



高等职业教育酒店管理专业「十一五」规划教材

前厅

实训教程

QIANTING
SHIXUN JIAOCHENG
张青云 毛峰 主编



 郑州大学出版社

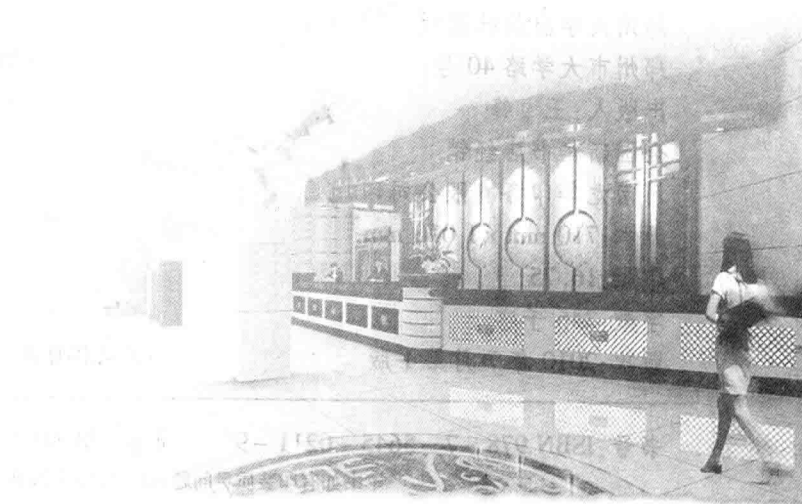


高等职业教育酒店管理专业『十一五』规划教材

前厅 实训教程

QIANTING SHIXUN JIAOCHENG

张青云 毛峰 主编



郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅实训教程/张青云主编. —郑州:郑州大学出版社,2010.7
(高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材)
ISBN 978-7-5645-0211-9

I. 前… II. 张… 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 (2010) 第 099941 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南龙华印务有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:16.75

字数:346 千字

版次:2010 年 7 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印次:2010 年 7 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-0211-9 定价:28.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换



编委会名单

- 顾问** 杜书云 郑州大学旅游学院
朱永强 上海师范大学旅游学院
湛贵成 洛阳师范学院历史文化学院
- 主任** 徐永清 郑州旅游职业学院
龙京红 浙江国际海运学院海洋旅游学院
- 副主任** (排名不分先后)
戴桂宝 浙江旅游职业学院酒店管理学院
马彦纯 南京旅游职业学院酒店管理系
端木庆一 河南师范大学外语学院
刘志全 河南职业技术学院旅游烹饪系
柏 杨 安徽工商职业学院旅游系
王君华 河南经贸职业学院外语旅游系
张东明 秦皇岛职业技术学院旅游系
李晓东 郑州旅游职业学院酒店管理系
田秀群 河南商业高等专科学校旅游管理系
郭 琰 中州大学管理学院
- 委员** (排名不分先后)
丁文意 河北旅游职业学院
朱彩云 黑龙江旅游职业学院
杨奇美 浙江国际海运学院海洋旅游学院
刘长运 南阳师范学院旅游与环境学院
袁 平 开封大学管理科学学院
宁 双 日照职业技术学院
尹 昊 郑州大学体育学院体育旅游系
刘秀梅 郑州航院信息统计职业学院旅游系
孙德营 济源职业技术学院经贸系
方相林 安阳师范学院资源环境与旅游学院

陈 丹	合肥学院旅游管理系
袁绍斌	河南财经学院旅游系
许 然	郑州航空工业管理学院
许国林	许昌学院历史与文化学院
姚 红	郑州大学升达经贸管理学院
任华敏	郑州交通职业学院经贸系
马向青	鹤壁职业技术学院
王 潇	河南机电高等专科学校旅游管理系
王军华	华信职业学院管理系
李若凝	河南农业大学旅游系
张国兴	平顶山工学院
王浩乐	许昌职业技术学院
李久昌	三门峡职业技术学院
郭宝林	河南工程学院经贸系
阮跃东	郑州牧业工程高等专科学校旅游管理系
李裔辉	郑州科技学院工商管理系
陈春英	无锡商业职业技术学院旅游管理系
王福臣	中原福港大酒店有限公司
洪玉芝	郑州中都饭店管理有限公司



