



职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业



工作过程系统化

前厅服务与管理

QIANTING

FUWU YU GUANLI

本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了预订服务、总台接待服务、礼宾服务、客户关系维护、电话总机服务、商务中心服务、商务楼层服务7个项目共31项任务。通过学习完成31项任务,学生不仅能够学习酒店服务文化,而且能够根据客人的需求,提供相应的前厅服务,从而满足客人需求。

主 编 黄爱时



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业



工作过程系统化

前厅服务与管理

QIANTING

FUWU YU GUANLI

本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了预订服务、总台接待服务、礼宾服务、客户关系维护、电话总机服务、商务中心服务、商务楼层服务7个项目共31项任务。通过学习完成31项任务,学生不仅能够学习酒店服务文化,而且能够根据客人的需求,提供相应的前厅服务,从而满足客人需求。

主 编 黄爱时
编 委 徐 晴 韦江佳 张 甜 朱丽萍

华中科技大学出版社
(中国·武汉)

内 容 简 介

本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了预订服务、总台接待服务、礼宾服务、客户关系维护、电话总机服务、商务中心服务、商务楼层服务 7 个项目共 31 项任务。通过学习完成 31 项任务,学生不仅能够学习酒店服务文化,而且能够根据客人的需求,提供相应的前厅服务,从而满足客人需求。

本书适合作为中等职业学校和高等职业学校的教学用书,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考书。

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/黄爱时 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2010.7
ISBN 978-7-5609-6201-6

I. 前… II. 黄… III. ① 饭店-商业服务-职业教育-教材 ② 饭店-商业管理-职业教育-教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 085869 号

前厅服务与管理

黄爱时 主编

责任编辑:周 迎

封面设计:秦 茹

责任校对:祝 菲

责任监印:熊庆玉

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北通山金地印务有限公司

开 本:787mm×1092mm

印 张:10.5

字 数:246 千字

版 次:2010 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:18.00 元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业

编 委 会

顾问：

吴全全（教育部职业技术教育中心研究所）

委员会主任：

范德华（云南省旅游学校校长）
朱维德（贵州省旅游学校校长）
吴好学（长沙市旅游职业中专学校校长）
胡南平（长沙铁路职业中专学校校长）

委员会副主任：

彭 萍（湖北省旅游学校副校长）
黄培文（福州旅游职业中专学校副校长）
王 兵（重庆市旅游学校副校长）
熊骥锋（长沙铁路职业中专学校副校长）
栾鹤龙（贵州省旅游学校校长助理）

委员：

周 梁	骆 颂	李梅乐	黄爱时	肖 萍	陈晓毛
江丽容	王明强	韦燕生	邓玉梅	李 涛	廖致莉
李崇金	谢 青	张矿生	张 玲	刘小琴	孙 芸
童 影	黄 伟	管爱岚	金 竺	陈 劭	文 珺
尹 灵	刘春英	徐 晴	韦江佳	张 甜	朱丽萍
李 玲	李晨云	张 颖	龙美华	梁绍斌	谢善琼
林 瑾	张 帆	程 姗			

总 序

世界职业教育发展的经验和我国职业教育发展的历程都表明,职业教育是提高国家核心竞争力的要素。职业教育这一重要作用和地位,主要体现在以下两个方面:其一,职业教育承载着满足社会需求的重任,是培养为社会直接创造价值的高素质劳动者和专门人才的教育,职业教育既是经济发展的需要,又是促进就业的需要;其二,职业教育还承载着满足个性需求的重任,是促进以形象思维为主的具有另类智力特点的青少年成才的教育。职业教育既是保证教育公平的需要,又是教育协调发展的需要。

这意味着,职业教育不仅有着自己的特定目标——满足社会经济发展的人才需求以及与之相关的就业需求,而且有着自己的特殊规律——促进不同智力群体的个性发展以及与之相关的智力开发。

