



# 四川理工学院课程实施大纲

课程名称：前厅与客房管理

---

授课班级：旅游管理 2016 级 1-3 班

---

任课教师：李学琴

---

工作部门：经济学院

---

联系方式：13890038009

---

四川理工学院 制

2018 年 9 月

# 《前厅与客房管理》课程实施大纲

## 基本信息

课程代码：30251015

课程名称：前厅与客房管理

学 分：3

总 学 时：48

学 期：2018-2019-2

上课时间：3-15 周，每周 4 节

上课地点：按照课表指定教室

答疑时间和方式：课间或其他空余时间，面谈

答疑地点：上课教室或教师休息室

授课班级：旅游管理 2016 级 1-3 班

任课教师：李学琴

学 院：经济学院

邮 箱：630257985@qq.com

联系电话：13890038009

# 目 录

<b>1. 教学理念</b> .....	<b>1</b>
1.1 关注学生的发展.....	1
1.2 关注教学的有效性.....	1
1.3 关注教学的策略.....	2
1.4 关注教学价值观.....	2
<b>2. 课程介绍</b> .....	<b>2</b>
2.1 课程的性质.....	2
2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用.....	3
2.3 课程的历史与文化传统.....	3
2.4 课程的前沿及发展趋势.....	3
2.5 课程与经济社会发展的关系.....	4
2.6 课程课程内容可能涉及到的伦理与道德问题.....	5
2.7 学习本课程的必要性.....	5
<b>3. 教师简介</b> .....	<b>5</b>
3.1 教师的职称、学历.....	5
3.2 教育背景.....	5
3.3 研究兴趣（方向）.....	5
<b>4. 先修课程</b> .....	<b>6</b>
<b>5. 课程目标</b> .....	<b>6</b>
5.1 知识与技能方面.....	5
5.2 过程与方法方面.....	6
5.3 情感、态度与价值观方面.....	6
<b>6. 课程内容</b> .....	<b>7</b>
<b>7. 课程教学实施</b> .....	<b>10</b>
模块一 前厅部概述.....	10
模块二 前厅部客房预订.....	18
模块三 前厅部礼宾服务.....	29
模块四 前厅部总台接待业务.....	37

模块五 前厅部商务中心接待业务.....	50
模块六 前厅部总机接待实务.....	58
模块七 客房部概述.....	63
模块八 客房产品概述.....	68
模块九 客房的宾客服务.....	73
模块十 客房的设备用品管理.....	86
模块十一 客房安全管理.....	91
模块十二 主题客房设计.....	97
模块十三 前厅部与客房服务质量管理.....	107
模块十四 前厅客房销售管理.....	117
模块十五 主题客房设计展示.....	125
<b>8. 教学方法（教学方式） .....</b>	<b>125</b>
8.1 课堂讲授法.....	125
8.2 案例教学法.....	125
8.3 小组讨论式教学法.....	126
8.4 拓展式作业巩固法.....	126
8.5 情景教学法.....	126
<b>9. 学生课程学习要求.....</b>	<b>127</b>
9.1 学生自学的要求.....	127
9.2 课外阅读的要求.....	127
9.3 课堂讨论的要求.....	127
9.4 课程实践的要求.....	128
<b>10. 课程考核方式及评分规程.....</b>	<b>128</b>
10.1 出勤（迟到、早退等）、作业、报告等的要求.....	128
10.2 成绩的构成与评分规则说明.....	129
10.3 考试形式及说明（含补考） .....	129
<b>11. 学术诚信规定.....</b>	<b>129</b>
11.1 考试违规与作弊.....	129
11.2 杜撰数据、信息等.....	130
11.3 学术剽窃等.....	130
<b>12. 课堂规范.....</b>	<b>130</b>

12.1 课堂纪律.....	130
12.2 课堂礼仪.....	131
<b>13. 课程资源.....</b>	<b>131</b>
13.1 教材与参考书.....	131
13.2 专业学术专著.....	132
13.3 专业刊物.....	133
13.4 网络课程资源.....	133
13.5 课外阅读资源.....	133
<b>14. 学术合作备忘录（契约）.....</b>	<b>134</b>
14.1 教师做出师德师风承诺.....	134
14.2 阅读课程实施大纲，理解其内容.....	134
14.3 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望.....	134
<b>15. 其他必要说明（或建议）.....</b>	<b>135</b>
15.1 课程大纲的实施原则问题.....	135
15.1 学好该门课程的建议.....	136

# 1. 教学理念

我的教学理念很简单：一是让课堂有吸引力，把学生培养成乐学、会学的主体；二是让课堂成为学生体验成功、获得成就感的阵地，踏踏实实地落实好知识点。这是我从事《前厅与客房管理》这门课程的教学已十几年来形成的思想。

