



中国旅游业务丛书

饭店服务员

基础业务〔住宿篇〕

〔日〕池田诚 著
孙原 静婷 译
冯爱珠 校

中国旅游出版社

中国旅游业务丛书

饭店服务员基础业务

〔住宿篇〕

〔日〕池田诚 著

孙原 静婷 译

冯爱珠 校

中国旅游出版社

责任编辑：蒋国泰

许丽坤

封面设计：马玉连

中国旅游业务丛书

饭店服务员基础业务

〔住宿篇〕

〔日〕池田诚 著

孙原 静婷 译

冯 爱 珠 校

＊

中国旅游出版社出版

（北京东长安街六号）

新华书店北京发行所发行

北京春雷印刷厂印刷

＊

开本：787×1092毫米 1/32 印张：4.625 字数：120千

1989年2月第二版 1989年2月第二次印刷

印数：22500—35000册 定价：1.50元

ISBN 7-5032-0012-X/F·1

目 录

第一部分 总服务台的业务 (1)

第一章 关于总服务台 (1)

第二章 门卫 (2)

第一节 门卫 (2)

第二节 迎送来宾 (3)

1. 迎接 (3)

2. 送行 (4)

第三节 正门前的调度 (5)

1. 整顿交通 (5)

2. 门口附近的清理工作 (5)

3. 门口周围的保卫工作 (5)

第四节 介绍饭店内部与市区情况 (6)

1. 介绍饭店的内部情况 (6)

2. 介绍市区的情况 (6)

第三章 服务员 (6)

第一节 服务员及其工作 (6)

第二节 接待服务 (8)

1. 住宿 (8)

2. 退房 (12)

3. 更换房间 (14)

4. 传呼客人.....	(15)
5. 饭店内部介绍.....	(16)
第三节 前厅的管理.....	(16)
1. 前厅及四周的清理整顿.....	(16)
2. 提醒客人遵守“须知”.....	(17)
第四节 办理寄存行李物件.....	(18)
1. 长期寄存.....	(18)
2. 短期寄存.....	(20)
3. 代取.....	(20)
第五节 其它业务.....	(20)
1. 转交物品.....	(20)
2. 协助与代办业务.....	(22)
3. 递送物品.....	(23)
第四章 衣帽间服务员的业务.....	(23)
1. 衣帽间.....	(23)
2. 衣帽间的清理.....	(23)
3. 寄存物品.....	(24)
4. 行李物品及大衣的交还.....	(25)
第二部分 总服务台办公室的业务.....	(27)

第一章 总服务台办公室.....	(27)
第二章 客房类型与收费方式.....	(28)
第一节 客房类型.....	(28)
1. 一般客房.....	(28)
2. 特殊客房.....	(29)
第二节 收费方式.....	(30)

1. 住房费.....	(30)
2. 特别价格.....	(30)
第三章 客房的预订业务.....	(31)
第一节 客房预订的重要性.....	(31)
1. 推销客房.....	(31)
2. 提高推销效率.....	(32)
3. 掌握整个饭店业务知识的重要性.....	(32)
4. 各部门之间的联系.....	(33)
第二节 客房预订的分类.....	(33)
1. 书面预订和口头预订.....	(33)
2. 当天预订和提前预订.....	(33)
3. 预订类型.....	(34)
第三节 受理预订.....	(35)
1. 受理步骤.....	(35)
2. 预订预报表.....	(36)
3. 预订控制簿.....	(37)
4. 预订登记卡.....	(41)
5. 预订登记卡的存档.....	(43)
6. 办理团体预订.....	(43)
第四节 取消预订和改变预订.....	(44)
1. 取消预订.....	(44)
2. 改变预订.....	(46)
第五节 其它业务及注意事项.....	(47)
1. 旅客的选择.....	(47)
2. 宴会厅及会议室的预订.....	(48)
3. 住房费减免及其报告.....	(48)
4. 关于重要旅客预订的汇报.....	(48)

