

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
★全国酒店服务业标准化就业培训教材



前厅服务员 上岗手册

Qianting fuwuyuan shanggang shouce



薛永刚 张俊枝◎编著

就业导向+上岗须知+职业素质+从业技能+技能测试

62



 中国时代经济出版社

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

★全国酒店服务业标准化就业培训教材



前厅服务员 上岗手册

薛永刚 张俊枝◎编著



 中国时代经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务员上岗手册 / 薛永刚, 张俊枝编著. —北京:
中国时代经济出版社, 2011.8

全国通用职业 (就业) 技能培训工具库系列丛书

ISBN 978-7-5119-0671-7

I. ①前… II. ①薛…②张… III. ①饭店—商业
服务—手册 IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 120287 号

16 2825

书 名: 前厅服务员上岗手册

出 版 人: 王鸿津

作 者: 薛永刚 张俊枝

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区右安门外玉林里 25 号

邮政编码: 100069

发行热线: (010) 83910203

传 真: (010) 68358875

邮购热线: (010) 83910203

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: kingdom_018@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

开 本: 787 × 1092 1/16

字 数: 180 千字

印 张: 10

版 次: 2011 年 8 月第 1 版

印 次: 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0671-7

定 价: 25.80 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

工作指导委员会

顾 问：（按姓氏笔画排序）

于法鸣 王英才 王锡赞 马永堂 刘 康

宋 建 李公达 张 斌 陈 宇 季 琦

易发久 党晓捷 曾湘泉

主 任：周怀军

副 主 任：滕宝红 张海让 霍 红 刘光生

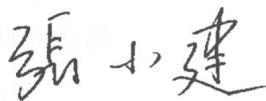
序 言

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新型人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

2010年10月，国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求，贯彻实施这一文件成为新时期做好职业培训工作的主要任务。而做好职业培训工作，必须从人力资源市场的实际需求出发，以就业为导向，开发符合岗位需要的课程体系，着力提高劳动者的实际技能。为提高大中专院校毕业生的就业能力和促进他们更好地实现就业，要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”的最大特点，就是努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学生的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。其内容尽求符合职业培训与职业教育改革的发展方向，尽求符合企业实际和人力资源市场需求，由此形成一套具有较强实用性特色的教材。

期望这套丛书能为广大的大中专院校学生实现素质就业加油助力，为实现新时期职业培训的目标任务作出积极贡献。



中国就业促进会会长

二〇一一年五月

前言 >>>>>>

为认真落实《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》的要求,全面提高劳动者职业技能水平,加快技能人才队伍建设,国务院办公厅发布了“国务院关于加强职业培训促进就业的意见”国发〔2010〕36号文件,指出:

……

“(四)大力开展就业技能培训。要面向城乡各类有就业要求和培训愿望的劳动者开展多种形式就业技能培训。坚持以就业为导向,强化实际操作技能训练和职业素质培养,使他们达到上岗要求或掌握初级以上职业技能,着力提高培训后的就业率。……(七)大力推行就业导向的培训模式。……引导职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训。面向有就业要求和培训愿望城乡劳动者的初级技能培训和岗前培训,应根据就业市场需求和企业岗位实际要求,开展订单式培训或定岗培训;面向城乡未继续升学的应届初、高中毕业生等新成长劳动力的劳动预备制培训,应结合产业发展对后备技能人才需求,开展定向培训。”

同时,十二五规划也提出了改造提升制造业、培育发展战略性新兴产业、加快发展服务业的构思。

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见,结合十二五规划,我们组织相关专家和一线从业人员,编写了一套“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书。

“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书设置五大模块,由“就业导向+上岗须知(岗位须知)+职业素质(管理常识)+从业技能(管理技能)+技能测试”构成,

内容基本涵盖了从业人员上岗就业应知应会的基本知识和技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列丛书主要包括制造业、酒店业、餐饮业、零售业、物业、家政业、汽车服务业等行业上百个岗位，从基层岗位和管理岗位两个不同层面进行了编写，基层岗位重点是讲解从业人员的基本技能，管理岗位重点是突出从业人员的管理技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。本丛书既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。本丛书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