在该门课程的教学我将引入“全员参与，角色扮演，共同学习”的教学方式，让学生主动积极地对酒店前厅业务及管理知识进行参与学习。结合这个理念，在教学中设计了以下几个内容：（1）让学生观看有关旅游饭店的工作录像，比赛实况，以及一些旅游资源的图片、旅游风光片等。（2）结合学生的认知内容，选择适当的专题由学生分组准备，并在课堂上进行角色模拟，表演，对话。（3）鼓励学生在节假日期间进入酒店进行实践，检验学习成果。

该课程教学立足于我专业的培养目标和定位，坚持以岗位职业技能培养为主线、以工学结合为主要手段、以能力培养为核心，以模块化的教学内容，将态度、知识、技能和习惯四要素有机整合，培养学生在酒店前厅和客房服务与管理管理工作的综合能力和职业素质。

## 1.1 关注学生的发展

在《前厅与客房管理》课程授课过程中，应树立“以学生为主”的先进教学理念，以促进学生的全面发展作为教学的最终目的。坚持以学生为中心的教学理念，在教师的指导和互动的学习环境条件下，由学生能动地利用多条获取知识的渠道，自主地、创造性地去主动获取知识的一种完成教学任务。同时，教师角色应进行重新定位，从知识的传授者转换为知识的引导者，尊重学生个性、理解学生需求，营造良好的教学氛围与师生关系。

## 1.2 关注教学的有效性

本课程运用工学结合、案例引导、项目驱动等方法进行教学模块和教学方案设计。主要有基于工作过程的服务规范演练、服务和管理案例讨论、管理方案设计、到酒店参观和专业实习等，把课程学习内容联系酒店服务和管理工作的实际，综合其它学科的知识，提出各种问题并形成主题任务，进行任务驱动式教学；将学生置于发现问题，提出问题、思考问题、探究问题，解决问题的动态过程中学习。

### 1.3 关注教学的策略

在《前厅与客房管理》这门课程的教学中，我主张以教师为主导，学生为主体的教学结构，充分发挥学生教学主体的作用，充分调动学生的学习主动性和能动性。教师的教学角色定位是学生学习活动的组织者和指导者。教师的主导作用体现在：体现职业能力培养的学习问题或任务的设计者；信息海洋的导航者；情境观察的指导者和学生学习过程的辅导者。学生的主体地位体现在：学习问题或任务的发现者和探究者；协作活动的参与者；学习问题或任务的解决者。

结合本课程的特点，我主要采用采用参与式、体验式、交互式和模拟实训等多种实践教学形式。建立并提供多种媒体等的立体化教学资源，监控学生的学习进度，全程评价学生的学习效果，给出必要的学习反馈意见。

### 1.4 关注教学价值观

教师在课程实施过程应从传统的“知识为本”转变为“以学生为本”的新型教学价值观，在教学过程中强调理论与实践，理智与情感的统一，构建平等的师生关系，注重学生的个人体验，完善教学质量与水平。

## 2. 课程介绍

### 2.1 课程的性质

《前厅与客房管理》课程是旅游管理及酒店管理专业的专业核心课程。本课程是整合了酒店管理学和酒店前厅与客房服务业务实训内容的一门一体化课程。其总体设计思路是以酒店从业岗位工作任务和职业能力分析为基础，采用酒店管理和服务工作过程系统化为依据的课程开发方法，根据酒店经营等项目设置教学项目，依据前厅服务、客房服务等工作情景设计教学情景，以学习性的工作任务为导向，按照前厅与客房业务流程组织教学过程，以学生职业能力的培养和提升为核心，采用教、学、做一体的教学方法，反映了当前前厅与客房服务领域的业务内容，体现了工学结合的课程教学理念。

### 2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用

《前厅与客房管理》是旅游管理及酒店管理专业必修的基础课程，是现代饭店运行

和管理的重要组成部分。酒店的前厅部与客房部是酒店的核心运营部门，在酒店经营管理中占据重要的地位，因此酒店前厅服务技能以及客房服务技能是本专业学生必须具备的核心技能，也是后续进行定岗实习时必须具备的能力。学生通过对本课程的学习，能够比较有序的处理酒店前厅和客房服务工作中的日常问题，对在其它岗位正确的处理对客户关系也有极大的作用，是成为合格的酒店职业经理人的重要基础。

《前厅与客房管理》课程包含了酒店预订、礼宾服务、入住登记、结账收银、客房服务等一线服务基本规程的讲解和实训，保证了学生在进入实习和工作岗位时能够比较快速地进入职业岗位角色，熟练地开展相应岗位的服务工作，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。

