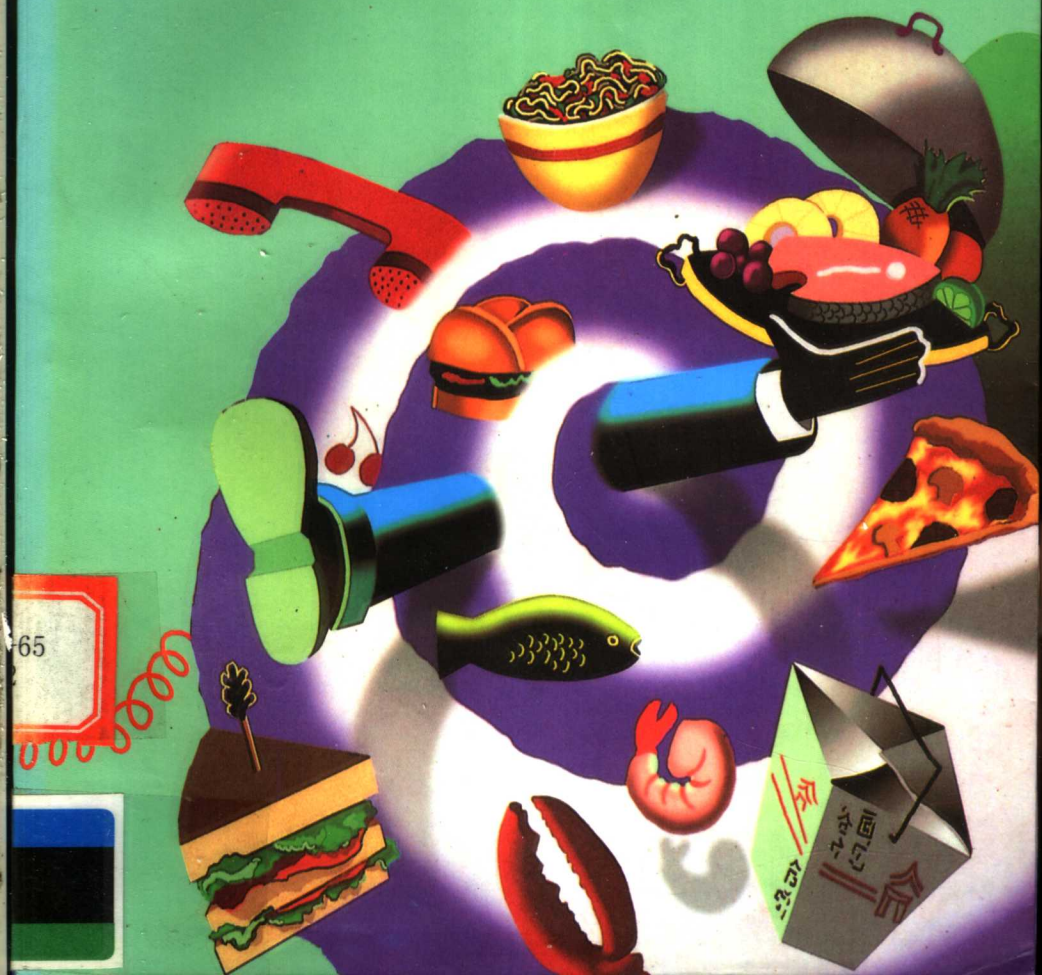


旅游饭店服务规范

LÜYOU FANDIAN FUWU GUIFAN

● 福建人民出版社

黄福才 林璧属 编写



旅游饭店服务规范

● 福建人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

旅游饭店服务规范 / 黄福才, 林璧属编. 福州: 福建人民出版社, 1998. 5 (2001. 3 重印)

ISBN 7-211-03159-X

I. 旅... II. ①黄... ②林... III. 旅游饭店-商业服务—规范 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 11782 号

旅游饭店服务规范

Lü YOU FANDIAN FUWU GUIFAN

*

福建人民出版社出版发行

(福州东水路 76 号 邮编: 350001)

福建省蓝盾印刷厂印刷

(福州市福飞路江厝路 5 号 邮编: 350013)