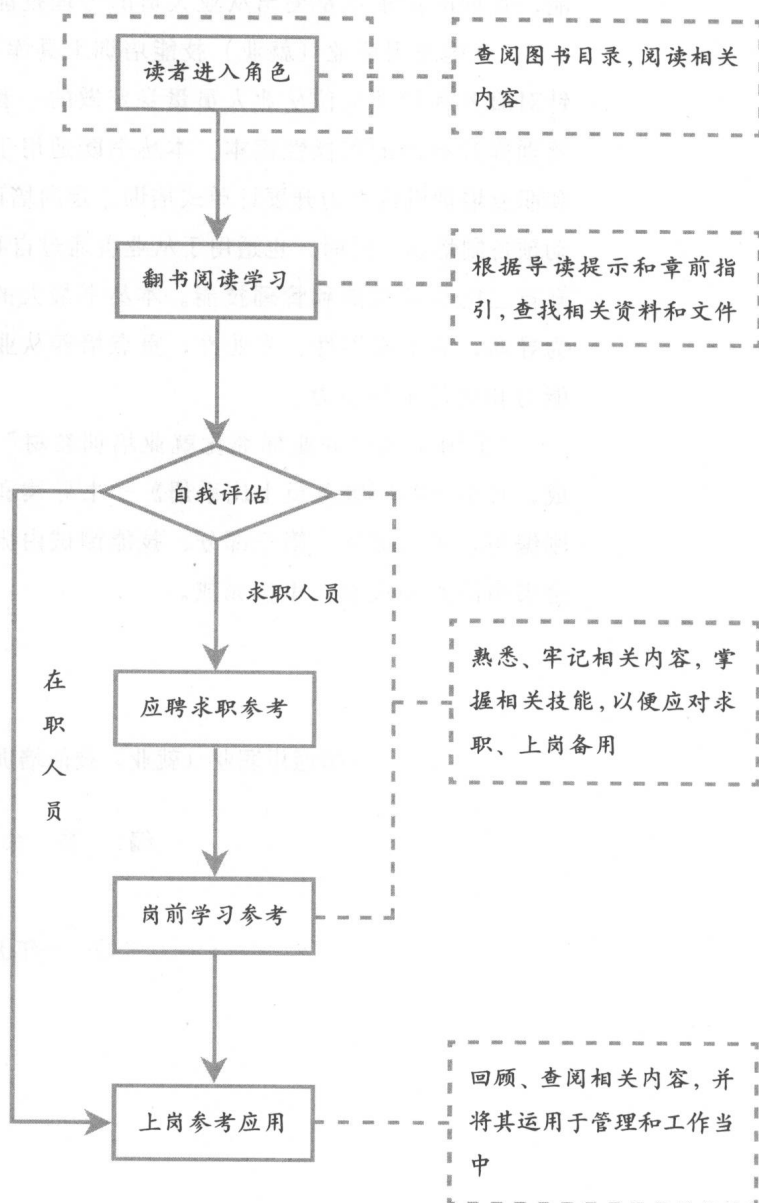
“全国酒店服务业标准化就业培训教材”共由十个岗位组成，其中《前厅服务员上岗手册》一书导读和第一部分由薛永刚编写，第二部分、第三部分、技能测试由张俊枝编写，最后全书由薛永刚统稿、审核完成。

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

编 委 会

二〇一一年五月

图书使用指南 >>>>>



目 录 >>>>>>

导 读 就业导向的上岗培训

- 一、何谓就业导向 2
- 二、为何要以就业为导向 2
- 三、前厅服务岗位的就业导向目标 3

第一部分 前厅服务员上岗须知

- 须知01 前厅服务员的工作范围 6
 - 一、前厅的主要任务 7
 - 二、前厅服务的内容 7
 - 三、前厅服务阶段及内容 7
- 须知02 前厅服务员任职要求 12
 - 一、知识要求 13
 - 二、六大能力要求 14
 - 三、必备形象要求 17

第二部分 酒店业职场常识

- 常识01 良好的职业态度 20
 - 一、及时了解国家对酒店的新规定 21
 - 二、认知和理解酒店目标 21
 - 三、行动以客为先 22
 - 四、面带微笑 22
 - 五、上岗时精神饱满 24
 - 六、合作精神 25

七、爱护公共财产	25
八、不要把责任推给其他部门或同事	25
常识 02 仪表仪容及举止行为	26
一、仪容仪表	27
二、仪态要求	29
三、礼貌服务用语	34
四、每日自检	36
常识 03 每日当班工作要求	39
一、上班之前	40
二、接听电话时	40
三、接受任务与汇报工作时	41
四、酒店内与人相遇时	43
五、当客人向你询问时	43
六、准备下班时	43
七、接受酒店治安管理等	44

第三部分 前厅服务技能

技能 01 入住接待准备工作技能	46
一、客人抵达前需完成事项	47
二、确认工作	51
三、其他准备	51
技能 02 客房分配工作技能	52
一、排房时机	53
二、客房分配顺序	53
三、排房原则与技巧	53
四、排房实际操作	55
五、不同类型客人的房间分配	55
技能 03 住宿登记工作技能	58
一、客人的选择	59