### 2.3 课程的历史与文化传统

酒店，古称客栈，在世界上的存在已经有上千年的历史，总而言之，它是提供给人们吃、喝、睡等基本需要的地方，故而它是一个传统行业。

新中国酒店业发展，无论从量得角度，还是从质的角度，其发展速度都是惊人的。中国的酒店业发展起步于上世纪 70 年代末，酒店业经过近 40 年的发展，在硬件水平、配套设施的完善方面基本达到了国际水准。酒店业的发展大体经历了如下四个阶段：行政事业单位管理阶段，转型为企业单位经营型管理阶段，吸取国际上通行做法，推行星评制度，走标准化道路阶段，进入专业化、集团化管理的新阶段。

现代酒店业运营模式也是从西方传入中国的，陆续发展以来，星级酒店已达到 1.4 万家。作为一个星级酒店，客房是重中之重，其建筑面积占到酒店总面积 50%—80%，客房利润占到酒店利润 50%—70%。可见客房部占到酒店多大一个比重。

酒店是一个典型的以出售服务为主的特殊行业，行业性质决定服务质量决定企业的成败，往往来到酒店入住的客人，都会对细节比较关注，或者一个充满关怀的服务会让客人记忆犹深。那么，客房服务员所承担就是整个酒店服务一个很重要的环节，客房部的产品创新同样也是围绕在服务上展开的。

早在 80 年代初期欧美就开始探讨酒店的发展，其中客房与前厅管理就得到了极大的重视。在我国 90 年代也才开始有相关的研究，随之有了关于客房与前厅服务管理的书籍。

### 2.4 课程的前沿及发展趋势

近两年来，伴随着现代信息技术、大数据、云计算的深入发展，智慧旅游研究应运而生，在现代信息技术视域下旅游企业和酒店行业如何智慧化管理、数字化营销、智能化服务也成为重要的研究课题。本课程在教学环节主要呈现以下发展趋势：

#### 2.4.1 课程目标彰显职业能力

旅游酒店管理专业具有鲜明的职业性，注重学生综合素质的培养，突出技能培训，培养全面掌握酒店的经营管理，能综合运用所学知识分析和解决经营管理中实际问题的一线管理人员和技术骨干。本课程培养能够从事饭店前厅接待员、总机接线员、行李员、大堂副理、预订员、饭店业务员、客房服务员、饭店办公文员等工作，德、智、体、美全面发展，具有职业生涯发展基础的高素质技术应用型专门人才。

#### 2.4.2 课程内容贴近工作实际

本课程内容贴近工作实际，学生在学习客房预订、迎客接待、行李服务、前台接待、总机服务、商务服务、客房清洁及服务及私人管家服务等实务操作程序与规程过程中，切实掌握酒店学基本知识、基本理论及酒店前厅与客房服务的国内外最新动态和前沿知识，在培养学生酒店经营过程中实务操作能力的同时，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。本课程应使学生达到酒店管理师资格证书中相关内容的基本要求。

#### 2.4.3 教材选用与行业要求同步

选用优秀的理论教材，注重电子教案和多媒体课件的设计，及时更新和补充行业正在运作的方式方法，完善其教学资料。适当推荐课程参考书目来对课堂知识点进行扩充；注重实际，突出实用，做到理论知识明确、技能训练操作规范、条理清晰，强调理论知识为技能训练服务，同时保证专业知识的完整性和连贯性；加大多媒体课件设计应用，情境、图片、视频有效运用，激发学生学习专业兴趣。

## 2.5 课程与经济社会发展的关系

客房与前厅管理，就是对酒店每日客房与前厅工作的安排、检查、监督和控制，当然还有人、财、物三方面的一个管理。客房与前厅管理对酒店的正常运转非常重要，工作做得好，能够保证酒店管理不出一丝纰漏，同时为酒店树立好一个品牌，也是一次很好的酒店营销。

《前厅与客房服务管理》该课程作为酒店和旅游管理专业基础课程，是以培养学生的前厅与客房管理技能与服务意识为首要任务，以培养学生成为酒店管理人员为目标。它是酒店业管理中非常重要的集理论与实践于一体的教学课程，与服务经济息息相关，

并能有效解决社会就业，有利于社会的安定与谐。

## 2.6 课程内容可能涉及到的伦理与道德问题

中国的酒店业发展已经到了遍地开花的局面，国际旅游已成为人们的生活方式之一。树立良好的酒店服务形象，不仅对我国酒店业的发展有着极为重要的影响，更是为创立旅游强国和强国提供了良好的品牌。

