

国家职业技能鉴定



操作技能强化训练(学生取证专用)

CAOZUO JINENG QIANGHUA XUNLIAN(XUESHENG QUZHENG ZHUANYONG)

前厅服务员

QIANTING FUWUYUAN

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

• (中级) •



中国劳动社会保障出版社

国家职业技能鉴定
操作技能强化训练 (学生取证专用)

前厅服务员 (中 级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员：中级/雅杰主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2005

国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）

ISBN 7-5045-5128-7

I. 前… II. 雅… III. 饭店-服务人员-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 095049 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

（北京市惠新东街1号 邮政编码：100029）

出版人：张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092毫米 16开本 7.75 印张 176千字

2005 年11 月第1 版 2005 年11 月第1 次印刷

印数：3500 册

定价：12.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64911190

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中明确指出：要严格实施就业准入制度，加强职业教育与劳动就业的联系。与此同时，职业资格证书已逐步成为各级各类职业院校学生求职择业的“通行证”。

为了进一步贯彻《决定》精神，衔接各级各类职业院校学生的专业学习与鉴定考核要求，提高学生的职业能力水平，劳动和社会保障部教材办公室在调研全国百余所职业院校教学实际状况的基础上，针对参加职业技能鉴定的学生群体，组织编写了《国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）》系列教材（以下简称《技能强化训练》）。《前厅服务员（中级）》就是系列教材中的一本。

《技能强化训练》内容以国家职业技能鉴定考核要点为依据，充分体现“考什么、编什么”，有助于学生熟练掌握鉴定考核要求，对取证应试具有直接的指导作用；在结构上，《技能强化训练》分为应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化四部分，引导学生在职业技能鉴定前进行科学的应试复习，其中前三部分直接指导操作技能考核，理论知识强化部分直接指导理论知识考核。《技能强化训练》在语言运用上力求简洁精炼，特别是在实战演练部分中多采用指令性语言，明确指导完成训练项目的实际操作步骤，使学生在短期内快速掌握鉴定考核要求。

《技能强化训练》既可作为各级各类职业院校及高等院校学生鉴定前短期强化培训教材，也可作为鉴定前应试辅导自学用书。

《国家职业技能鉴定操作技能强化训练——前厅服务员（中级）》由雅杰、李中编写，雅杰主编；刘尔夫主审。

《技能强化训练》的编写模式是一次全新的探索，具有一定的难度，由于时间仓促，缺乏经验，不足之处恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

内容介绍

职业资格证书是就业通行证，国家职业技能鉴定的应试人数也因此而日益攀升。本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。在内容上，根据考核要点的要求，逐条对读者进行鉴定前的强化训练；在形式上，根据考前科学的复习方式，逐步引领读者进入鉴定考核实战空间，并帮助读者到达胜利的彼岸。本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导——根据操作技能鉴定考核要求，给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容，旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的准备。

实战演练——根据操作技能考核的要求，逐条对考核要点的操作技能进行具体指导，旨在使读者深入理解考核要点的要求，并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场——通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式，了解考场规则、评分原则和标准，有针对性地进行考前准备。

理论知识强化——根据理论知识鉴定考核要点的要求，给出理论知识考试复习重点内容，旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆，起到“临阵磨枪”的作用。