长期以来,由于我们对职业教育作为一种类型教育的规律缺乏深刻的认识,加之学校职业教育又占据绝对主体地位,因此职业教育与经济、企业联系不紧,导致职业教育的办学未能冲破“供给驱动”的束缚;由于与职业实践结合不紧密,职业教育的教学也未能跳出学科体系的框架,所培养的职业人才,其职业技能的专深不够、职业工作的能力不强,与行业、企业的实际需求,也与我国经济发展的需要,相距甚远。实际上,这也不利于个人通过职业这个载体实现自身所应有的生涯发展。

因此,要遵循职业教育的规律,强调校企合作、工学结合,在“做中学”,在“学中做”,就必须进行教学改革。职业教育教学应遵循“行动导向”的教学原则,强调“为了行动而学习”、“通过行动来学习”和“行动就是学习”的教育理念,让学生在由实践情境构成的以过程逻辑为中心的行动体系中获取过程性知识,去解决“怎么做”(经验)和“怎么做更好”(策略)的问题,而不是在由专业学科构成的以架构逻辑为中心的学科体系中去追求陈述性知识,只解决“是什么”(事实、概念等)和“为什么”(原理、规律等)的问题。由此,作为教学改革核心的课程,就成为职业教育教学改革成功与否的关键。

当前,在学习和借鉴国内外职业教育课程改革成功经验的基础之上,工作过程导向的课程开发思想已逐渐为职业教育战线所认同。所谓工作过程,是“在企业里为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”,是一个综合的、时刻处于运动状态但结构相对固定的系统。与之相关的工作过程知识,是情境化的职业经验知识与普适化的系统科学知识的交集,它“不是关于单个事务和重复性质工作的知识,而是在企业内部关系中将不同的子工作予以连接的知识”。以工作过程逻辑展开的课程开发,其内容编排以典型职业工作任务以及实际的职业工作过程为参照系,按照完整行动所特有的“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”结构,实现学科体系的解构与行动体系的重构,实现于变化的、具体的工作过程之中获取不变的、思维过程完整性的训练,实现实体性技术、规范性技术通过过程性技术的物化。

近年来,教育部在中等职业教育和高等职业教育领域,组织了我国职业教育史上最

大的职业教育师资培训项目——中德职教师资培训项目和国家级骨干师资培训项目。这些骨干教师通过学习、了解、接受先进的教学理念和教学模式,结合中国的国情,开发了更适合我国国情、更具有中国特色的职业教育课程模式。

华中科技大学出版社结合我国正在探索的职业教育课程改革,邀请我国职业教育领域的专家、企业技术专家和企业人力资源专家,特别是接受过中德职教师资培训或国家级骨干教师培训的中等职业学校的骨干教师,为支持、推动这一课程开发应用于教学实践,进行了有意义的探索——工作过程导向课程的教材编写。

华中科技大学出版社的这一探索,有以下两个特点。

第一,课程设置针对专业所对应的职业领域,邀请相关企业的技术骨干、人力资源管理者以及行业著名专家和院校骨干教师,通过访谈、问卷和研讨,由企业技术骨干和人力资源管理者提出职业工作岗位对技能型人才在技能、知识和素质方面的要求,结合目前我国中职教育的现状,共同分析、讨论课程设置存在的问题,通过科学合理的调整、增删,确定课程门类及其教学内容。

第二,教学模式针对中职教育对象的智力特点,积极探讨提高教学质量的有效途径,根据工作过程导向课程开发的实践,引入能够激发学习兴趣、贴近职业实践的工作任务,将项目教学作为提高教学质量、培养学生能力的主要教学方法,把适度够用的理论知识按照工作过程来梳理、编排,以促进符合职业教育规律的新的教学模式的建立。

在此基础上,华中科技大学出版社组织出版了这套工作过程系统化的职业技术教育课程改革新规划教材。我始终欣喜地关注着这套教材的规划、组织和编写的过程。华中科技大学出版社敢于探索、积极创新的精神,应该大力提倡。我很乐意将这套教材介绍给读者,衷心希望这套教材能在相关课程的教学中发挥积极作用,并得到读者的青睐。我也相信,这套教材在使用的过程中,通过教学实践的检验和实际问题的解决,不断得到改进、完善和提高。我希望,华中科技大学出版社能继续发扬探索、研究的作风,在建立具有我国特色的中等职业教育和高等职业教育的课程体系的改革之中,作出更大的贡献。