二、办理住宿登记的程序	59
三、登记接待中常见问题的处理	65
技能 04 接待服务技能	69
一、散客接待服务	70
二、接待VIP客人和商务楼层客人	71
三、团体接待	73
四、换房的接待处理	76
五、客人提前到达、延期续住的处理	77
六、其他接待服务	79
技能 05 行李服务技能	83
一、行李搬运服务	84
二、行李寄存	85
三、客人提取行李	87
四、住宿旅客换房行李服务	88
技能 06 问询服务技能	90
一、问询服务基本要求	91
二、住客寄存物品处理要求	93
三、查访住客服务	93
四、处理接收的邮件、传真、特快专递	95
五、客人要求房号保密的处理要求	96
六、客人留下去向和店内寻人的处理要求	97
七、留言服务	97
技能 07 电话总机服务技能	100
一、电话总机服务礼仪要求	101
二、电话接转服务	103
三、电话留言服务	105
四、回答客人问询服务	106
五、电话叫醒服务	107
六、内外线寻呼	109
七、客人及员工紧急报警	110
八、总机紧急状况处理	111

技能08 商务中心服务技能	115
一、会议室出租服务	116
二、快递邮件、包裹的处理	117
三、传送与接收传真的处理	118
四、翻译服务的处理	119
五、代客打字服务的处理	120
六、代客印名片的处理	120
七、机票服务	121
技能09 贵重物品寄存服务技能	123
一、存放寄存物品的程序	124
二、取寄存物品的程序	125
三、物品寄存工作的交接	125
四、注意事项	126
技能10 客人离店服务技能	127
一、客人退房时前厅的职责	128
二、退房前有关人员的准备	128
三、退房工作程序	131
四、延长退房时间	133
五、快速退房	134
六、更新前厅资料	135
技能11 客人投诉处理技能	137
一、投诉产生的原因	138
二、投诉处理的步骤	139
三、投诉处理的方法	141
技能测试	146
主要参考文献	148

导 读

就业导向的上岗培训

就业导向的上岗培训

随着我国社会主义市场经济体制的建立和不断完善，企业用工制度发生了深刻变化，用人单位对劳动者的素质要求越来越高。为了适应这一变化，许多用人单位开始实行上岗培训制度。上岗培训是指用人单位在录用新员工后，根据其岗位要求，对其进行必要的理论知识和实际操作技能的培训，使其具备上岗工作的能力。这种培训制度对于提高劳动者的素质，增强企业的竞争力，具有重要的意义。

2010年《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》明确提出职业培训要以“就业导向”“技能为本”的要求，努力实现“培训一人，就业一人”和“就业一人，培训一人”的目标。

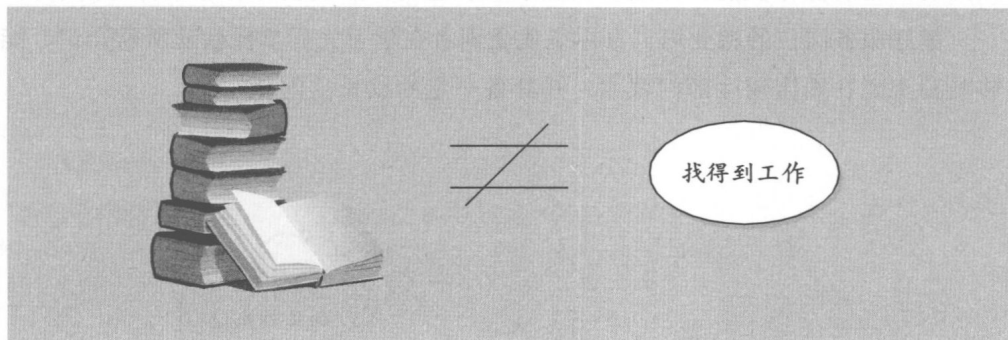
一、何谓就业导向

就业导向就是指培训工作要以“就业”为目标，适应社会产业结构和职业结构的变化，满足用人单位对生产、服务、管理第一线技术技能型人才的需求，实现个人的就业愿望。实施就业导向，也就是要实现真正的大众化教育，谁想学谁就可以学，想学什么就可以学什么，想什么时候学就可以什么时候学，想到什么地方学就可以到什么地方学。

二、为何要以就业为导向

“用工荒”在近几年的媒体中出现的频率非常高，然而，许多年轻人找不到工作而“啃老”也开始成为一个引人关注的社会问题。

一方面，企业招聘不到人，一方面，许多人找不到工作。针对这一现象，政府和许多专业机构人士都在找原因。有一点不容忽视：求职者不具备实际胜任工作的技能！许多学生在校期间所学的课程很多，但实际掌握的技能却很少。