5. 团体预订表	(48)
6. 有关预订文件的整理	(49)
7. 退房后预订登记卡的处理	(49)
第四章 接待部门的主要业务	(50)
第一节 接待与接待员	(50)
1. 接待	(50)
2. 接待员	(50)
第二节 客房分配	(52)
1. 关于客房的分配	(52)
2. 给已预订客房的旅客分配房间	(52)
3. 旅客指定客房	(57)
4. 客房超订	(58)
第三节 办理住宿手续	(59)
1. 预订旅客办理住宿手续	(59)
2. 未办预订手续的旅客到达时	(65)
3. 团体旅客办理住宿手续	(67)
4. 预订条件的变更	(68)
第四节 住宿条件的变化	(70)
1. 调换房间	(70)
2. 住房费的变更	(73)
3. 离店日期的变更	(74)
第五节 结帐	(75)
1. 零散旅客的结帐	(75)
2. 团体旅客的结帐	(78)
第六节 夜间值班及客房报告	(78)
1. 夜间值班	(78)
2. 每日客房报告书	(82)

第五章 问讯	(90)
第一节 问讯业务	(90)
第二节 有关住宿旅客的询问	(91)
1. 客房间讯.....	(91)
2. 问讯架.....	(92)
3. 询问未到或已离店的旅客时.....	(93)
第三节 口信、留言	(93)
1. 口信、留言的重要性.....	(93)
2. 口信的种类.....	(94)
3. 传递口信.....	(94)
第四节 饭店内部介绍	(98)
第五节 市内向导	(99)
第六章 邮件	(102)
第一节 发电报	(102)
1. 国内电报.....	(102)
2. 国际电报.....	(102)
第二节 发送邮件	(104)
第三节 邮件的分送	(104)
1. 普通邮件的分类.....	(104)
2. 特殊邮件的处理.....	(106)
第三部分 客房事务	(107)
第一章 客房部	(107)
第一节 客房工作	(107)
第二节 客房部门的组织状况	(108)
第三节 客房工作中存在的问题	(109)
第二章 客房服务员的业务	(110)

第一节 客房服务员须知.....	(110)
1. 客房服务员的一般素养.....	(110)
2. 工作上的素养.....	(112)
3. 楼层服务台的管理.....	(114)
4. 向客房经理报告的事项.....	(114)
第二节 客房的设备、家具.....	(115)
1. 设备、家具的名称.....	(115)
2. 床.....	(117)
第三节 客房整理.....	(118)
1. 客房清扫.....	(118)
2. 清扫步骤.....	(120)
3. 整理床铺.....	(121)
4. 客房清扫.....	(125)
5. 浴室清扫.....	(128)
6. 客房内各类用品的配备.....	(129)
7. 清扫后的检查.....	(131)
第四节 客房服务.....	(132)
1. 洗衣.....	(132)
2. 送茶.....	(133)
3. 客房服务.....	(133)
第五节 客房事务的记录和报告.....	(133)
1. 客房报告.....	(133)
2. 洗衣登记本.....	(135)
3. 寄存物品登记本.....	(135)
4. 客房服务员的报告.....	(135)
5. 客房的每日简报.....	(135)