是为序。

教育部职业技术教育中心研究所

《中国职业技术教育》杂志主编

学术委员会秘书长

中国职业技术教育学会

理事、教学工作委员会副主任

职教课程理论与开发研究会主任

姜大源 研究员 教授

2008年7月15日

前 言

我国的职业教育经过了 50 多年的改革、发展,在学习和借鉴国外职业教育课程改革成功经验的基础上,以工作过程为导向的课程开发思想已成为职业教育领域的广泛共识。为支持、推动这一课程开发思想应用于教学实践,华中科技大学出版社在教育部职业教育研究专家姜大源教授的支持和指导下,邀请我国职业教育领域的专家、企业技术专家和企业人力资源专家,特别是接受中等职业教师资格培训和国家级骨干培训的中等职业学校的骨干教师,共同进行了有意义的探索——组织编写了以工作过程为导向的中等职业教育“十一五”规划教材。《前厅服务与管理》这本教材就是根据新的职业标准编写的符合新课程标准开发思想的“酒店服务与管理”系列教材之一。

《前厅服务与管理》项目教材的开发,是以学生就业为导向,以能力为本位,以岗位需要和职业标准为依据的,致力于培养学生职业能力,以适应酒店行业发展和社会科技进步的需要。本教材突出了学生在教学过程中的主体地位、教师在教学过程中的主导地位,紧密结合职业技能证书考核的要求,创设工作情境,使学生在做中学,边学边做,在实践中学习相关知识,培养和提高学生的职业能力。本教材突出了实践在教学过程中的主体地位,由前厅部各种典型的工作任务引领,以前厅部的工作过程为导向,以前厅部活动为载体,按照职业岗位、工作任务和工作过程组织、编写教材内容,突出理论和实践一体化的原则,强化学生综合能力的培养和提高。

《前厅服务与管理》由广州市旅游商贸职业学校黄爱时老师担任主编。各章节撰写分工如下:项目一预订服务、项目四客户关系维护由四川省成都市财贸职业中学徐晴老师撰写;项目五电话总机服务、项目六商务中心服务由重庆市旅游学校韦江佳老师撰写;项目三礼宾服务由贵州省旅游学校张甜老师撰写;项目二总台接待服务由湖北省旅游学校朱丽萍老师撰写;项目七由黄爱时老师撰写;全书最后由黄爱时老师负责统稿并修改定稿。

本教材在编写中参阅了大量的参考文献,除书后列出的参考书目外,还有其他文献资料,恕不一一列举,在此,谨向相关作者表示衷心感谢!

本教材的编写人员在撰写的过程中走访了一些酒店,也参考了一些国内外的资料,但由于水平有限,谬误之处,恳请大家批评指正。

编 者

2010 年 6 月

目 录

项目一 预订服务	(1)
任务1 认识预订服务	(2)
任务2 受理预订	(7)
任务3 控制预订	(15)
任务4 超额预订	(20)
项目二 总台接待服务	(27)
任务1 认识接待服务	(28)
任务2 推销客房	(33)
任务3 散客和团队客人入住登记服务	(38)
任务4 换房、续住、延迟退房服务	(47)
任务5 问询服务	(50)
任务6 留言服务	(54)
任务7 建立账户	(57)
任务8 离店结账	(60)
任务9 外币兑换服务和保险箱服务	(63)
项目三 礼宾服务	(69)
任务1 门童的迎送服务	(70)
任务2 酒店代表服务	(74)
任务3 行李服务	(76)
任务4 “金钥匙”服务	(79)
任务5 委托代办服务	(83)
任务6 邮件服务	(87)
项目四 客户关系维护	(91)
任务1 VIP 接待服务	(92)
任务2 处理客人投诉	(97)
任务3 控制服务质量	(101)
项目五 电话总机服务	(107)
任务1 转接电话	(108)
任务2 电话留言及服务	(112)
任务3 店内传呼服务	(115)

项目六 商务中心服务	(120)
任务 1 办公服务	(122)
任务 2 会议室出租服务	(126)
任务 3 提供翻译及秘书服务	(130)
任务 4 票务服务	(135)
项目七 商务楼层服务	(139)
任务 1 认识商务楼层	(140)
任务 2 商务楼层服务	(145)
前台英文词汇	(153)
主要参考文献	(158)