会读书不一定会工作

另外，有些掌握一定技能的人却缺乏一些职场基本常识和职场礼仪，因而，往往在试用期之内就被“刷”下来了，如：

- (1) 上司的指示没听明白就动手工作。
- (2) 工作过程中遇到困难不会积极主动地寻求帮助。
- (3) 工作结束后不反馈信息、不会汇报工作。
- (4) 不协助同事。
- (5) 上下班不与同事打招呼。
- (6) 在公司里碰到客人，面无表情。
- (7) 不会给客户打电话。
- (8) 不会做工作记录、不会做报表。
- (9) 上班忙着在网上“摘菜”、QQ 聊天、手机发短信。
- (10) 站没站相、坐没坐相，严重影响公司形象。
- (11) 上班时随意串岗、溜号、嬉闹。
- (12) 使用公司电话打私人电话，处理私人事情。

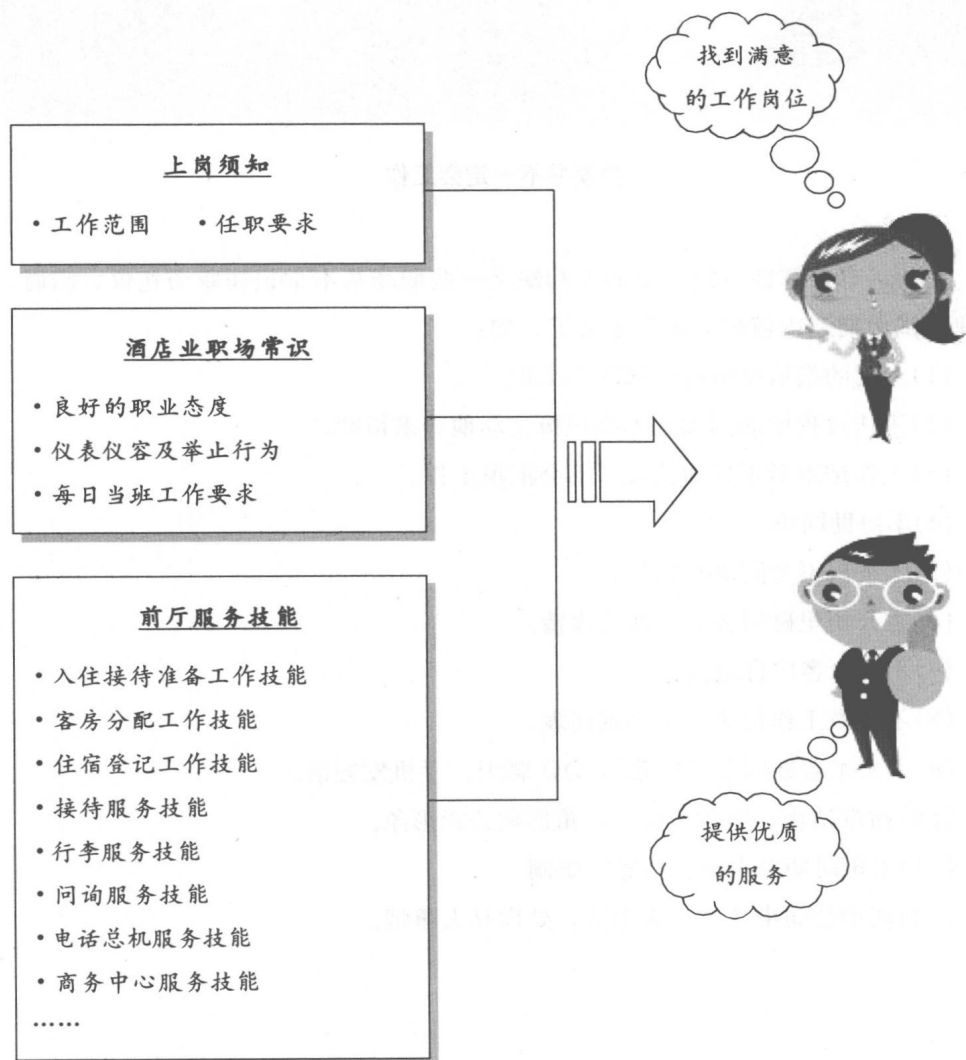
.....

三、前厅服务岗位的就业导向目标

以就业导向为目的，就是要为社会培养应用型技术人才。而这最直接的体现就是实现被教育对象的顺利就业。这就要求受教育者在学习期间能够掌握所学领

域比较实用的操作技能，并能在实践中加以运用，让受教育者达到行业要求。

前厅服务岗位的就业培训目标是使受训者在学习完后掌握就业所需知识，能够顺利实现在酒店前厅部门就业，并具备一定的成长空间。



就业导向培训的目的是要使受训者找到好工作

第一部分

前厅服务员上岗须知