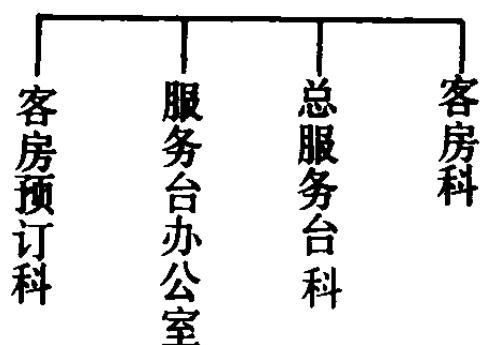
第一部分 总服务台的业务

第一章 关于总服务台

总服务台在大型饭店与总服务台办公室同级，属于住宿部（组织图 1）。较小的饭店一般则从属于总服务台办公室，并受其领导（组织图 2）

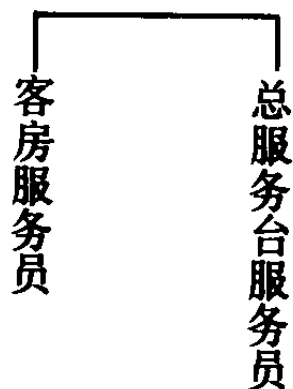
组织图（1）

住宿部



组织图（2）

总服务台科



但是它不只为投宿者服务，而且也为全体使用饭店的客人服务。从属于住宿部纯粹是出于工作之便。属于总服务台的前厅衣帽间与投宿者并无直接关系，是为利用舞厅、酒吧间、餐厅等公共场所的客人提供的服务设施。

总服务台的人员构成包括门卫、行李员、服务员、衣帽间服务员、电梯员等。

门卫在大门前、服务员在前厅待命，而行李员则到机场或车站迎接旅客。

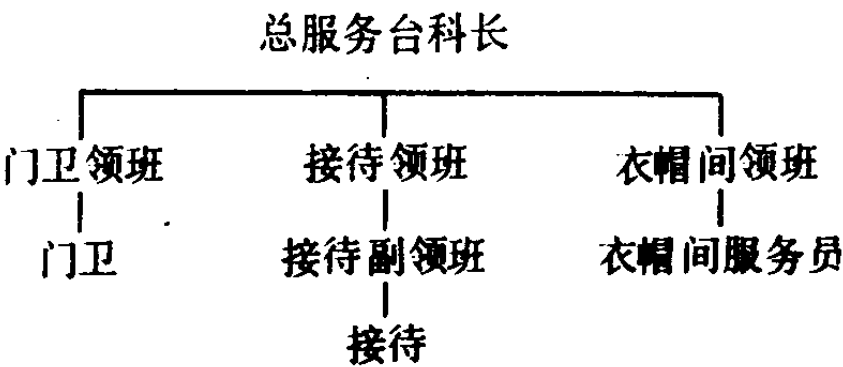
由于来店旅客最初接触到的就是总服务台的服务员，他给予旅客的第一个印象直接关系到饭店服务质量的好坏，因此他必须十分注意服装、态度、举止、谈吐等服务仪态，同时还应注意尽量圆满地完成自己的本职工作。

但是总服务台的服务内容除了如上所述的迎 接 业 务 以 外，还有使旅客感到热情服务余韵的送客业务。它起着总结饭店一切服务工作的重要作用。因此，除了热情迎接外，送客也应郑重其事。

刚才列举了总服务台的几个业务种类。组织图（3）就是总服务台组织机构图的一个例子。但这个组织图里没有标出行李员和电梯员。

最近由于外出迎接旅客、购票、递送物件等工作几乎消失，故大型饭店也很少设行李员，其工作由服务员兼任。电梯实现自动化以来，电梯操作员也逐渐被取消，至多只在忙时临时设个调度员。

组织图（3）



第二章 门 卫

第一节 门 卫

门卫的主要工作：

1. 迎送客人；

2. 整顿饭店门前的交通秩序；

3. 回答客人有关店内、店外（市内）的问题。

由于以上工作是站在门前进行的，故门卫的工作场所不同于饭店其它工作人员，无论严冬酷暑都要站在室外迎接客人。因此这项工作并不轻松。

门卫要挑选体格健壮、接待经验丰富的人担当，并且应让他们穿上镶有醒目金线的制服。其理由有二：一是由于饭店门前极为宽阔华丽，如不是体格健壮的人就显得不美观协调；二是体格健壮的男性，身着华丽的服装，恭敬地迎送客人，可以使客人的自尊心得到满足。

门卫的作用极为重要，他作为饭店的代表，最先向各位来宾致以问候；当客人离开时，他又郑重其事地送行。他承担着饭店接待服务工作的起点与收尾的重任。

第二节 迎 送 来 宾

1. 迎接

（1）住宿旅客

汽车到达门前时，要为旅客提供方便，拉开车门迎候旅客。尤其要照顾带着孩子的旅客和妇女。旅客下车后应马上把服务员叫来；如旅客的行李较多，可帮其从车上拿下，并请旅客点清行李件数。在迅速地查看车内有无遗忘物品之后，轻轻把车门关上，如出租汽车是自动门，应把住车门，直到旅客下车，查看完有无遗忘物品之后，再向司机示意发车。

有时也会出现接待服务员没有及时赶到的情况。这时，门卫应该拿着旅客的行李，把旅客引至前厅，交给服务员。

有时住宿旅客与过往客人同时混杂在门前，使服务员应接不暇。这就需要门卫与服务员领班预先取得联系，根据各部门发来的联络表，商讨忙时各种事务的处理方法。

（2）过往客人

除住宿旅客以外，因参加宴会，会议或因就餐而光顾的客人称作“过往客人”。由于客人很多，所以必须要尽快记住客人的姓名或车号。在宴会多的情况下，门前混乱，这时调度车辆、疏导客人就要看门卫的本领了。

迎接过往客人的方法与迎接住宿旅客基本相同。如来客乘坐的汽车有司机，那时，客人下车后要为司机指点停车场的位置。

（3）团体旅客抵达时

团体旅客乘坐的车辆到达后必须立即与服务员联系。因为大型车辆停在饭店门前会妨碍其它车辆的出入，所以门卫要把车引导到稍微偏离正门的位置停放。

团体旅客抵达时，由于服务员要专管行李，因此调度门前车辆以及迎接其它人的任务就主要由门卫负责。

2. 送行

（1）住宿旅客离店时

住宿旅客离店时，要为旅客叫好停在饭店门前的出租汽车。行李多时，要协助服务员往车上搬运，并请旅客清点装在汽车尾箱的行李。

在旅客上车前，要一直把住车门，在确认旅客的大衣等没露在车外之后，如是自动门则松手即可，如是普通门则应轻轻把车门关上。如旅客是外国人，就要向司机讲明所去目的地。送客时要站在离车两步远的地方鞠躬致敬。

（2）过往客人的送行

宴会或会议结束后，客人离店时，最重要的是迅速而有秩序地引出客人的车辆。正因为门前人车混杂，就更需要敏捷麻利的作风，避免因忙乱而造成的敷衍了事的作风。

第三节 正门前的调度

1. 整顿交通

整顿好饭店门前的交通与迎送客人有着密切的关系。宴会多的日子，不用说临街的饭店，就是远离马路的饭店门前也会拥挤不堪。此时如果门卫的引导、处理水平低劣，就会立刻引起交通阻塞。

门卫要经常掌握门前马路的交通、饭店车辆出入以及停车场的情况，从而准确迅速地引导车辆，并指点停靠地点。

2. 门口附近的清理工作

大门是饭店的脸面，必须经常保持美观整洁。但由于众多客人出入，饭店的大门会被弄脏，这就要经常注意清扫门前四周，此外还要注意整理门旁放置的行李车和伞架。行李车要放在固定的位置上，伞架的钥匙容易丢失，必须及时补上。客人遗忘的伞要交保管处保存；晴天时则应把伞架放在不显眼的地方。总之，为了不损害饭店大门的美观，要注意时刻清理。

3. 门口周围的保卫工作

要注意身着奇装异服与形迹可疑的人，如果有这样的人进入饭店，就要立刻报告服务员领班予以监视，同时要与警卫取得联系，予以妥善处理。

如果明显是流浪汉或醉汉，就要使其离开门前。由于门卫的本职工作是迎送客人，所以应将自己无法处理的人交给警卫处理。

第四节 介绍饭店内部与市区情况

通常饭店内部与市内的介绍是总服务台一项问讯业务。但客人却经常向门卫询问，故门卫也必须掌握这项业务。

1. 介绍饭店的内部情况

一般客人下车后经常向门卫打听有关自己所去的会议室，宴会或文娱活动的场所。门卫的职责不只是恭恭敬敬地迎接客人，而且还必须正确地回答这些问题。这就要求门卫事先熟记饭店的各种服务设施的场所以及营业时间。

另外还要仔细阅读并记住宴会科等部门送来的关于当日宴会、会议以及其它文娱活动的会场、时间的通知，以便正确地回答客人的询问。

2. 介绍市区的情况

住宿旅客经常提出一些关于自己初次去的目的地情况、交通设施等问题。无论是本国人还是外国人，也都可能委托门卫转告出租汽车司机自己要去的目的地。由于门卫站在门口，所以会经常遇到这种要求。此外临街饭店的门卫有时还要给与饭店毫不相干的行人指路。这就要求门卫也必须具备各种有关市内主要设施及交通系统的基本知识。

第三章 服 务 员

第一节 服务员及其工作

服务员的工作是迎接来到饭店的住宿客人，把他带到总服务台登记后，再按总服务台的指示引入客房。这时，如果旅客的行李不多，就可以帮助他拿到房间里。如行李很多，

则由行李员送到客房。

在前厅分配了房间，前厅就存有该旅客的房间号码。这样行李员就可以利用专门的电梯把旅客的行李运到客房。饭店的前厅就不会成为行李物品存放所，客运电梯也不会因行李的堆放而使客人无法转身。但是这项工作需要大量人手，因此它与当今提倡的节省劳动力的时代是不相适应的。

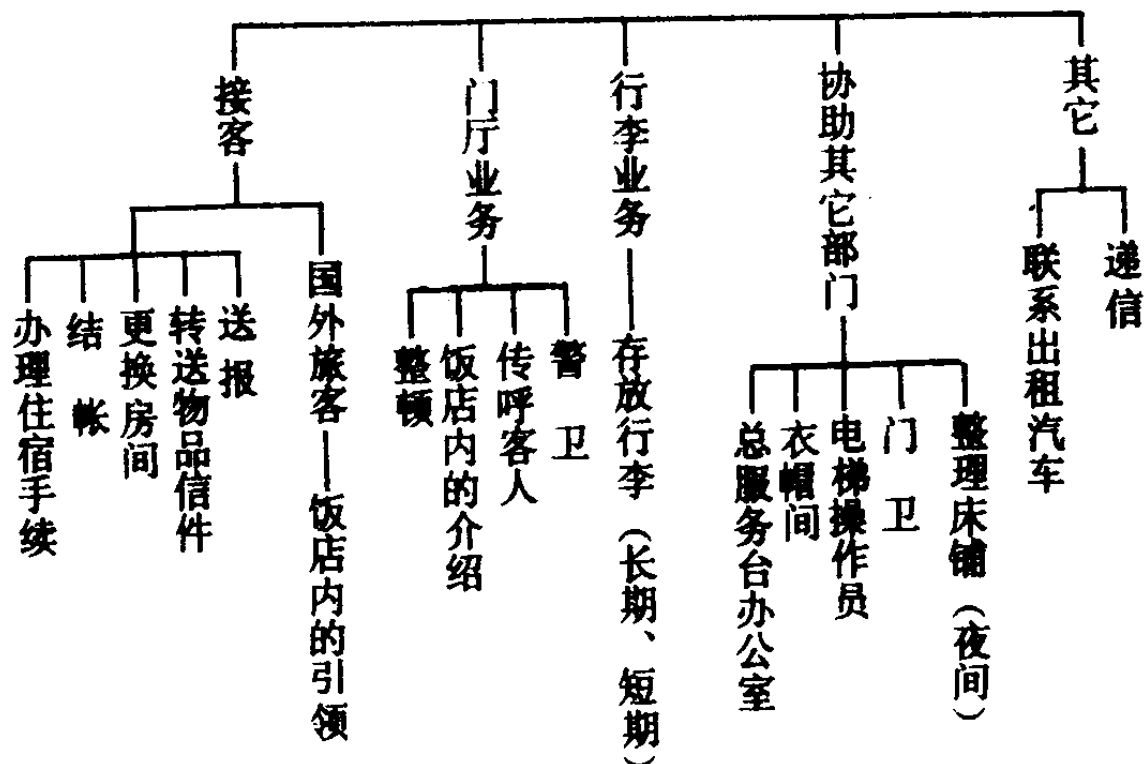
将行李携入大厅或电梯，虽然会使客人感到不大雅观和不便，但服务员一人既引导了旅客又顺便携带了行李，则可节省一半人力。这种方法对企业来说是很合理的。于是在美国首先出现了兼任行李员的服务员。现在日本所有的饭店也几乎全部采取了这种方式。