作者名单

■ 主 编

张青云 毛 峰

■ 副主编

朱云娜

■ 编委(以姓氏笔画为序)

毛 峰 申桂娟 朱云娜

李 华 张 苛 张青云

陶 宁 殷华华



内容提要

前厅实训教程是酒店管理专业教学的重要组成部分,内容涵盖了前厅员工礼仪实训、预订业务实训、前厅总台业务实训、前厅日常服务实训、前厅部对客服务质量实训等。每个章节中的实训项目包括了实训要求、实训原理、实训时间、实训方法、实训内容、模拟练习、实训考核等教学环节,并辅以相关的链接材料、案例分析和英语口语练习,使学生明确每一个实训项目的具体目的、内容、完成方法和考核要求,激发学生的学习兴趣,帮助其掌握学科知识与技能,提高学习效率和学习效果,从而进一步提高和强化了学生的综合能力和素质。

本教程可作为高职酒店管理专业学生进行职业技能训练的教材,亦可供酒店对其管理人员、服务人员进行酒店业务培训时使用。



近年来我国经济的快速发展,对各类职业教育层次人才表现出强烈的需求,作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育可以说与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的职业素质和创业能力、促进劳动就业的责任。当前我国职业教育取得很大发展,为生产、管理、服务一线培养了一大批技术型、应用型的专业人才,对我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。但勿庸讳言,高职教育在快速发展中也存在诸多问题,为此,许多高职院校提出了教学改革。

教学改革,教材先行。而我国的高等职业教育起步较晚,高职教材建设与高职教育快速发展的要求存在很大的差距,旅游类高职教材尤其如此。当前我国旅游业发展较快,作为旅游学科重要组成部分的酒店管理专业的学科建设也取得了较大发展,但酒店管理是实务性较强的专业,经济生活中生动丰富的酒店管理实践为酒店管理教材源源不断地提供素材的同时,也不断对相关的教材建设提出新问题和新要求。造成的一种直接现象是:尽管目前市场上酒店管理高职教材种类不少,但普遍乏善可陈,存在着缺乏高职特色、与实务操作衔接得不够、实用性实践性不强、体系不清、内容陈旧等问题。

经过近一年的调研和准备,郑州大学出版社联系全国相关专业的30余所高职院校近70位较有影响的专业教师于2008年7月召开旅游管理专业创新人才培养模式研讨会暨高等职业教育“十一五”规划教材编写会议。会议研究了旅游管理学科创新人才培养模式、专业建设和教材建设等问题,并讨论了组织编写高等职业教育酒店管理及餐饮管理专业“十一五”规划教材的有关事宜,推荐作者并成立编写委员会。

针对当前高职教材的现状,编委会认真分析高职教材建设中存在的问题,在广泛听取一线教师和高职学生意见建议的基础上,确立

了本套教材编写的基本原则和教材体系,力争编写出适合高职层次教育特色的适用性教材。

本套教材分酒店管理和餐饮管理两个系列,其中不少课程还专配了实训类教材。与以往同类教材相比,本套教材具备以下几点鲜明特色:

1. 强调“高职”特色,突出教材的实用性。高职教育主要培养应用型人才,而酒店管理、餐饮管理专业又是极具实践性的专业门类,因而教材的编写一定要注重培养学生的实践能力与操作技能,对于基础理论则贯彻“必需和够用为度”的原则,基本知识采用广而不深、点到为止的写作手法,基本技能如一条主线贯穿教材内容的始终。在教材的编写中,文字叙述力求简明扼要,通俗易懂,饶有趣味。