酒店前厅与客房服务是酒店的中心内容，作为旅游及酒店专业学生即将成为旅游服务业中的主力军，故不仅需要有良好的专业技能，更重要的是要有良好的道德认知。这样才能在今后的社会工作中建立良好的社会形象，社会关系，社会风气，从而赢得企业更好的效益，创建国内外良好的旅游环境。

## 2.7 学习本课程的必要性

《前厅与客房管理》是旅游管理与酒店管理专业的主干必修课程，主要研究整个前厅管理中的主要流程。通过本课程的学习，学生能了解饭店前厅部和客房部的职能，明确酒店前厅部和客房部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；熟悉前厅部和客房部的运转规律；养成良好的酒店意识、服务意识；形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的酒店职业素质、为今后迅速适应酒店前厅和客房服务与基层管理工作打好专业基础。

# 3. 教师简介

## 3.1 教师的职称、学历

课程负责人：李学琴 讲师 旅游学硕士

## 3.2 教育背景

1996-2000 四川理工学院（原四川轻化工学院） 旅游学 本科

2005-2008 云南大学 旅游学 硕士

## 3.3 研究兴趣（方向）

本人长期从事于酒店管理的研究，对旅游规划、区域旅游经济、旅游文化方面的研究也饶有兴趣。

## 4. 预修课程（先修课程）

先修课程：《管理学》、《旅游学概论》、《饭店管理概论》、《饭店营销实务》、《饭店服务礼仪》、《旅游心理学》、《旅游公共关系》等

## 5. 课程目标

### 5.1 职业能力目标

本课程培养能够从事饭店前厅接待员、总机接线员、行李员、大堂副理、预订员、饭店业务员、客房服务员、饭店办公文员等工作，德、智、体、美全面发展，具有职业生涯发展基础的高素质技术应用型专门人才。具有良好的前厅和客房服务技能，成为能胜任高星级酒店前厅、客房服务管理工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。

### 5.2 过程与方法方面

本课程注重现代化教学方法的应用，在教学过程中适时适当地运用多媒体进行教学和演示，增加教学的直观性，提高教学的效果。

本课程注重多种教学方法的灵活应用。注重学生自学能力的培养，希望通过学生的自主学习，养成良好的学习习惯，掌握良好的学习方法；教师在传统课堂教学方法的基础上，注重学生参与讨论，启发学生思考，创造一种良好的让学生讨论的氛围，使学生从被动学生转化为主动学习，更好地发挥学生学习的主观能动性；另外，本课程注重通过案例分析、角色扮演、分组讨论、PPT 专题演示等方式，将所学的理论知识、基本概念切实运用到实际场景中，从而提高学生分析与解决实际前厅管理问题的能力。

### 5.3 情感、态度与价值观方面

大学教育不仅仅是传授知识，更多的是传授做人的道理，通过该课程的学习，最主要是培养学生的社会能力，即培养旅游企业管理能力、培养团队竞争与合作的能力。总

之，在传授课堂理论知识的同时，还应强调情商教育，以正面积极的心态，培养一个对社会有用的具有正确价值观和人生观的大学生，使他们成为具有高智商、高情商的有用人才。

实现以上目标，我的原则是：用爱心浇灌学生，为学生的一切，爱学生的一切。

## 6. 课程内容

本课程内容设计的总体思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，以能力为培养重点，构建以工作过程为导向，以任务驱动的课程体系，将该课程划分为前厅与客房两个部分，分配若干任务，在引导学生完成一个个项目任务的过程中传授知识。

课程的内容概要，教学重点、难点，学时安排如下表：

序号	工作任务	课程内容概要	教学重点、难点	学时安排
1	模块一 前厅部概述	任务一 前厅部的地位和任务	重点：前厅部在饭店中的重要地位以及前厅部的主要工作任务；前厅部的组织机构及人员管理，前厅部的服务及管理发展趋势。  难点：前厅部的重要地位及其任务；前厅部的组织结构模式，前厅部服务及管理发展趋势。	3
		任务二 前厅部的组织机构及人员组织		
		任务三 前厅部的发展趋势		
2	模块二 前厅部客房 预订	任务一 客房预订概况	重点：客房预订的渠道、方式、种类客房预订的程序；超额订房管理及订房纠纷处理的方法和技巧  难点：客房预订的程序、订房纠纷处理的方法和技巧	4
		任务二 接受预订		
		任务三 订房变更		
		任务四 超额预订与订房纠纷的处理		
		任务五 预订与收益管理		