开本 850 毫米 × 1168 毫米 1/32 7.5 印张 2 插页 179 千字

1998 年 5 月第 1 版

2001 年 3 月第 2 次印刷

印数: 3001 — 5000

ISBN 7-211-03159-X

K · 225 定价: 17.00 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换

前 言

我国旅游饭店已有了相当规模的发展,各档次的饭店林立,竞争激烈。各饭店为了在竞争中求生存、求发展,都力争成为一流的饭店。一流的饭店需要一流的服务,一流的服务需要一流的饭店员工。一支优秀的员工队伍,除了需要各方面的专门知识外,更迫切需要掌握一整套行之有效的服务规范,在服务中高标准严要求地自觉遵照规范。唯有这样,才有希望形成一支优秀的员工队伍,从而造就一流的饭店。一流的饭店并不仅限于高档饭店,一星二星的饭店同样能够铸造成一流的饭店。

为了适应旅游饭店发展的实际需要,我们编写了这本书,以饭店前厅、客房、餐饮服务为主导,兼顾全面性和系统性,又特别突出实用性,既可作为各类旅游管理专业的教材,也可用于各类饭店的日常培训。

本书编写过程中,我们参阅了有关图书,因体例所限未能一一注明,遂附录参考书目于后,在此谨向这些图书的编著者致以衷心的感谢和崇高的敬意。

由于水平所限,本书错误之处在所难免,恳请广大读者不吝赐教,以便再版时改正。

编写者

1998年1月于厦大

目 录

前 言	(1)
第一章 前厅部服务规范	(1)
第一节 前厅部组织结构和岗位职责	(1)
一、前厅部组织机构和岗位设置	(1)
二、前厅部岗位职责	(2)
第二节 前厅服务操作规范	(14)
一、大厅服务规程	(15)
二、总服务台服务规程	(21)
三、电话总机工作规程	(44)
四、商务中心工作规程	(47)
五、大堂助理工作规程	(49)
第三节 前厅服务质量要求与注意事项	(59)
一、服务工作质量要求	(59)
二、前厅服务接待礼貌用语	(63)
三、前厅服务注意事项	(66)
第二章 客房部服务规范	(72)
第一节 客房部组织结构和岗位职责	(72)
一、客房部组织机构和岗位设置	(72)
二、客房部岗位职责	(73)
第二节 客房服务操作规范	(83)
一、客房清洁布置规范	(84)
二、客房服务规范	(92)

三、公共卫生及园艺工作规程·····	(100)
四、布件房工作规程·····	(103)
第三节 客房服务质量要求与注意事项·····	(104)
一、客房卫生质量要求·····	(104)
二、客房服务质量要求·····	(105)
三、客房服务注意事项·····	(107)
第三章 餐饮部服务规范 ·····	(110)
第一节 餐饮部的组织机构和岗位职责·····	(110)
一、餐饮部的组织机构与职能·····	(110)
二、餐饮部主要人员的岗位职责·····	(111)
第二节 餐厅服务的基本技能·····	(116)
一、托盘·····	(116)
二、摆台·····	(119)
三、斟酒·····	(126)
四、餐巾叠花·····	(130)
五、上菜、分菜·····	(132)
六、撤碟·····	(135)
第三节 中餐与西餐便餐服务·····	(137)
一、中餐与西餐的主要差别·····	(137)
二、中餐便餐服务·····	(139)
三、西餐便餐服务·····	(147)
四、自助餐服务·····	(155)
五、咖啡厅服务·····	(156)
六、酒吧服务·····	(157)
第四节 宴会服务·····	(159)
一、宴会的种类和准备工作·····	(159)
二、中餐宴会服务·····	(162)

三、西餐宴会服务.....	(167)
四、冷餐会、酒会、茶话会服务.....	(170)
第五节 餐饮服务技能技巧.....	(177)
一、餐饮推销技巧.....	(177)
二、餐饮服务特殊问题的处理.....	(183)
第六节 饮食卫生工作.....	(189)
一、食品卫生工作.....	(189)
二、餐厅卫生工作.....	(191)
第四章 饭店其他服务规范	(195)
第一节 饭店其他部门服务规范.....	(195)
一、商场购物服务.....	(195)
二、康乐类服务.....	(196)
三、娱乐类服务.....	(200)
四、生活类服务.....	(201)
第二节 饭店的安全保卫.....	(203)
一、防火知识和措施.....	(203)
二、防盗、防破坏知识和措施.....	(204)
第三节 饭店常用物品的保养.....	(206)
一、木质家具的保养.....	(206)
二、银器餐用具的保养.....	(207)
三、玻璃器皿和瓷器的保养.....	(208)
四、布件、毛毯、地毯的保养.....	(209)
第五章 饭店服务礼貌礼节规范	(211)
第一节 礼貌礼节礼仪和礼貌服务.....	(211)
一、礼貌、礼节、礼仪.....	(211)
二、礼貌服务的原则.....	(212)
第二节 饭店人员的仪容仪态.....	(214)