目 录

应试指导	(1)
------------	-------

技能鉴定考核试题形式	(1)
------------------	-------

试卷的组成及考核注意事项	(2)
--------------------	-------

提高适应能力, 考出好成绩	(2)
---------------------	-------

考核内容	(3)
------------	-------

中级前厅服务员操作技能鉴定考核要点表	(3)
--------------------------	-------

中级前厅服务员理论知识鉴定考核要点表	(4)
--------------------------	-------

实战演练	(6)
------------	-------

考核要点 1——电话预订	(6)
--------------------	-------

考核要点 2——婉拒预订	(14)
--------------------	--------

考核要点 3——使用计算机处理预订信息	(17)
---------------------------	--------

考核要点 4——客人抵店前的准备工作	(19)
--------------------------	--------

考核要点 5——报表制作	(21)
--------------------	--------

考核要点 6——无预订散客入住登记	(26)
-------------------------	--------

考核要点 7——客人称已订房, 但查不到订单时的处理	(29)
----------------------------------	--------

考核要点 8——处理客人的换房要求	(32)
-------------------------	--------

考核要点 9——查找和更正客房状况的差错	(35)
----------------------------	--------

考核要点 10——客人抵店时, 饭店为其保留的客房已出租给他人时的处理	(40)
---	--------

考核要点 11——电话留言	(42)
---------------------	--------

考核要点 12——委托订票	(44)
---------------------	--------

考核要点 13——散客入住的行李服务	(45)
--------------------------	--------

考核要点 14——为住客办理行李寄存服务	(48)
----------------------------	--------

考核要点 15——客人行李被送错时的处理	(51)
考核要点 16——客人行李出现破损情况的处理	(52)
考核要点 17——客人称行李丢失后的处理	(54)
考核要点 18——散客离店结账	(55)
考核要点 19——办理客人续住手续	(59)
考核要点 20——审核在住散客房价	(60)
考核要点 21——在住客人消费签单稽核	(61)
考核要点 22——向散客推销中档价格的客房	(63)
考核要点 23——向散客推销价格较低的客房	(65)
考核要点 24——妥善处理客人矢口否认客房小酒吧费用	(67)
考核要点 25——妥善处理常见的客人投诉	(68)
亲临考场	(71)
试卷 1	(71)
试卷 2	(77)
理论知识强化	(85)
鉴定范围 1——婉拒订房的处理方法	(85)
鉴定范围 2——语言表达技巧	(85)
鉴定范围 3——客人购物心理常识	(87)
鉴定范围 4——预订资料储存方式及其特点	(87)
鉴定范围 5——预订单的作用	(88)
鉴定范围 6——房情预订总表的作用	(88)
鉴定范围 7——各类折扣房价的审批制度	(89)
鉴定范围 8——各类贵宾的接待规格及要求	(90)
鉴定范围 9——相关报表制作要求及常用统计计算公式	(90)
鉴定范围 10——换房服务工作程序	(91)
鉴定范围 11——查找和更正客房状况差错的方法	(92)
鉴定范围 12——为客人做转店处理的注意事项	(92)

鉴定范围 13——各类客人违约时的处理方法	(93)
鉴定范围 14——客用钥匙摆放的要求	(94)
鉴定范围 15——分发钥匙的注意事项	(94)
鉴定范围 16——保管、控制客用钥匙的重要性	(95)
鉴定范围 17——时差计算方法	(95)
鉴定范围 18——常用紧急电话号码	(96)
鉴定范围 19——饭店简况介绍要点	(96)
鉴定范围 20——办理行李寄存服务的要求	(97)
鉴定范围 21——饭店不负责赔偿的前提	(98)
鉴定范围 22——夜审的目的和内容	(98)
鉴定范围 23——夜审的步骤	(98)
鉴定范围 24——外币兑换服务程序及要求	(99)
鉴定范围 25——旅行支票兑换服务程序及要求	(100)
鉴定范围 26——客我关系沟通技巧	(100)
鉴定范围 27——客房功能区域划分及特点	(101)
鉴定范围 28——各种类型客房的特点	(102)
鉴定范围 29——高码讨价法	(103)
鉴定范围 30——利益引诱法	(103)
鉴定范围 31——三明治式报价法	(103)
鉴定范围 32——产品介绍方法的技巧	(104)
鉴定范围 33——客人购买行为常识	(104)
鉴定范围 34——前厅部内部沟通、协调的内容	(104)
鉴定范围 35——与其他部门沟通、协调的内容	(105)
鉴定范围 36——处理客人投诉的原则	(106)
鉴定范围 37——处理客人投诉的程序	(106)
鉴定范围 38——常用岗位英语	(107)

应试指导

在你决定参加国家职业技能鉴定考试之前，你知道应该做哪些准备工作吗？

本部分根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容。其中考核内容收录了2个表格，即操作技能鉴定考核要点表和理论知识鉴定考核要点表，这2个表格是后面实战演练、亲临考场、理论知识强化3部分内容的直接依据。同时通过这2个表格，可以使你对国家职业技能鉴定的考核内容结构及鉴定要求一目了然。