3	模块三 前厅部礼宾 服务	任务一 前厅部礼宾服务认知	重点：前厅礼宾各岗位服务流程、服务方法和技巧 难点：灵活地处理对客服务中出现的问题和矛盾	4
		任务二 饭店代表服务		
		任务三 门童服务		
		任务四 行李员服务		
4	模块四 前厅部总台 接待业务	任务一 总台服务概况	重点：总台办理散客入住登记、团队入住登记、VIP 入住登记、访客留言、住客留言、散客结账、团队结账等总台服务难点：总台接待处、问讯处、收银处对客服务工作中常见问题的处理方法	4
		任务二 入住接待服务		
		任务三 住店期间服务		
		任务四 总台收银服务		
5	模块五 前厅部商 务中心接待 业务	任务一 商务中心业务概述	重点：前厅部商务中心的服务项目、各项目的服务程序和规范 难点：前厅部商务中心的服务项目的服务程序和规范	2
		任务二 商务服务		
		任务三 票务服务		
		任务四 商务中心职能的发展趋势		
6	项目六 前厅部总机 接待实务	任务一 总机服务认知	重点：电话转接、叫醒服务、问讯服务、临时指挥中心等服务项目的业务流程和操作规范 难点：灵活地处理总机对客服务中的各种问题	2
		任务二 电话应接服务		
		任务三 叫醒服务		
7	模块七 客房部概述	任务一 客房部的角色与工作任务	重点：客房部的职能和业务分工，客房部的组织机构与岗位职责 难点：客房部在酒店的地位和特点，客房服务人员的职业素养与能力	2
		任务二 客房部的组织机构与岗位设置		
		任务三 客房部员工的素质与能力		
		任务一 客房产品的概念与特点	重点：客房产品的种类和形	

8	模块八 客房产品概述	任务二 客房的种类和形式	式, 客房产品的功能设计 难点: 客房产品的类型与客房房间装饰	3
		任务三 客房的设备和用品		
		任务四 客房产品的功能设计		
		任务五 客房房间装饰与布置		
9	模块九 客房的宾客服务	任务一 客房宾客的种类与特点	重点: 宾客服务种类, 特点, 项目的内容、形式与要求 难点: 客房服务中的对客服务质量管理	4
		任务二 客房对客服务		
10	模块十 客房的设备用品管理	任务一 客房设备的管理	重点: 能够正确选择、使用和保养客房设施用品, 掌握客用品、布件的日常管理方法 难点: 客房设备的管理, 客房布件的管理	2
		任务二 客房用品的管理		
		任务三 客房布件的管理		
11	模块十一 客房安全管理	任务一 火灾预防及处理	重点: 客房安全管理的概述, 客房安全设施的配备, 火灾的预防与处理程序 难点: 饭店火灾和失窃事故的预防和处理, 突发事件的处理程序	3
		任务二 客房治安管理		
		任务三 客房劳动安全管理		
12	模块十二 主题客房设计	任务一 主题客房的概念与功能	重点: 理解主题客房的内容和方法, 能根据不同的主题设计不同的客房服务方案 难点: 主题客房设计的服务方案, 主题客房设计的创新	4
		任务二 主题客房的种类与形式		
		任务三 主题客房的内容与标准		
		任务四 主题客房设计的创新		
13	模块十三 前厅与客房部服务质量管理	任务一 前厅与客房服务质量概述	重点: 前厅与客房服务质量的具体内容和特点、前厅与客房服务质量管理体系的构成, 处理宾客投诉的原则与方法 难点: 处理宾客投诉的原则与方法	4
		任务二 前厅与客房服务质量管理		
		任务三 优质服务		
		任务四 宾客投诉的处理		
		任务一 客房销售管理概述	重点: 前厅部销售的内容、	

14	模块十四 前厅客房销售管理	任务二 前厅部销售方法与技巧	要求与流程:前厅销售客房策略; 前厅销售方法和技巧。 难点: 前厅销售方法和技巧	4
		任务三 前厅客房的销售策略		
15	模块十五主题客房设计展示	提早安排任务,设计主题客房。由学生分小组(3-5人/组),展示各组的成果,相互学习及评价。		3
合计课时				48

## 7. 课程教学实施

课程教学实施是本大纲的主要阐述内容。

《前厅与客房管理》共 48 课时, 以每授课章节为单位进行编写。

备注: 进度安排若无特殊情况按一以下内容执行, 若遇特殊情况可能会根据实际授课情况小幅度调整。

### 第一教学单元 3 学时

#### 模块一 前厅部概述

##### 教学设计:

通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂知识的讨论、情景式互动、课堂场景训练等学习方法,使学生了解前厅业的发展概况,明确前厅部在酒店中的地位和作用,熟悉前厅部的组织机构及人员管理,了解酒店前厅部服务及管理的未来发展趋势。