一、仪表仪容的规范要求.....	(214)
二、仪态的规范要求.....	(216)
第三节 饭店服务礼仪礼节.....	(220)
一、日常的礼节礼貌.....	(220)
二、饭店服务的日常礼节.....	(223)
〔附〕 主要参考书目	(229)
后记	(232)

第一章 前厅部服务规范

前厅部位于饭店门厅处，是饭店组织客源，销售客房，联络和协调饭店各部门对客服务，为客人提供大厅服务的综合性服务部门，也是饭店设立的管理机构之一。

第一节 前厅部组织结构和岗位职责

一、前厅部组织机构和岗位设置

前厅部机构设置、任务划分和人员配备应根据饭店的规模大小、经营特点、规格档次和管理方式而定。在多数大、中型饭店中，前厅部单独设置；也有一些大型饭店设置房口部，前厅归属其内；小型饭店一般不单独设立前厅部，其业务归客房部负责。但是，作为一家旅游饭店，其前厅部应有的功能缺一不可。我们这里以大型饭店为例说明前厅部的组织机构，各饭店可根据自身特点自行增删。

前厅部的基本服务有：客房预订、店外接送（机场代表）、应接服务、行李服务、接待排房、问讯服务、留言服务、函电服务、电话电传、票务旅游、收银兑换、汽车服务、接待投诉等。

根据饭店前厅组织机构的设置和管理与操作的实际需要，前厅部设总服务台、大厅服务处、电话总机、商务中心和大堂助理等五个管区，下设预订、接待、问讯代办、收银、大门应接、电梯应接、行李接送、电话服务、商务、投诉处理等工作班组。各

管区和班组根据实际需要分设主管、领班、一线服务工作人员，建立垂直的直线式的领导体制，通过有效的组织、协调、指挥、控制，发挥前厅部在整个饭店运行中所应有的作用。

二、前厅部岗位职责

(一) 前厅管理机构岗位职责

1. 前厅部经理

(1) 对饭店总经理负责，贯彻执行总经理下达的经营管理指令，向总经理报告工作。

(2) 负责制定前厅部各项业务计划，并组织、指挥、控制、协调各管区准确执行、实施。

(3) 主持本部门工作例会，听取汇报，督查工作，解决问题。

(4) 负责本部门的日常质量管理，检查和督促各管区严格按照工作规程和质量要求进行工作，实行规范作业。

(5) 负责本部门员工的岗位业务培训，提高全员业务素质。

(6) 协调本部门与销售、公关、客房、餐饮等部门的关系，提高服务质量。

(7) 建立良好的公共关系，广泛听取和搜集宾客及各部门的意见，不断改进工作。

(8) 审阅前厅每天的报表，密切注意客情，掌握重大接待任务情况，切实抓好迎宾接待工作，了解客房预订情况，积极推销客房。

(9) 检查、指导员工正确使用本部门内各种设施设备，督促其做好维护保养工作。

(10) 密切与所属员工的关系，做好深入细致的思想政治工作，及时收集员工的各种意见和建议，鼓励和表扬下属，同时要及时地指出其缺点错误，纠正偏差。

2. 前厅部副经理或经理助理

(1) 协助部门经理做好职责范围和岗位责任内的各项工作,对经理负责并报告工作。

(2) 根据部门经理的委托或授权,直接参与和负责督导分管的各项工作。

(3) 在部门经理缺席的情况下,根据饭店总经理的指示,全面负责前厅部的工作,主持工作例会,保证工作顺利进行。

3. 前厅部秘书

(1) 负责本部门各种文书、通知、电信、报表和信息资料的收发登记和传阅保管工作,并及时分类归档。

(2) 落实前厅部召开的会议,做好记录,编写纪要。

(3) 负责保管员工管理手册,统计本部门员工每月的考勤,领发员工工资、奖金、补贴及各种劳保用品。

(4) 负责本部门财产管理,制订年度所需办公用品的计划,做好领取、发放和登记工作。

(5) 负责前厅部办公室的清洁卫生和办公设备的维护保养、清洁工作。

(二) 大厅服务处岗位职责

大厅服务处位于饭店服务工作的最前线,其提供的服务内容和项目,关系到饭店的规格和档次,是一个至为关键的服务机构。其业务主要有:①赴机场、车站或码头迎送宾客;②店门迎宾,协助维持大厅秩序;③客人行李的运送和保管;④住客函件和饭店内部函件的传送服务;⑤陪送客人进房间,介绍客房设备及饭店服务项目、注意事项等;⑥其他委托代办服务及必要的电梯服务。大厅服务处一般设主管一岗,下设饭店(机场)代表、门厅应接员、行李员、电梯员等。