2. 案例教学,实操演练,以“融理于例、以例释理”的编写风格,彰显教材的可读性。教材内容中穿插大量案例,点评融于叙述中,这是本套教材鲜明的编写风格。对复杂难懂的知识,分解开来,一步一步地讲述,循序渐进,将复杂问题简单化,以便学生理解。通过举例阐明概念,将基础理论融入大量的案例中,使学生学习理论知识感到轻松。

3. 与实训教材配套编写,体现教材的实用性与目的性。本套教材对于不少专业课程采取基础理论教材和实训教材配套编写的原则,比如餐饮管理、前厅管理和客房管理教材即是如此。本套教材中的实训教材力争站在专业的最前沿,紧密结合本地本岗位的技能要求,强调与工作实际紧密相连,与相关专业的就业市场接轨,同时突出专业特色,渗透职业素质的培养;在内容上注意与专业理论课的衔接和照应,把握两者之间的内在联系,又突出各自的侧重点。使学生学完基础理论课后,通过实习实训,训练实践技能,提高自己的职业能力,为就业做准备。

4. 本套教材具有先进性,本书反映了酒店管理、餐饮管理专业实践和研究的新成果,在编写体例上加入了便于教和学的内容,如教学目标、课前导读、典型案例、复习思考题以及实训题等。

诚然,由于一些条件的限制,本套教材还不可能做到尽善尽美,但我们希冀本套教材的出版能为目前我国经济发展现状下的高职教材改革做出自身的贡献,为高职高专酒店管理与餐饮管理专业的学科建设尽一些心力。



酒店业生产和销售的产品是酒店有形设施 and 无形服务的结合,其行业特点非常突出。前厅是整个酒店业务活动的起点,是在酒店各部门之间起着联络、协调、分配等作用的综合性职能部门。高新技术的发展、劳动岗位的复合、消费变动的频繁,又使得其发展具有极大的动态性,要求从业人员必须具备动态适应能力,这就要求学生不仅要具备系统的理论知识,而且要具有较强的实践能力和职业素养。

在旅游管理职业教育中,强化有目的、有计划、有组织的实践教学活 动,是培养受企业和社会欢迎的、具有良好职业素养和 实践应用能力的 应用型人才的关键所在。课程实训是强化服务操作技能,培养实践能力和职业素养,综合运用知识分析解决实际问题的 重要途径。通过实训,能快速提高学生的实践应用能力,实现由普通学生到具有一定职业技能的人才的转变,满足企业和社会的需要。

前厅实训教程能更好地进行专业实训教学提供全面的指导,知识体系完整而新颖。本教程从酒店管理专业实践教学需要出发,紧密结合酒店前厅工作实际,充分运用酒店服务与管理的新理念、新思想和新方法,完整地再现了酒店前厅部各项对客服务实训流程与操作规范,条理清晰,步骤明确。

本教程可操作性强,实用价值大。按照未来酒店前厅部从业人员的基本技能要求,本教程将学生应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中,并根据实训要求设置了情景模拟练习,制定了实训考核标准,提供了真实的职业环境,让学生在反复训练和模拟中熟练掌握专业技能和技巧,提高实践应用能力。本实训教程适合课堂教学,贴

近酒店实际,避免了与课堂理论的重复,是指导学生实践操作训练的一本有益的指导书。

本教程遵循实践教学规律,注重综合实训能力的培养和提高,在每个章节中设计了实训项目,每个实训项目中设计了循序渐进、逐步提高的教学环节,并在每个实训项目中穿插了许多知识链接和案例分析,既有知识的扩展,又有鉴赏、评析和讨论分析,便于在实训操作过程中培养和提高学习者对于服务工作中常见各类问题的实际解决能力,从而进一步强化了学习者的综合能力和素质。