##### 教学目标:

- 1、正确认识前厅部在饭店中的重要地位以及前厅部的主要工作任务;
- 2、熟悉前厅部的组织机构及人员管理
- 3、了解前厅工作的主要设备;
- 4、理解并掌握前厅部的服务及管理发展趋势。

### 教学重点：

- 1、前厅部在饭店中的重要地位以及前厅部的主要工作任务
- 2、前厅部的组织机构及人员管理
- 3、前厅部的服务及管理发展趋势。

**教学难点：**前厅部的重要地位及其任务；前厅部的组织结构模式；前厅部服务及管理发展趋势。

**教学方法：**讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法、讨论法

**课时安排：**3 课时

### 教学内容及过程：

通过 PPT 中的图片引出授课内容：

【案例导入】 通过提问了解学生对前厅知识的认识程度。

#### 案例思考：温馨的抵店体验

1. 案例中告诉了我们什么？

2. 谈谈你对饭店前厅部的认识。

（案例来源：何丽芳.《饭店服务与管理案例分析》，广州，广东经济出版社，2005）

## 任务一 前厅部的地位和任务

### 【知识拓展 1-1】

前厅部、大堂部、总服务台、客务部、前台之间有何联系和区别？

#### 一、前厅部的地位（提问法、引导法、课堂讨论、讲授法）

- （一）前厅部是饭店业务活动的中心
- （二）前厅部是饭店形象的代表
- （三）前厅部是创造经济收入的关键部门
- （四）前厅部是饭店决策的参谋
- （五）前厅部是饭店建立良好宾客关系的重要环节

#### 二、前厅部的工作任务（提问法、引导法、讲授法）

- （一）销售客房
- （二）提供信息
- （三）协调对客服务
- （四）房态控制
- （五）账务管理

(六) 提供各类前厅服务

(七) 建立宾客档案

表 1-1 前厅运行三阶段及其主要任务

售前服务	远程询问服务, 如电话、传真、电传、信函、因特网咨询等
	各种预订服务, 如散客预订客房、团队客人预订客房等
售中服务	抵店时: 迎接客人、应接行李、登记入住等
	逗留期间: 问讯、邮件、委托代办、客账管理、总机话务服务等
	离店时: 退房结账、行李服务、相关离店服务等
售后服务	建立客史档案
	与宾客保持联系, 如节假日信函问候等

### 三、前厅部的业务特点 (提问法、引导法、课堂讨论, 引出以下观点)

(一) 业务内容综合性程度高

#### 【知识拓展 1-2】饭店首问责任制

(二) 业务能力的全面性要求高

(三) 业务处理重视时效性

(四) 业务内容和处理方式的安全性强

### 任务二 前厅部的组织机构和人员管理

#### 案例链接: “王府饭店”的招聘启示

#### 案例思考:

1. 饭店前厅部有哪些岗位?
2. 饭店前厅部的机构设置是怎样的?
3. 作为一个刚毕业的大学生, 结合自身情况和岗位要求, 王丽应该应聘怎样的岗位较为适当呢?

(通过以上的案例进行分析, 采用提问法、引导法、案例分析、课堂讨论的方法让学生能认识到酒店前厅的岗位及要求)

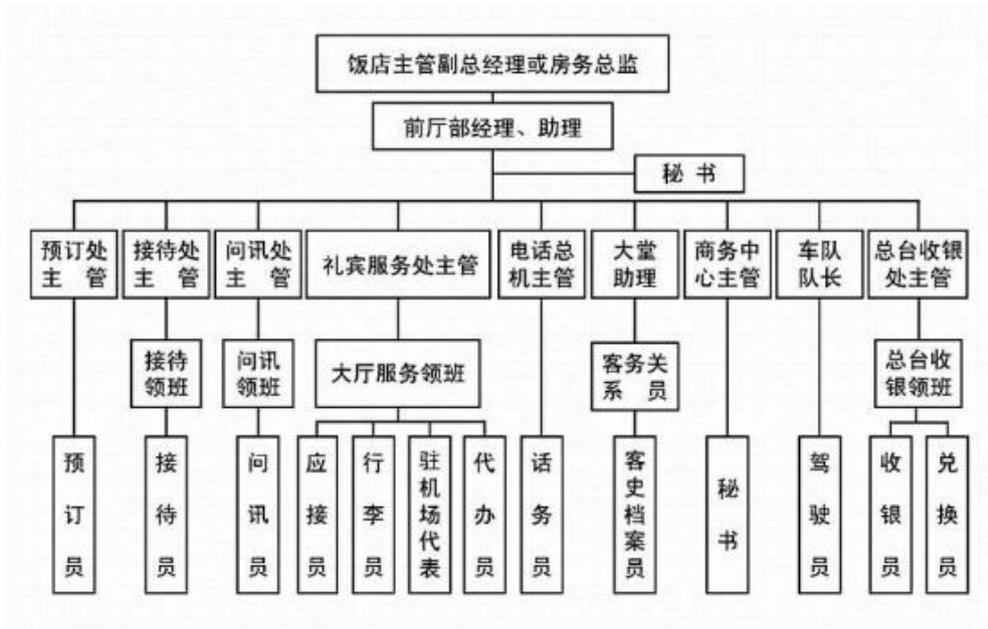
#### 一、前厅部组织结构设置的原则 (提问法、引导法讲授法)