项目一

预订服务

项目描述

酒店订房部是前厅的一部分,是调节和控制整个酒店房间预订、销售的中心,是服务于酒店客人的超前部门。订房部工作人员是客人接触酒店的第一人。当好这个角色,就要在电话中给客人送上热情的服务。

学习目标

1. 认识预订服务。
2. 熟练受理客人的预订。
3. 做好订房的管理工作。
4. 合理处理超额预订。

任务1 认识预订服务

【任务目标】

1. 认识预订处的职能,明确预订员的职责。
2. 识别预订的渠道。
3. 学会区分预订的种类。
4. 熟悉预订的方式。
5. 了解房价的计价方式。

前置作业

【情境演示登记表】

活 动 设 计	活 动 要 求
主题	调查酒店预订服务,收集资料
内容	预订的渠道,预订的方式,房价的种类与收费方式
形式	以学习小组为单位,将分工合作情况及活动成果以小报告的形式在班级内部交流讨论
程序	将师生编成学习小组,小组领受活动任务,成员讨论自主分析,小组制订活动计划,小组实施计划调整,小组归纳活动成果,小组展示活动成果,师生评价反馈总结

【小组活动登记表】

小组名称: 组长: 组员:

活动任务				
活动分工	主持：	收集：	记录：	整理：
活动计划	时间：	地点：	途径：	
	步骤：			
	预期：			

续表

活动记录	过程:	
	发现:	
	例子:	
活动成果	收获:	
	感想:	
	思考:	
交流记录	优点:	
	不足:	
	改进方法:	
评价反馈	自己:	评分:
	同学:	评分:
	教师:	评分:



任务准备

1. 教师利用多媒体介绍酒店前厅部主要设置。
2. 根据班级学生的人数,把学生编成 4~6 人一组的若干个工作学习小组。
3. 教师指导学生多途径调查酒店预订种类,及时调整活动设计。



基础知识

一、订房部的职能

订房部(reservation desk),亦称预订处、订房中心,是前厅部的一个重要组成部分,是酒店运营的关键部门,在客房销售中起着举足轻重的作用。订房部的主要工作是接受客人的用房预订,从预订的规模和形式来看,预订可分为零星散客预订和团队、会议的大型预订。

订房部既是客户销售和服务运作的连接载体,又是客人信息集散中心。作为酒店的第一“颜面”,它是客人最先接触的部门,预订员的接待态度与业务能力往往是影响预订成败的重要因素。所以,订房部的工作人员除要具有一流的口头表达能力和高效的沟通能力外,还必须具备较强的销售能力。工作人员既要有热情礼貌的服务态度,又要有周到文明的预订礼仪;既要有准确、快捷、高效的服务过程,又要有灵活机动的推销技巧。同时,订房部作为酒店重要的信息窗口,是客人了解酒店的第一咨询对象,所以,订房部工作人员应对酒店情况做到心中有数,特别要对本酒店的产品类别、价格、特色及相关优惠政策等了如指掌,对于客人的咨询真正做到有问必答。

二、订房的来源

对酒店来讲,总是设法要将自己的产品直接销售给客人,但往往因为人力、物力的限

制而无法仅仅通过直接销售来吸引客人。因此,酒店常常会借助于中间商、网络、政府等,利用其专长、规模、影响力等,将酒店的产品及时、大量、顺畅地推销给客人,以扩大客源、增加销售量。

一般来讲,客人会通过以下七种渠道来预订客房:① 直接与酒店预订;② 通过与酒店签订商务合同的单位预订;③ 通过网络预订;④ 由旅行社预订;⑤ 由航空公司预订;⑥ 由会议组织机构预订;⑦ 由政府机关或企事业单位预订。



还有哪些订房的渠道?