1. 大厅服务处主管

(1) 执行前厅部经理或分管经理的工作指令，并对其负责和报告工作。

(2) 负责组织和指挥大厅门卫应接、电梯应接和行李服务工作，保证在规定时间内设岗的岗位上有岗、有人、有服务。

(3) 做好迎宾员和行李员的岗位业务培训，提高员工的业务素质，保证优质规范的服务。

(4) 掌握饭店重要接待任务和重大活动的安排，合理安排人力，确保迎宾应接工作及行李服务的优质高效。

(5) 坚持现场管理，巡查、督导上岗的员工做好日常的工作，做到规范服务并合乎质量要求。

(6) 协调各班组工作，负责各班组成员员工的考勤和工作表现考核。

2. 迎宾员（应接员、司门员）

负责来店客人的门厅迎送服务工作。

(1) 按照服务规程迎送客人，提供拉门和拉车门服务。

(2) 维护饭店出入车辆秩序，保证上下客车位和车道畅通，为住客召唤出租车，负责大门口附近的交通秩序。

(3) 阻挡精神病患者和衣冠不整者入店，阻拦各类动物进入饭店，并及时与值班的保安人员或大堂助理联系，妥善处理。

(4) 保持岗位周围的环境整洁，发现果皮、纸屑、烟蒂等杂物及时清理。

(5) 回答客人询问。

(6) 下雨天，为客人提供雨具存放保管服务，或为客人提供防漏水的塑料雨伞套。

3. 电梯应接员

负责电梯口的应接服务。

(1) 按照电梯口应接服务规程和要求迎送客人，为客人服务。

(2) 维护客梯和岗位周围环境的整洁,发现果皮、纸屑、烟蒂等杂物及时清理。

(3) 随时注意电梯的运行情况,发现故障和不正常现象,立即报告领班或主管,迅速妥善处理。

(4) 回答客人的询问。

4. 行李员

行李员负责客人的行李运送和保管工作。

(1) 按照行李服务的规范和要求,为抵离店客人提供行李搬运服务,并将每次接送情况作好记录。

(2) 负责客人行李寄存的登记和保管工作。

(3) 负责行李缺损的应变处理。

(4) 负责编制行李进出日报表。

(5) 负责引领客人住店、进入客房,并向住店客人介绍客房的各项设施和饭店的服务项目。

(6) 协助总台收回离店客人的房间钥匙,并协助收银员收取住客的未付账款。

(7) 为住客发送报纸,传送信函及各种特种邮件,并为贵宾操作电梯。

(8) 协助做好大堂寻人服务和在大堂放置各类告示牌,并将过期的告示牌搬至指定的存放地点。

(9) 做好行李服务设备的清洁工作。

5. 饭店代表(机场代表、店外接送员)

饭店代表受大厅服务处主管(或受前厅部经理)管辖,负责为客人提供店外接送服务。

(1) 根据当天要求迎接的客人名单,代表饭店到机场、车站、码头迎接贵宾及其他客人,并做好交通安排。

(2) 与驾驶员、行李员协调,处理好客人行李接送。

(3) 贵宾住店时，事先与边检及海关取得联系，并及时向饭店通报贵宾抵达信息。

(4) 与各交通口岸做好联络工作，飞机、车船时间表如有变更，及时通知饭店有关人员。

(5) 饭店客满时，设法帮助没住上店的客人解决住宿问题。

(6) 事先了解客房销售情况，积极争取未订房客人入住本饭店。

(三) 总服务台岗位职责

总服务台是接待客人的起点和终点，设于门厅显眼处，是前厅服务的中枢，也是饭店所有服务的总窗口。总服务台一般设预订、接待、问讯、收银等班组，设主管一名，领班若干名，辖管预订员、接待员、问讯员、收银员。

1. 总服务台主管

总台主管属前厅部经理领导，主管总台日常工作。

(1) 负责预订工作，掌握客人预订状况，合理控制超额预订，审核和签发订房业务电信，审阅每日《订房委托书》，检查房价折扣权限，及时向部门经理报告重要团体和客人的订房，督促检查贵宾房布置单是否按规定送交各有关部门。