- (一) 从实际出发
- (二) 精简原则
- (三) 统一原则
- (三) 管理幅度和管理层次

## 二、前厅部组织结构模式（提问法、引导法讲授法）

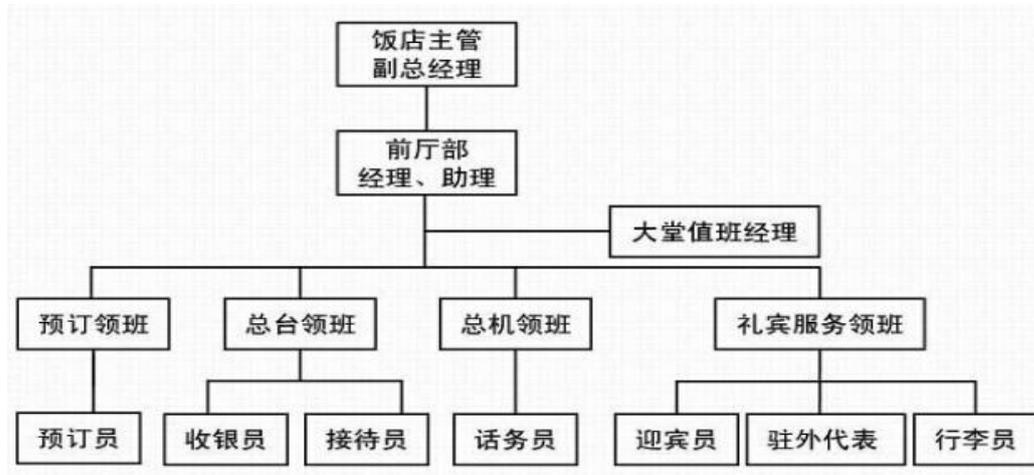
### （一）大型饭店采用的模式

图 2-1 大型饭店前厅部组织结构图



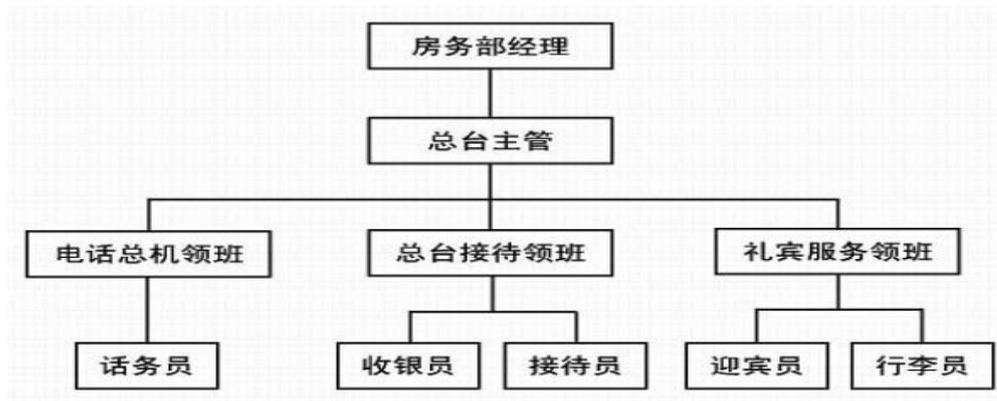
### （二）中型饭店采用的模式

图 2-2 中型饭店前厅部组织结构图



### （三）小型饭店采用的模式

图 2-3 小型饭店前厅部组织结构图



### 【课堂讨论题 2-1】

某世界知名品牌饭店，其硬件是按照国内四星级饭店建造的，属于城市商务饭店。该饭店拥有客房总数为 228 间。在新招了一位海归预订部主管后，几经商量，总经理同意预订部从前厅部分离。

请问：这种调整合适吗？请全面衡量该组织结构变化的利弊。

### 二、前厅部各班组职能（提问法、引导法、讲授法）

- (一) 预订处 (二) 接待处 (三) 问讯处 (四) 礼宾部 (五) 电话总机  
(六) 商务中心 (七) 收银处 (八) 客务关系部和大堂副理 (九) 车队