三、酒店接受预订的方式

客人采用何种方式预订客房,受其预订的紧急程度和客人预订设备条件的制约。因此,客房预订的方式多种多样,各有其不同的特点。通常采用的预订方式有以下几种。

1. 电话

电话预订方式较为普遍,其特点是迅速、简便,便于客人、预订人员之间直接沟通,预订人员可根据酒店实际情况和客人的需求,及时调整预订要求,使客人订到满意的房间。此方式一般以散客、公司、机关团体使用较多。

2. 信函

信函预订方式较正规,如同一份合约,对客人和酒店起到一定的约束作用。以信函方式订房者,以旅行社居多。通常旅行社在签订房单之前,会先用电话与酒店联系后再开签。订房单一式两份,一份酒店存查,一份寄回旅行社。在回单上要注明是接受订房还是候补,再盖上酒店订房部印章,最后由订房部门主管签字认可。

3. 互联网

利用互联网订房为目前潮流趋势,现在许多酒店已将自身相关特色及基本资料放置于自己的主页上,旅客只需借助电脑和网络,即可依个人需求选择合适的酒店。

4. 传真

传真预订是当今酒店与客人进行预订联系的最理想的通信手段之一,其特点是传递迅速,即发即收,内容详尽,并可传递客人的签名、印鉴等。此方式可将客人的预订资料原封不动地保存,不易出现预订纠纷。国外酒店订房时较多采用传真预订方式。而酒店是否接受订房一般以确认信函给予回复。

5. 口头

口头预订也称为“面谈”。通常客人本人或其当地的友人(以现住客预订下次宿期为最常见)到酒店口头订房较多。口头预订的特点是让预订员有机会更详尽地了解客人的需求,并可当面回答客人或其友人提出的问题,同时还能视客人或其友人的神态、表情等,有针对性地采取相应的推销技巧。采用此方式时,应避免向客人或其友人承诺具体房号,其次,要当面表明所订房间只能保留到某一时间为止,逾期即取消订房。

6. 分时度假

分时度假,起源于20世纪60年代的法国,是指人们以优惠的价格购买当地某酒店或度假村部分时段的使用权,通过交换系统与世界各地类似产权的拥有人进行交换,从而达到前往各地旅游住宿的目的。按照目前的国际惯例,度假酒店或度假村的一个房间的使用权一般以周为单位,可分时段卖给多个客人,使用期限可以是二三十年,甚至更长的时间。顾客购买了一个时段(一周)的使用权后,可以每年在此度假一个星期。



提醒

不论采取何种订房方式,酒店在原则上都必须提供承诺的房间。由于客人汇寄订金的情况不多,因此,大部分酒店会先向客人说明房间保留到的时间,逾期即取消订房。

四、订房的种类

(一) 临时预订

临时预订(advance reservation)是客人在即将抵达酒店前很短的时间内订房或在到达的当天联系订房。

(二) 确认类预订

在确认类预订(confirmed reservation)情况下,酒店依然可以事先声明为客人保留客房至某一具体时间,在规定时间内,客人如未抵店,也未与酒店联系,则酒店有权将客房出租给其他客人。

(三) 保证类预订

保证类预订(guaranteed reservation)指客人保证前来住宿,否则将承担经济损失,而酒店在任何情况下都应保证落实预订。

保证类预订又分三种类型:① 预付款担保;② 信用卡担保;③ 合同担保。

(四) 超额预订

超额预订(over-booking)是指酒店在一定时期内,有意识地使其所接受的客房预订数超过其客房接待能力,其目的是充分利用酒店客房,提高开房率。

超额预订应该有个“度”的限制,以免出现因“过度超额”而不能使客人入住,或“超额不足”而使部分客房闲置。通常,酒店接受超额预订的比例应控制在5%~8%,具体而言,各酒店应根据各自的实际情况,合理掌握超额预订的“度”。

如果因超额预订而不能使客人入住,按照国际惯例,酒店方面应该做到以下几点。

(1) 诚恳地向客人道歉,请求客人谅解。

(2) 立即与另一家相同等级的酒店联系,请求援助,同时,派车将客人免费送往这家酒店,并承诺一有空房,在客人愿意的情况下,可把客人接回来,并对其表示欢迎(可由大堂副理出面迎接,或在客房内摆放花束等)。

(3) 对提供了援助的酒店表示感谢。

如客人的预订属于保证类预订,而又无法入住,则除了采取以上措施以外,还应视具

体情况,为客人提供以下帮助。

(1) 支付客人在其他酒店住宿期间的第一夜房费,或客人搬回酒店后可享受一天免费房的待遇。

(2) 免费为客人提供一次长途电话费或传真费,以便客人能够将临时改变地址的情况通知他人。

(3) 次日排房时,应首先考虑此类客人的用房安排;大堂副理应在大堂迎候客人,并陪同客人办理入住手续。



考一考

在旅游旺季的时候,怎样才能使自己预订的房间得到保证呢?