现在就帮助并指导你做好考核前知识和心理等多方面的准备。

● 技能鉴定考核试题形式

操作技能考核的试题一般可分为三类：一类是单项综合型试题，即用1个考核项目综合性地测验考生在多个技能要素上的总体情况；一类是多项组合型试题，即用多个项目进行抽样组合以达到对考生的操作技能进行综合测试的目的；一类是多项零散型试题，即用能反映考生某方面操作技能的若干项目，从中选择具有典型性或代表性的几个项目进行考核。

另外，在评分标准中，引入了“否定项”。否定项是指由于某一项目关键性部分的考核不符合要求，而对此项考核的成绩作零分处理，或者即使其他项目的考核成绩合格，也视为本次操作技能考核不合格。

例：中级前厅服务员在操作技能项目《电话预订》考试过程中，若考生出现下列情况之一，则应及时终止其考试，考生该题成绩记为零分：

- ◆ 没有穿着工作服。
- ◆ 没有填写预订单或出现两处以上（含两处）表格填写错误。
- ◆ 因考生出现失误或过错使客人没有预订成功。
- ◆ 预订程序出现两处以上（含两处）错误。
- ◆ 超过规定时间。

● 试卷的组成及考核注意事项

◆ 试卷组成

- 一套完整的技能试卷包括“准备通知单”“试题正文”和“评分记录表”。
- “评分记录表”包括扣分、得分、备注以及考评员签字，该部分内容由考评员填写，考生不得填写。

◆ 计分

考核采用百分制，60 分为合格。

◆ 考核时间

- 所有操作技能考核项目的鉴定内容必须在规定时间内完成，不得超时。
- 特殊情况下，须与考评员商定后酌情处理。
- 在某一试题考试中节余的时间不能在另一试题考试中使用。
- 总考试时间为各模块下典型试题考试时间的总和。
- 试卷头中准考证号、考生单位及姓名由考生填写，得分情况由考评员填写。
- 考生在拿到试卷后应首先检查试卷是否和自己所报考的工种、级别相一致。

● 提高适应能力，考出好成绩

◆ 提高快速、准确地解决实际问题的能力

◆ 做好考前的针对性练习

◆ 做好考场的适应性练习

考场的适应性练习是指在临近考试时，应到技能鉴定考试现场进行考前适应性练习。要熟悉鉴定考试环境和鉴定站准备的设备、表单及其他物品；要根据鉴定范围，演练一两个具有代表性且综合性强的考核项目，以熟悉操作内容，减轻考前焦虑、紧张的情绪，增强信心，发挥应有水平。

◆ 重要提示

- 考生必须听从鉴定站工作人员的统一指挥，按准考证的要求进入指定的考场、考位。
- 携带准考证、身份证等证件。
- 工作服、工作帽、工作鞋等符合着装要求。
- 仔细阅读试卷，明确考题和考核要求，形成正确的操作思路。
- 心态沉稳、镇静，有自信。
- 严格按照操作程序进行操作。

• 把握好时间,以便获得完整的、正确的考核结果,避免因时间不够而影响考核成绩。

• 考核过程中一旦发生事故,要沉着冷静,积极配合考务人员做好处理工作。

● 考核内容

中级前厅服务员操作技能鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
客房预订	16	电话预订	掌握
		婉拒预订	掌握
		使用计算机处理预订信息	掌握
		客人抵店前的准备工作	掌握
		报表制作	熟悉
住宿登记	20	无预订散客人住登记	掌握
		客人称已订房,但查不到订单时的处理	掌握
		处理客人的换房要求	掌握
		查找和更正客房状况的差错	掌握
		客人抵店时,饭店为其保留的客房已出租给他人时的处理	掌握
问讯服务	8	电话留言	掌握
		委托订票	熟悉
行李服务	18	散客入住的行李服务	掌握
		为住客办理行李寄存服务	掌握
		客人行李被送错时的处理	掌握
		客人行李出现破损情况的处理	掌握
		客人称行李丢失后的处理	掌握
离店结账	14	散客离店结账	掌握
		办理客人续住手续	掌握
		审核在住散客房价	熟悉
		在住客人消费签单稽核	熟悉

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
公关与推销	12	向散客推销中档价格的客房	掌握
		向散客推销价格较低的客房	掌握
沟通与协调	12	妥善处理客人矢口否认客房小酒吧费用	掌握
		妥善处理常见的客人投诉	熟悉