总之,我们顺应了课程改革的要求,力求在编写中坚持以实用为先导,理论知识强调适用为度,以基本理论指导实训,注重技能实训操作规范,将实训项目模块化、模拟化、仿真化处理,适合放在实训教室里作为训练指南,让学生感受以往课堂上无法感受的职业氛围。

本教程具体的编写分工如下:第1章由郑州交通职业学院朱云娜老师编写,第2章由安阳师范学院张青云老师编写,第3章由开封大学申桂娟老师、郑州交通职业学院李华老师编写,第4章由洛阳师范学院毛峰老师、洛阳师范学院殷华华老师编写,第5章由郑州华信学院张苛老师、河南师范大学陶宁老师编写。全书由张青云统稿。

本教程编写过程中参考了很多相关著述和文献,得到郑州大学出版社的大力支持和热情帮助,多位学者给我们极大的启发与帮助,在此一并表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,加之编者经验不足、业务水平还有待进一步提高,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编者

2010年4月



目录

Contents

1 前厅员工礼仪实训	1
1.1 化妆实训	2
1.1.1 实训要求	2
1.1.2 知识背景/实训原理	2
1.1.3 实训时间	2
1.1.4 实训方法	3
1.1.5 实训内容(表1-1)	3
1.1.6 实训练习	4
1.1.7 相关链接	4
1.1.8 实训考核(表1-2)	5
1.2 着装实训	5
1.2.1 制服实训	5
1.2.2 领带实训	8
1.2.3 鞋袜实训	12
1.3 基本体姿实训	14
1.3.1 站姿实训	14
1.3.2 坐姿实训	16
1.3.3 走姿实训	19
1.4 局部体姿实训	22
1.4.1 面部表情实训	22
1.4.2 肢体语言实训	24
1.5 接待礼仪实训	26
1.5.1 握手实训	26
1.5.2 交换名片	29
1.5.3 接打电话实训	31
2 预订业务实训	34
2.1 预订方式实训	35
2.1.1 电话预订实训	35
2.1.2 传真预订实训	42
2.1.3 计算机网络预订实训	45



目录 Contents

2.2	预订客人类型实训	49
2.2.1	散客预订实训	49
2.2.2	团队预订实训	56
2.2.3	VIP 客人预订实训	61
2.3	预订程序实训	68
2.3.1	订房推销实训	68
2.3.2	婉拒预订实训	75
2.3.3	预订变更实训	79
2.3.4	预订取消实训	83
2.3.5	超额预订实训	87
3	前厅总台业务实训	94
3.1	总台接待业务实训	95
3.1.1	预订散客入住登记实训	95
3.1.2	无预订散客入住登记	99
3.1.3	团队接待服务	103
3.1.4	贵宾接待服务实训	107
3.1.5	宾客换房服务实训	110
3.1.6	延期续住服务实训	113
3.2	总台问询业务实训	115
3.2.1	住客查询服务实训	115
3.2.2	访客查询服务实训	116
3.2.3	住客留言服务实训	119
3.2.4	访客留言服务实训	120
3.2.5	邮件服务实训	123
3.3	总台收银业务实训	126
3.3.1	外币兑换服务实训	126
3.3.2	现金结账服务实训	129
3.3.3	信用卡结账服务实训	132
3.3.4	支票结账服务实训	135
3.3.5	转账结账服务实训	138
3.3.6	团队结账服务	140



3.3.7	贵重物品保管服务实训	142
3.3.8	夜间审核实训	145
4	前厅日常服务实训	148
4.1	迎送服务实训	149
4.1.1	酒店代表迎送服务实训	149
4.1.2	散客抵店迎接服务实训	155
4.1.3	团队抵店迎接服务实训	160
4.1.4	散客离店送行服务实训	162
4.1.5	团队离店送行服务实训	164
4.2	行李服务实训	166
4.2.1	散客进店行李服务实训	166
4.2.2	散客离店行李服务实训	173
4.2.3	团队进店行李服务实训	176
4.2.4	团队离店行李服务实训	181
4.2.5	宾客换房行李服务实训	183
4.2.6	行李寄存保管服务实训	185
4.3	电话总机服务实训	190
4.3.1	转接电话服务实训	190
4.3.2	问讯留言服务实训	193
4.3.3	叫醒服务实训	198
4.4	商务中心服务实训	201
4.4.1	打印复印服务实训	201
4.4.2	传真、电邮及网络服务实训	205
4.4.3	票务服务实训	210
4.4.4	翻译及设施设备出租服务实训	214
5	前厅对客服务质量管理实训	220
5.1	前厅对客服务质量调查实训	221
5.1.1	实训要求	221
5.1.2	知识背景/实训原理	221
5.1.3	实训时间	221



目录 Contents

5.1.4	实训方法	221
5.1.5	实训内容(表 5-1)	222
5.1.6	相关链接	222
5.1.7	实训考核(表 5-2)	227
5.2	前厅对客服务质量控制方法实训	227
5.2.1	实训要求	227
5.2.2	知识背景/实训原理	227
5.2.3	实训时间	228
5.2.4	实训方法	228
5.2.5	实训内容	228
5.2.6	前台优质服务情景模拟	230
5.2.7	英语口语实训练习	231
5.2.8	实训考核(表 5-4)	232
5.3	前厅服务质量管理主题活动策划实训	234
5.3.1	实训要求	234
5.3.2	知识背景/实训原理	234
5.3.3	实训时间	234
5.3.4	实训方法	234
5.3.5	实训内容(表 5-5)	235
5.3.6	相关链接	236
5.3.7	实训考核(表 5-6)	238
5.4	建立客史档案实训	238
5.4.1	实训要求	238
5.4.2	知识背景/实训原理	238
5.4.3	实训时间	239
5.4.4	实训方法	239
5.4.5	实训内容(表 5-7)	239
5.4.6	相关链接(表 5-8)	240
5.4.7	案例链接	241
5.4.8	实训考核(表 5-9)	242
5.5	宾客投诉管理实训	242
5.5.1	实训要求	242



目录 Contents

5.5.2 知识背景/实训原理	243
5.5.3 实训时间	243
5.5.4 实训方法	243
5.5.5 实训内容(表 5-10)	243
5.5.6 相关链接(表 5-11)	245
5.5.7 情景模拟	245
5.5.8 英语口语实训练习	246
5.5.9 实训考核(表 5-12、表 5-13)	247
参考文献	249

1 前厅员工礼仪实训

教学目标

知识目标:熟悉酒店接待服务礼节礼貌基本要求,掌握酒店服务的基本站姿、坐姿、走姿等体姿礼仪;了解基本的美容常识。

能力目标:有较强的酒店应接服务能力,了解酒店日常服务中常见礼仪,掌握常见礼仪如握手、传递名片等;能妥善处理酒店服务过程中的一些问题,使客人高兴而来,满意而归。

技能目标:熟练掌握酒店应接服务技巧,同时培养酒店服务过程中的气质美。

课前导读

微笑的魅力

内地某酒店,一位住店台湾客人外出时,有一位朋友来找他,要求进他房间去等候,由于客人事先没有留话,总台服务员便没有答应其要求。台湾客人回来知道后十分不悦,跑到总台与服务员争执起来。公关部经理王小姐闻讯赶来,正要开口解释,怒气正盛的客人就指着她鼻子尖,言词激烈地指责起来。当时,王小姐心里很清楚,在这种情况下,勉强作任何解释都是毫无意义的,反而会招致客人情绪更加冲动。于是她默默无言地看着他,让他尽情地发泄,脸上则始终保持一种友好的微笑。一直等到客人平静下来,王小姐才心平气和地告诉他酒店的有关规定,并表示歉意,客人接受了王小姐的劝说。没想到后来这位台湾客人离店前还专门找到王小姐辞行,激动地说:“你的微笑征服了我,希望我有幸再来酒店时能再次见到你的微笑。”