(2) 督查接待工作，掌握住店客人及营业情况，保证准确排房，批准有关房间和房租的更改。

(3) 督导问讯接待、委托代办、钥匙控制，处理需退邮件。

(4) 编制上班轮值表，负责总台员工的工作安排，检查督促员工严格按工作规程及质量要求实行规范服务。

(5) 解决工作中出现的问题，处理工作差错及事故。

(6) 负责总台各类财产、设备的使用管理和保养工作，负责各类资料档案的收集存档及管理。

(7) 沟通与其他各管区之间的联系，协调好总台内各班组的

工作。

(8) 负责各班组的考勤和对领班工作表现的考核。

2. 预订组领班

(1) 负责处理预订工作。

(2) 掌握预订状况，负责在黑板上作接受预订范围的日期记录。

(3) 接受客人或接待单位的电话或书面预订，处理预订的电传、传真及复电。

(4) 负责处理应到未到的预订。

(5) 负责向订房单位或个人索取必要的预订资料，确保电脑中的预订信息齐全。

3. 预订员

预订员负责饭店客房预订的具体业务工作。

(1) 负责接受预订范围工作，掌握客房预订状况，尽力推销客房。

(2) 接受和承办客人各种形式的客房预订业务，填写《订房委托书》，并在当天及时回复和确认。

(3) 办理所有预订的电脑输入工作。

(4) 处理由销售部送来的团体预订或变更单。

(5) 提前两天把将要抵店客人的《订房委托书》和原始预订资料同电脑核对，防止差错。

(6) 负责编制隔天抵店客人的名单及搭乘航班，将其中要求接送的客人另外填写《接送通知单》，交接待处，由机场代表负责接送。

(7) 接到有身份客人的预订时，立即报告，以确定是否作贵宾接待。

(8) 根据离店客人的委托书和登记表，在客史中作好补充记

录，建立客史档案。

(9) 准确无误地填写好客人预订表格并按规定日期、姓氏次序做好预订资料存档工作。

4. 接待组领班

(1) 负责处理各项接待业务。

(2) 负责办理和督查接待员办理客人入住手续，解决客人对住房的要求。

(3) 负责仔细核对和审阅送往各部门的各类业务报告。

(4) 繁忙时刻，组织人员，协助员工做好接待登记工作。

(5) 布置落实公安部门通辑令的协查工作。

(6) 掌握客房状况，准确排房，并及时将房号通知客房部。

5. 接待员

负责住店客人的接待工作，协助客人填写入住登记表，查验客人住宿证件，点收客人住宿押金。

(1) 负责办理入住登记手续，为客人安排住房。

(2) 住房客满时，向要求住宿的散客说明情况，并主动介绍同档次饭店，为客人联系住宿。

(3) 与预订员、问讯员、收银员协调好工作关系，做好与客房部楼层服务台或客房服务中心的联系工作。

(4) 掌握房态和客房出租情况，协助制作客房营业日报表。

(5) 接受客人换房、延期离店并修改电脑记录。

(6) 将已抵店客人的入住登记表内容输入电脑，办理电脑查阅指令。

(7) 掌握住店客人动态，做好客人住店期间的服务工作。

(8) 搞好接待业务的换班联络工作。

6. 问讯领班

问讯处隶属饭店总服务台，其主要职责包括：

- (1) 向宾客提供有关本地和饭店的各种信息资料。
- (2) 负责处理各地与饭店的来往电讯、电报，接听和迅速回复饭店内外的重要电话。
- (3) 负责管理客房钥匙架及向住店宾客分发钥匙。
- (4) 编排问讯处人员的工作值勤表格，督促指导和管理所有员工的日常工作。
- (5) 处理邮递、留言。
- (6) 随时保持工作区域内的清洁和良好的秩序，注意查看饭店内每日的宴会安排及一切新的饭店告示。

7. 问讯员

在问讯处领班的领导下，礼貌、准确地向宾客提供本地区及本饭店的一切有关资料和信息，处理宾客的函件、邮件、留言、电讯、电报等。其具体职责：

(1) 认真处理每日的留言及信息传递，将电讯、邮件、报刊及时地分入房号格内，并通知宾客领取。

(2) 熟悉饭店各种服务项目和营业时间，了解本市交通、商业、旅游等方面信息，掌握饭店当日宴请和会议安排，热情周到地为客人提供各种问讯服务。

(3) 严格按照服务规程做好代客留言、代售邮票、代订客房、代订宴会、代交物品等工作，接受客人要求代订车船机票、代购戏票、代寄邮件包裹、代办托运及修理物品、照看婴儿等委托代办服务。

(4) 为客人提供借伞、借轮椅车的服务。

(5) 负责客房钥匙的发放工作，并严格遵守验证规定，替外出宾客保管客房钥匙。

(6) 礼貌待客、服务至上，高效准确地回答宾客所提出的询问。