中级前厅服务员理论知识鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
基础知识	6	婉拒订房的处理方法	掌握
		语言表达技巧	熟知
		客人购物心理常识	了解
客房预订	12	预订资料储存方式及其特点	熟知
		预订单的作用	熟知
		房情预订总表的作用	掌握
		各类折扣房价的审批制度	熟知
		各类贵宾的接待规格及要求	熟知
		相关报表制作要求及统计计算公式	熟知
住宿登记	10	换房服务工作程序	掌握
		查找和更正客房状况差错的方法	掌握
		为客人做转店处理的注意事项	掌握
		客人违约时的处理方法	掌握
问讯服务	8	客用钥匙摆放的要求	掌握
		分发钥匙的注意事项	掌握
		保管、控制客用钥匙的重要性	熟知
		时差计算方法	了解
		常用紧急电话号码	掌握
行李服务	6	饭店简况介绍要点	掌握
		办理行李寄存服务的要求	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
行李服务	6	饭店不负责赔偿的前提	熟知
离店结账	8	夜审的目的和内容	了解
		夜审的步骤	了解
		外币兑换服务程序及要求	了解
		旅行支票兑换服务程序及要求	了解
公关与推销	18	客我关系沟通技巧	熟知
		客房功能区域划分及特点	掌握
		各种类型客房的特点	掌握
		高码讨价法	掌握
		利益引诱法	掌握
		三明治式报价法	熟知
		产品介绍方法的技巧	熟知
		客人购买行为常识	了解
沟通与协调	12	前厅部内部沟通、协调的内容	掌握
		与其他部门沟通、协调的内容	掌握
		处理客人投诉的原则	掌握
		处理客人投诉的程序	掌握
常用岗位英语	20	介绍饭店中餐厅和西餐厅	掌握
		介绍饭店娱乐健身服务项目	熟知
		接送客人行李及介绍饭店服务	掌握
		散客入住登记与推荐饭店	掌握

实战演练

如果你想顺利地通过职业技能鉴定，成为一名称职的中级前厅服务员，仅有理论知识是不够的，你是否具备较强的动手能力至关重要。本部分编写的目的就是在参加鉴定考试之前，帮助你强化训练动手能力。

本部分以操作技能鉴定考核要点表为直接依据，针对操作技能考核要点的要求，按照考核项目给予具体的技能操作指导。

现在就让我们动手操作吧！

● 考核要点 1——电话预订

重点掌握

□关注客人需求，运用语言沟通技巧，引导客人思维。

□注意控制交谈节奏，宣传饭店产品和服务优势，促成交易。

[训练 1] 受理散客订房

1. 考核要求

- (1) 考生着工服，仪表仪容整洁、规范。
- (2) 在规定时限内独立完成。
- (3) 考试时间 5 min。

2. 操作前应准备的工具、设备、用品

- (1) 工具：计算器、笔、便笺。
- (2) 设备：配备计算机和电话机的工作台和工作椅。
- (3) 用品：预订单、房价表等。

3. 电话预订的基本操作步骤

基本操作步骤描述

接听电话→问候客人→聆听客人预订要求→询问客人姓名等情况→推销客房→询问付款方式→询问特殊要求→询问预订代理情况→复述预订内容→完成预订。

步骤1 接听电话

◆ 预订员端坐在工作台前，眼睛注视计算机显示屏，神态自然。

◆ 当电话铃声响时，应在3声之内迅速接听。

 **特别提示：**工作中确因忙于其他事务，致使电话铃响3声以上才接听，应首先向客人致歉。

步骤2 问候客人

◆ 根据时间主动向客人问候，如早上好、晚上好等。

◆ 主动报饭店和岗位名称。

 **特别提示：**经常接待国外客人以及星级档次较高的饭店，通常规定使用双语问候客人。另外，还应该根据中外重要的节庆日适时地使用问候语，如新春、元旦之际，向客人致以“新年好”会使客人倍感亲切，又如圣诞节期间可以向欧美客人致以“圣诞快乐”，祝愿客人住店期间愉快。

步骤3 聆听客人预订要求

◆ 听清客人预订日期。

◆ 计算机查询或察看客房预订控制显示板（图），确认能否接受。

 **特别提示：**在客人讲话过程中，注意适时加入应答语，如“是”“我明白”“请继续讲”等，表示始终在倾听客人讲话。注意不要随意打断客人的陈述，如客人提出问题，要求答复或解释，则立即回答客人的提问，并做出使客人满意的解释。另外，注意熟记客人身份、职业等特征，细心揣摩客人心理，为下一步推销服务做好铺垫。

