责为到店及离店宾客搬运行李。要求做到准确无误。
2. 随时接受总台服务员的召唤，迅速接受带房任务。
3. 负责分送宾客的物品、邮件、留言单及总台的通知信函等。
4. 受理宾客委托保管的行李物品，并按规定办理寄存手续。
5. 关照进出及来访宾客，维持大厅秩序。

三、总台服务员岗位职责

总台服务员负责客房的预订；查验证件；办理登记入住、换房、退房手续；结算账款；解答问询等。

1. 接受和承办宾客以各种形式的客房预订业务，准确填写宾客预订表格进行存档。
2. 热情接待宾客，迅速办理住店登记手续，分配房间。
3. 与楼层值台员密切配合，掌握住店宾客动态，主动服务。
4. 掌握房态和客房出租情况。
5. 及时核实账单及信用卡，负责结转团体或公司单位宾客账单。
6. 负责宾客贵重物品的寄存与保管，严格手续，保证财产安全。
7. 按照有关规定，做好每日现金结算、上缴工作。按时做好每天内、外宾客的日报工作。

8. 将宾客的有关资料进行整理存档。
9. 回答宾客的问询。

四、话务员岗位职责

话务员负责旅店内外的话务接转工作。

1. 热情、迅速、礼貌地应答一切电话，保证通讯畅通。
2. 代客留言，提供电话叫醒服务。
3. 为宾客提供查询服务。
4. 办理长途电话业务。

五、楼层值台员岗位职责

楼层值台员负责楼层日常接待服务及安全保卫工作。

1. 迎送宾客微笑服务。礼貌引领宾客进房，热情送别退房宾客。
2. 接待宾客，保管和发放客用钥匙，向宾客介绍旅店主要服务设施及服务项目。
3. 准确掌握本楼层住客的情况，传递宾客信件、电话和留言。
4. 负责楼面客房的安全工作，做好来访宾客的登记和接待。
5. 接受宾客的各种费用账单，及时通知总台汇总。
6. 负责宾客的委托事项。
7. 协调楼层客房服务工作，向客房服务员介绍楼层房间状态。

六、客房服务员岗位职责

客房服务员主要是整理客房，负责客房财产安全及宾客安全。

1. 按规范要求做好客房清洁卫生工作，配备各种物品，补充客房内饮料。
2. 白天提供住客日常服务。房间内如有损坏的设备、设施应及时报修。
3. 发现宾客遗留物品要按旅店规定登记造册，及时上交。
4. 观察并报告一切有关住客的特殊行为或患病情况。
5. 为有关部门员工进行工作开启客房。

第二章 接待服务程序

旅店服务是以宾客为中心,各部门既有分工又相互协调,集体运作的一项整体性工作。其中任何一个环节出了问题都会影响宾客对旅店整体服务质量的评价。为了保障宾客进店、住店、离店各服务环节顺利通畅,必须实行规范的工作程序。执行规范的服务程序是提高服务质量的基本保证。

第一节 宾客入住的服务程序

一、新来宾客投宿的特点

初次投宿某旅店的宾客,无论是否预先订房,对于此旅店的情况了解都不会很多,甚至可能完全不知情,这多少会使宾客有一种生疏的感觉。接待这些宾客时,服务员一定要以文明礼貌的举止、热情周到的服务给宾客留下美好的第一印象,使宾客相信能够在此店中享受到优质的服务。宾客进店时良好的感觉会为服务员以后的服务工作打下好的基础。

二、宾客入住的服务程序

1. 门卫迎接宾客 迎接宾客时,应站在能环视车辆往来、宾客进出的位置上。对乘车来店的宾客,要主动为客人拉开车门,搀扶老人下车,查看车内有无宾客遗留物品,照看好宾客的行李。对步行到店的宾客,要热情问候,主动为宾客提拿行李,引至店内。

2. 行李员提拿行李 行李员看到有宾客来店要马上走出,热情迎接,亲切问候宾客。帮助提拿行李(注意贵重物品和易损物品请客人自己携带),引领宾客到总服务台办理入住手续。宾客办理手续时,要站在宾客身后等待,照看好行李。

3. 总台服务员见到宾客首先要问候,欢迎宾客的到来,迅速查清是否已预订房间,尽快办理入住手续。

4. 请宾客出示身份证或护照,填写住宿登记表后,根据宾客的需求安排房间。

(1) 内宾住宿登记表又称旅客临时户口申报单,见表1—1所示。填写时要求字迹清楚,项目齐全。

(2) 外宾住宿登记表一式三联,见表1—2所示。填写时要求字迹清楚,项目填全,还要有宾客亲笔签名。

(3) 服务员在宾客填写登记表的同时要安排好房间,宾客填好规定表格后,服务员要双手接过并逐项检查核对。无误后,填好房间号、住离店日期、宾客人数等项目。

5. 服务员根据住宿登记表填写住房卡(或是欢迎卡),核准宾客结账方式。

宾客的结账方式主要有三种:

(1) 现金支付 目前我国大多数旅店对于现金结账都采用预付款的方式。

(2) 信用卡支付 使用信用卡的宾客越来越多,旅店在接受信用卡时一般要注意以下几点: