



旅游管理专业高职高专
“十一五”部委级规划教材

LUYOU GUANLI ZHUANYE JIAOCAI

QIANTING YU KEFANG FUWU JISHU

王丹红 主编

前厅与客房 服务技术



中国纺织出版社



旅游管理专业高职高专“十一五”部委级规划教材

前厅与客房服务技术

王丹红 主 编

编
委
会
名
单

副主编：徐春波 周敏慧

赵淑玉 李 伟

参 编：沈 博 孟庆光

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房服务技术/王丹红主编. —北京:中国纺织出版社,2009.7
(旅游管理专业高职高专“十一五”部委级规划教材)

ISBN 978-7-5064-5694-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 085187 号

策划编辑:卢志林 责任编辑:宋蕊 责任印制:刘强
封面设计:Z2 书籍装帧工作室

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:20

字数:334千字 定价:30.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

出版者的话

2005年10月,国发[2005]35号文件“国务院关于大力发展职业教育的决定”中明确提出“落实科学发展观,把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”。高等职业教育作为职业教育体系的重要组成部分,近些年发展迅速。编写出适合我国高等职业教育特点的教材,成为出版人和院校共同努力的目标。早在2004年,教育部下发教高[2004]1号文件“教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见”,明确了促进高等职业教育改革的深入开展,要坚持科学定位,以就业为导向,紧密结合地方经济和社会发展的需求,以培养高技能人才为目标,大力推行“双证书”制度,积极开展订单式培养,建立产学研结合的长效机制。在教材建设上,提出学校要加强学生职业能力教育。教材内容要紧密结合生产实际,并注意及时跟踪先进技术的发展。调整教学内容和课程体系,把职业资格证书课程纳入教学计划之中,将证书课程考试大纲与专业教学大纲相衔接,强化学生技能训练,增强毕业生就业竞争能力。

2005年底,教育部组织制订了普通高等教育“十一五”国家级教材规划,并于2006年8月10日正式下发了教材规划,确定了9716种“十一五”国家级教材规划选题,我社共有103种教材被纳入国家级教材规划。在此基础上,中国纺织服装教育学会与我社共同组织各院校制订出“十一五”部委级教材规划。为在“十一五”期间切实做好国家级及部委级高职高专教材的出版工作,我社主动进行了教材创新型模式的深入策划,力求使教材出版与教学改革和课程建设发展相适应,充分体现职业技能培养的特点,在教材编写上重视实践和实训环节内容,使教材内容具有以下三个特点:

(1) 围绕一个核心——育人目标。根据教育规律和课程设

置特点,从培养学生学习兴趣和提高职业技能入手,教材内容围绕生产实际和教学需要展开,形式上力求突出重点,强调实践,附有课程设置指导,并于章首介绍本章知识点、重点、难点及专业技能,章后附形式多样的思考题等,提高教材的可读性,增加学生学习兴趣和自学能力。

(2) 突出一个环节——实践环节。教材出版突出高职教育和应用性学科的特点,注重理论与生产实践的结合,有针对性地设置教材内容,增加实践、实验内容,并通过多媒体等直观形式反映生产实际的最新进展。

(3) 实现一个立体——多媒体教材资源包。充分利用现代教育技术手段,将授课知识点、实践内容等制作成教学课件,以直观的形式、丰富的表达充分展现教学内容。

教材出版是教育发展中的重要组成部分,为出版高质量的教材,出版社严格甄选作者,组织专家评审,并对出版全过程进行过程跟踪,及时了解教材编写进度、编写质量,力求做到作者权威,编辑专业,审读严格,精品出版。我们愿与院校一起,共同探讨、完善教材出版,不断推出精品教材,以适应我国高等教育的发展要求。

中国纺织出版社
教材出版中心

前 言

随着我国旅游产业的迅速发展,我国酒店业取得了巨大的成就。但我国酒店管理水平和服务水平距离国际先进水平还有较大的差距。为提高我国旅游酒店高等职业教育的质量,促进我国旅游业的发展并提高我国旅游业从业人员的素质,以努力缩小我国旅游业管理水平和服务水平与国际标准的差距,迫切需要理论和实践两个方面结合得比较好的旅游专业系列教材。

本书从前厅与客房的服务技术入手,系统地介绍了前厅与客房服务技术的基本技能,并通过一定数量的案例分析,使读者对酒店前厅和客房的服务工作有一个比较真切的体会。全书共分为四大部分,第一部分对前厅进行理论性的概述;第二部分重点强调前厅部各岗位的服务技术与服务程序;第三部分对客房进行理论性的概述;第四部分着重强调客房部各岗位的服务技术与服务程序。

本书的编写是集体智慧的结晶。在集体讨论的基础上,由山东省潍坊学院王丹红负责第一章~第四章的编写,并对全书进行了统稿;北京劳动关系学院高职院校周敏慧负责第五章~第七章的编写;第八章~第十章由山东省潍坊学院徐春波执笔;第十一章~第十三章由山东省潍坊学院赵淑玉执笔;第十四章和第十五章由山东省潍坊学院李伟执笔。

本书在编写过程中,参阅了大量有关酒店管理的书籍和文献资料以及相关案例,在此谨向编著这些著作、资料的专家和学者致以诚挚的感谢!

由于时间仓促和编者水平有限,书中的不足在所难免,恳请各位专家和读者不吝指教,以期在日后修订再版时更正。

编 者

2009年1月

《前厅与客房服务技术》教学内容及课时安排

章/课时	课程性质/课时	节	课 程 内 容
第一章 (4 课时)	前厅理论概述 (8 课时)		· 前厅服务的概述
		一	前厅部的概述
		二	前厅服务
		三	前厅服务员
第二章 (4 课时)			· 前厅部的组织机构及岗位职责
		一	前厅部组织
		二	前厅部主要服务岗位及其职责
第三章 (4 课时)			· 前厅部预订员的服务技术
		一	受理预订工作
		二	超额预订
		三	前厅预订员推销方法及注意事项
第四章 (4 课时)			· 前厅部迎宾服务技巧
		一	机场代表的迎宾服务
		二	迎宾员的迎宾服务
		三	行李员的迎宾服务
第五章 (8 课时)	前厅服务技术 (26 课时)		· 前厅接待服务
		一	入住服务
		二	不能入住服务程序
		三	换房与更改离店日期服务
		四	接待员的客房分配技术与销售技巧
第六章 (4 课时)			· 住店服务
		一	总机服务
		二	问询及留言服务
		三	邮件服务
		四	商务中心
		五	其他服务

章/课时	课程性质/课时	节	课 程 内 容
第七章 (2 课时)	前厅服务技术 (26 课时)		· 商务楼层服务
		一	商务楼层概述
		二	商务楼层服务程序
			· 离店结账服务
第八章 (4 课时)		一	结账服务
		二	送客服务
		三	建立客史档案
			· 客房服务概述
第九章 (4 课时)		一	客房部的概述
		二	客房类型与客房设备
		三	客房服务
		四	客房服务员礼节礼貌
第十章 (2 课时)	客房理论概述 (8 课时)		· 客房部的组织机构及岗位职责
		一	客房部的组织机构
		二	客房部岗位职责
第十一章 (2 课时)			· 客房服务基础知识
		一	清洁器具
		二	清洁剂
第十二章 (4 课时)	客房服务技术 (12 课时)		· 客房清扫服务
		一	准备工作
		二	客房日常清扫服务
		三	客房计划卫生清洁
第十三章 (2 课时)			· 酒店公共清洁工作
		一	公共区域的清洁保养
		二	公共区域具体清洁工作的操作程序

续表

章/课时	课程性质/课时	节	课 程 内 容
第十四章 (4 课时)	客房服务技术 (12 课时)		· 洗衣房
		一	洗衣房的布局、设备工具及流程设计
		二	洗衣房的工作流程与工作细则
		三	洗衣服务的质量控制、设备管理和安全管理
四		洗衣房具体工作的操作程序	
第十五章 (2 课时)			· 客房部对客服务
		一	对客服务的特点和要求
		二	对客服务的项目和模式
	三	对客服务的项目及规范	

注 各院校可根据自身的教学特色和教学计划对课程时数进行调整。

目 录

第一章 前厅服务的概述	1
第一节 前厅部的概述	2
一、前厅部的概念	2
二、前厅部的重要地位	2
三、前厅部主要工作任务	3
四、前厅部对客房服务的过程	9
五、前厅的设施设备及主要的办公用品	10
第二节 前厅服务	10
一、服务的含义	10
二、前厅服务的原理	11
三、前厅服务的要求	12
第三节 前厅服务员	14
一、前厅服务员必备的四种服务要素	14
二、优秀前厅服务员必备的要素	17
第二章 前厅部的组织机构及岗位职责	21
第一节 前厅部组织	22
一、前厅部组织设置的基本原则	22
二、前厅部组织设置形式	22
三、前厅部各班组的组织职能	22
第二节 前厅部主要服务岗位及其职责	26
一、礼宾员	26
二、行李员	26
三、预订员	27
四、接待员	28
五、商务中心文员	29
六、总机话务员	30

第三章	前厅部预订员的服务技术	33
第一节	受理预订工作	34
一、	通信联系	34
二、	明确客源	39
三、	接受、婉拒预订	41
四、	确认预订	44
五、	预订资料的记录、储存	45
六、	预订的变更及客人抵店前准备工作	46
七、	制作报表和客情预测表	49
第二节	超额预订	51
一、	超额预订	51
二、	超额预订数量确定	51
三、	超额预订的处理	52
第三节	前厅预订员推销方法及注意事项	53
一、	进行预订推销的前提	53
二、	前厅预订员推销方法	54
三、	预订员注意事项	55
第四章	前厅部迎宾服务技巧	59
第一节	机场代表的迎宾服务	60
一、	机场代表迎接有预定客人的服务程序	60
二、	机场代表招揽没有预订的客人程序	61
第二节	迎宾员的迎宾服务	61
一、	迎宾员迎接散客服务程序	61
二、	迎宾员迎接团队客人服务程序	62
三、	迎宾员迎接再次光临客人服务程序	63
四、	迎宾员迎接 VIP 服务程序	63
五、	迎宾员在正门前的其他工作	63
第三节	行李员的迎宾服务	65
一、	行李员迎接散客服务程序	65
二、	行李员迎接团队客人服务程序	67
三、	行李员迎接 VIP 服务程序	68
第五章	前厅接待服务	71
第一节	入住服务	72

一、无预订散客接待服务	72
二、有预订散客接待服务	74
三、团队接待服务程序	76
四、VIP 接待服务程序	78
五、请宾客等候办理入住的服务程序	79
第二节 不能入住服务程序	79
一、无预订散客不能入住的服务程序	79
二、有预订客人不能入住服务程序	80
第三节 换房与更改离店日期服务	81
一、换房服务	81
二、更改离店日期服务	83
第四节 接待员的客房分配技术与销售技巧	84
一、客房的分配技术	84
二、销售技巧	85
第六章 住店服务	89
第一节 总机服务	90
一、总机服务的服务项目	90
二、前厅话务员的电话服务技巧	90
三、电话服务程序	94
四、电话留言	95
五、叫醒服务	97
第二节 问询及留言服务	98
一、问询服务	98
二、留言服务	100
第三节 邮件服务	101
一、一般邮件服务程序	101
二、重要邮件的处理	102
三、邮寄服务程序	103
第四节 商务中心	104
一、商务中心的工作环境	104
二、商务中心的设施设备	104
三、商务中心的工作内容	104
四、商务中心工作的基本要求	105
五、商务中心员工的必备素质	105

第五节 其他服务	105
一、行李寄存服务	105
二、贵重物品保管	106
三、外币兑换	109
第七章 商务楼层服务	113
第一节 商务楼层概述	114
一、商务楼层的含义	114
二、商务楼层员工的素质	114
三、商务楼层员工的职责	114
第二节 商务楼层服务程序	115
一、日常服务程序	115
二、客人入住服务程序	116
三、呈送欢迎茶服务程序	116
四、早餐服务程序	117
五、鲜花、水果服务程序	117
六、下午茶服务程序	118
七、鸡尾酒服务程序	118
八、结账服务程序	118
第八章 离店结账服务	121
第一节 结账服务	122
一、散客结账服务	122
二、旅行社团队结账服务程序	124
三、会议团队结账服务	124
第二节 送客服务	125
一、行李员送别散客服务程序	125
二、团队离店的行李服务程序	127
三、迎宾员欢送散客服务程序	128
四、迎宾员欢送团队客人程序	128
五、迎宾员欢送 VIP 服务程序	129
第三节 建立客史档案	129
一、建立客史档案的意义	129
二、建立客史档案的对象和内容	131
三、客史档案的建立	132

四、客史档案的资料来源	132
第九章 客房服务概述	135
第一节 客房部的概述	136
一、客房部的概念	136
二、客房部的性质	136
三、客房部的主要任务	137
四、客房部的地位和作用	137
第二节 客房类型与客房设备	138
一、客房类型	138
二、客房设备	140
第三节 客房服务	141
一、客房服务的内容	141
二、客房服务的发展趋势	142
第四节 客房服务员礼节礼貌	142
一、服务员的仪容仪表	142
二、客房服务的语言规范	145
三、服务礼节	149
第十章 客房部的组织机构及岗位职责	153
第一节 客房部的组织机构	154
一、客房部的组织机构设置	154
二、客房部各机构的职能	155
第二节 客房部岗位职责	156
一、客房中心联络员	156
二、夜间服务员	158
三、客房服务员	159
四、楼层勤杂工	160
五、区域清洁工	160
六、打理工	161
七、客衣服务员	162
八、布草房服务员、缝纫工	163
九、干洗、小烫、手烫工	164
十、湿洗、烘干、大烫工	164

第十一章 客房服务基础知识	167
第一节 清洁器具	168
一、清洁器具的分类	168
二、一般清洁器具	168
三、清洁设备	172
四、清洁设备的管理	176
第二节 清洁剂	179
一、清洁剂的种类及作用	179
二、清洁剂的管理	183
第十二章 客房清扫服务	185
第一节 准备工作	186
一、着装上岗	186
二、领取楼层钥匙	186
三、领取客房物品	187
四、使用房间分配表	187
五、整理工作车	188
六、准备清洁工具	188
第二节 客房日常清扫服务	189
一、清扫程序	189
二、做夜床	195
三、其他客房的清洁	196
四、相关知识	197
第三节 客房计划卫生清洁	198
一、地板打蜡	198
二、家具上蜡	200
三、擦窗	200
四、吸尘	201
五、擦拭顶灯	201
六、擦拭铜器	202
第十三章 酒店公共清洁工作	205
第一节 公共区域的清洁保养	206
一、公共区域的范围及清洁管理特点	206
二、公共区域的清洁任务和要求	207

三、公共区域清洁的安排	211
四、公共区域清洁的管理	211
第二节 公共区域具体清洁工作的操作程序	213
一、地毯吸尘的操作程序	213
二、干泡法清洗地毯的操作程序	214
三、抽洗法清洁地毯的操作程序	214
四、抽洗沙发的操作程序	215
五、大理石地面推尘的操作程序	216
六、大理石地面起蜡的操作程序	216
七、大理石地面打蜡的操作程序	217
第十四章 洗衣房	221
第一节 洗衣房的布局、设备工具及流程设计	222
一、洗衣房的布局	222
二、洗衣房的设备工具	222
三、洗衣房的工作范围	225
四、洗衣房的流程设计	226
第二节 洗衣房的工作流程与工作细则	227
一、清洗客衣的工作流程及细则	227
二、清洗工衣的工作流程及细则	230
三、清洗客房布草类物品的工作流程及细则	232
第三节 洗衣服务的质量控制、设备管理和安全管理	234
一、质量控制	234
二、设备管理	236
三、安全管理	237
第四节 洗衣房具体工作的操作程序	238
一、客衣水洗的操作程序	238
二、使用烘干机的操作程序	239
三、熨烫布草的操作程序	239
四、熨烫西装上衣的操作程序	240
五、熨烫西裤的操作程序	241
六、熨烫衬衫的操作程序	241
七、折叠衣服的操作程序	242
八、手工折叠毛巾的操作程序	243

第十五章 客房部对客服务	247
第一节 对客服务的特点和要求	248
一、宾客的类型与特点	248
二、对客服务的特点	251
三、对客服务的要求	251
第二节 对客服务的项目和模式	253
一、客房部对服务项目设立	253
二、客房部对服务模式的选择	255
第三节 对客服务的项目及规范	259
一、VIP 服务	259
二、房内小酒吧服务	260
三、拾遗服务	262
四、其他服务	263
参考文献	267
附录一	268
附录二	271