如不能接受客人预订，则按婉拒预订程序处理。

步骤4 询问客人姓名等情况

◆ 问清客人姓名。

◆ 问清客人国籍、地区或单位。

 **特别提示：**注意英文姓名拼写，姓在后，名在前，例如，George Washington（乔治·华盛顿），乔治是名，华盛顿是姓。另外，由于我国港澳台地区、东南亚等国家的华人讲普通话时带有乡音，因此，要注意区分读音相同、相似，但书写不同的汉字，例如“李”和“黎”、“刘”和“牛”等，切忌急躁，应耐心问清、说明。在区别“李”和“黎”的客人姓时，可以从汉字的结构或表达意思的特点进行区分，可以这样解释：“李”，木、子李的“李”；“黎”，“黎明”的“黎”，等等。

步骤5 推销客房

- ◆ 介绍房间种类及各自特点。
- ◆ 从高价房向低价房推介。
- ◆ 重点介绍本饭店优势以及客人感兴趣的房型。
- ◆ 询问客人公司名称。
- ◆ 计算机查询，确认是否为合同单位，是否提供优惠价格。

 **特别提示：**注意恰当地使用从高向低报价的技巧，一方面努力达到更好的销售指标，另一方面，也要注意尽可能留住客人，适时推出各种价格的相关客房产品。

步骤6 询问付款方式

- ◆ 问清客人的付款方式。
- ◆ 如果由公司或旅行社承担费用，则请客人抵店前以书面形式给予确认，并办理付款担保。
- ◆ 合同、协议单位承担相关费用，也须在客人抵店前给予书面形式确认。

 **特别提示：**向客人说明饭店有关预订的各种政策，例如保留房间的最后时限，客人预订担保的有关政策，以及饭店鼓励客人在店消费的奖励政策等。

步骤7 询问特殊要求

- ◆ 是否需要接机服务。
- ◆ 对房间的朝向、床型等有否特殊要求。

 **特别提示：**对有特殊要求的客人，应予以详细记录和通知，以便客人抵店前使相关部门或岗位做好充分准备，防止疏忽、遗漏。

步骤8 询问预订代理情况

- ◆ 问清预订代理人或单位的电话和传真号码。
- ◆ 做好相关记录。

 **特别提示：**注意掌握区分住店客人和代理预订的不同处理方法及相关的政策和规定。

步骤9 复述预订内容

- ◆ 住店客人姓名、国籍、地区。
- ◆ 抵、离店日期，航班。
- ◆ 房间种类、价格。
- ◆ 付款方式。
- ◆ 特殊要求。
- ◆ 代理人情况。



特别提示：复述以上内容过程，即再次确认预订的各项内容，获得客人认可的同时，表达饭店对客人的承诺。

步骤10 完成预订

- ◆ 向客人致谢。
- ◆ 向客人致祝愿语，期待在饭店为客人提供满意服务。
- ◆ 填写预订单并归档，或直接输入计算机。



特别提示：受理电话预订时，注意不能让客人久等，如不能立即答复，应请客人或代理人留下电话或传真号码，约定再次联系的时间并及时给予客人圆满答复。

[训练2] 使用计算机完成散客订房程序

基本步骤描述 听清客人要求→在预订菜单中进行选项→输入客人资料→请客人稍候并立即检索客房预订状况→询问客人采用何种担保方式并选择“保证金”选项→询问客人有否特殊要求并进入“特殊要求”选项→进入“客房分配”选项并确定抵、离店日期和房号→了解是否代理预订并选择“预订代理”选项→询问客人有否留言，选择“客人留言”选项→完成预订程序。

特别提示

◆ 由于各饭店计算机管理应用软件的不同，其功能范围也不相同，但基本操作程序大致相同。

◆ 计算机操作技能不太熟练的预订员在受理预订时，应注意先边听、边记录，再检索或查询相关选项，在与客人交谈中适时提出建议或作适当解释，满足客人要求。

◆ 预订员必须熟练应用预订菜单各个选项的功能，向客人提供迅速、高效的服务（计算机散客预订界面见表1，计算机客房状况界面见表2）。