由于一天二十四小时都离不开服务员，所以采取三班倒的形式。每班都设领班及副领班。

领班在前厅的领班办公桌指挥，服务员要肃立于办公桌旁与正门入口之间等待任务。

服务员的工作如下图所示：

服务员业务

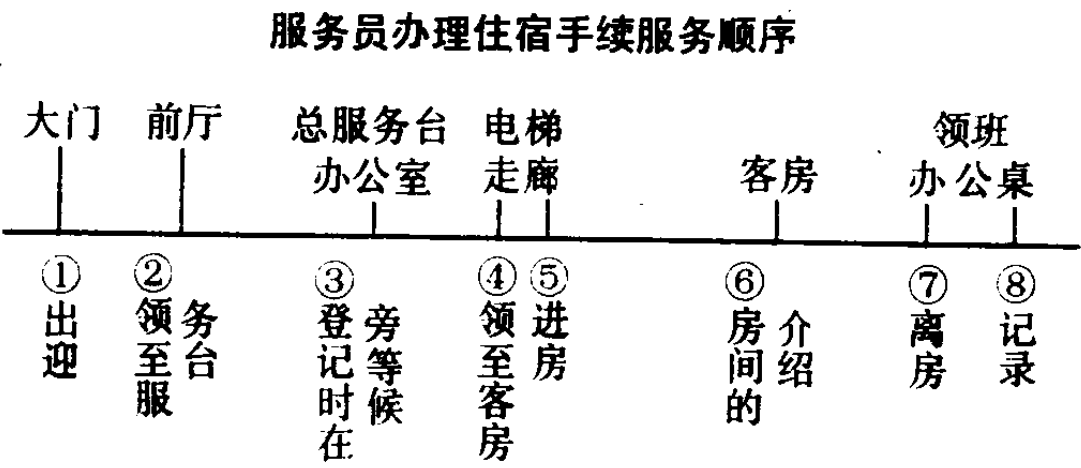


第二节 接待服务

1. 住宿

(1) 一般客人（散客）

服务员办理住宿手续业务的程序如下图所示。下面就住宿手续的要点加以叙述。



在大门口迎接

a) 服务员一接到旅客到达的信号或在前厅待命时看到旅客光临，便应立即到门口迎接并予以问候。

b) 从车中卸下行李并请旅客清点数目，贵重物品或易碎物品（瓶子类）等请旅客自己拿好。

c) 行李少可用手提，如多就放在两轮或四轮的行李推车上，由闲着的服务员随后搬运，装车时要遵守“大而硬实的行李放下，小而轻软的物件放上”的原则，避免野蛮装卸、超载。

引至总服务台

a) 引领旅客时，要在旅客的左前方（距离二三步）合着旅客的步调行走。

b) 将从行李卡上得知的旅客姓名告知总台服务员。