五、国际酒店通行的几种客房计价方式

(一) 欧洲式

欧洲式客房计价方式(European plan,简称 EP)是只包括房费,而不包含任何餐费的收费方式,为世界上大多数酒店所采用。

(二) 美国式

美国式客房计价(American plan,简称 AP)不但包括房费,而且还包括一日三餐的费用,因此,又被称为“全费用计价方式”,多为远离城市的度假性酒店或团队客人所采用。

(三) 修正美式

修正美式客房计价(modified American plan,简称 MAP)包括房费和早餐,除此之外,还包括一顿午餐或晚餐(二者任选其一)的费用。这种收费方式较适合于普通旅游客人。

(四) 欧洲大陆式

欧洲大陆式客房计价(continental plan,简称 CP)包括房费及欧陆式早餐。欧陆式早餐主要包括冷冻果汁、烤面包、咖啡或茶。

(五) 百慕大式

百慕大式客房计价(Bermuda plan,简称 BP)包括房费及美式早餐。美式早餐除了包含欧陆式早餐以外,通常还包括鸡蛋、火腿/香肠/咸肉。



试一试

请了解一下我国酒店房价的种类有哪些。

任务2 受理预订

【任务目标】

1. 能根据客人要求进行预订确认、记录和储存。
2. 学会各种方式的客房预订,归纳预订的工作程序。
3. 与接待处保持沟通和联系,做好客人抵店的准备工作。
4. 按照客人的要求,及时、准确地变更或取消客人的预订。
5. 满足客人的需求,归纳变更预订的工作程序。

前置作业

【情境演示登记表】

活动设计	活动要求
情境	客人 Peter 预订酒店房间,请为他进行预订服务
内容	(1) 为 Peter 进行电话预订服务; (2) 为 Peter 进行变更预订服务; (3) 为 Peter 提供取消预订服务
形式	以学习小组为单位进行情境演示,学生分别扮演客人和服务人员的角色
环节	将师生编成学习小组,领受活动任务,讨论活动细节,设计角色对话,小组情境演示,归纳服务程序,展示情境演示,评价反馈总结

【小组活动登记表】

小组名称: 组长: 组员:

情境设计			
角色分配	旁白:	客人:	服务人员:
道具设计			
对话设计	旁白:		
	服务人员:		
	客人:		

续表

演示记录	过程:	
	发现:	
	例子:	
归纳程序	程序:	
	体会:	
	问题:	
交流记录	优点:	
	不足:	
	改进方法:	
评价反馈	自己:	评分:
	同学:	评分:
	教师:	评分:



任务准备

1. 工具准备: 计算机预订系统、预订显示架、预订资料柜、客史档案柜、传真机、电话、各种预订单、记录本。
2. 人员准备: 师生编成 2 人一组的若干个学习小组, 教师指导学生情境演示设计。



基础知识

一、订房活动程序

不同的酒店可能采取不同系统和文件来接受预订订房。但是, 预订订房程序的基本步骤, 所有酒店都是大同小异的, 如图 1-1 所示。

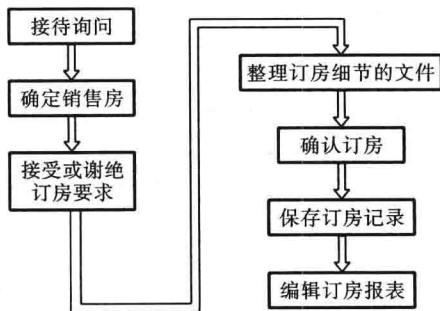


图 1-1 预订订房程序