### 三、前厅部人员素质要求（提问法、引导法，学生讨论，自习得出结论）

- (一) 仪容仪表要求  
(二) 卫生要求  
(三) 语言要求  
(四) 礼貌品德要求  
(五) 能力素养要求  
(六) 服务意识要求

### 【案例分析】一家五百强公司的招聘

#### 案例评析：

1. 愿意为他人提供方便，乐于助人，是一个人在进入社会工作前已基本具备的人品素质，饭店可以教会一个员工业务知识技能，但很难在人品素质方面教会一个员工如何主动，如何诚实友善，如何从主动帮忙他人的活动中体验到一种乐趣。因此饭店要努力招聘那些德才兼备，服务意识较好的人。

2. 除了招聘具有服务意识的员工外，饭店也可以从以下一些方面来培养员工的服务意识：让员工亲身感受服务；要想员工服务好客人，老板先得服务好员工；让员工从不

同角度看待客人；尊重员工的情绪；关注员工身体；请老师进来上课；增设服务专项奖金等等。

3. 提升员工的服务意识，并做好对客人的服务工作，不是一件简单的事，更不是一件通过命令要求就能达到的事情。在此之前，还有许多铺垫性的工作要做，以上所述，只是其中的一部分。

#### 四、前厅部主要岗位及其岗位职责（该部分内容通过提问法、引导法、案例分析、课堂讨论、学生自习的方式完成）

- (一) 前厅部经理
- (二) 大堂副理
- (三) 前台接待主管
- (四) 礼宾主管
- (五) 接待部员工
- (六) 行李员/门童

### 任务三 前厅部的布局

#### 一、饭店大堂的设计类型及设计依据（提问法、引导法、课堂讨论、讲授法）

**提问：**请大家思考自己曾经去过的酒店其大堂的设计方式或特点。思考后作答。

- (一) 饭店大堂设计装饰的类型
- (二) 饭店大堂设计依据

#### 二、前厅的功能布局（提问法、引导法、课堂讨论、讲授法）

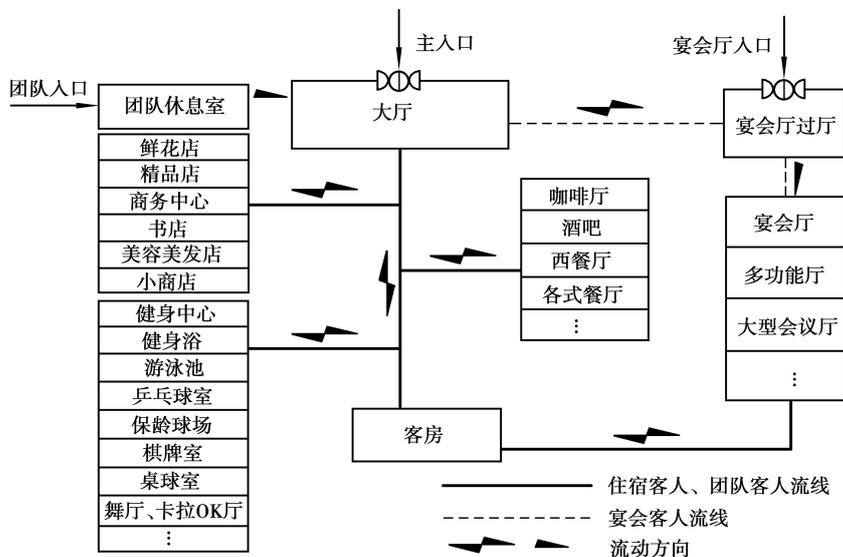


图 1-1 饭店正门入口处及人流线路

(二) 服务区

前厅的对客服务区主要包括总服务台、大堂副理处和行李处等。

(三) 休息区

(四) 公共卫生间

## 任务四 前厅部的发展趋势

### 一、前厅服务方式的发展趋势 (提问法、引导法、课堂讨论、讲授法)

- (一) 商务中心的职能退化
- (二) 坐式前台将被越来越多的饭店采用
- (三) 接待收银一站式服务
- (四) 个性化服务向“共性规则”制度转变

### 二、前厅管理方式的发展趋势 (提问法、引导法、课堂讨论、讲授法)

- (一) 精简机构，合理定编
- (二) 饭店的定价策略将更加灵活
- (三) 饭店预订方式网络化
- (四) 越来越多的饭店将实施“收益管理”

(课堂案例讨论、讲授法)

#### 【典型案例及点评】多伦多希尔顿饭店的改造

多伦多希尔顿饭店建于 1970 年，位于市中心边缘的一条比较清冷的街道上。由于饭店陈设古板、简单，大堂装饰摆设没有吸引力，缺少现代感，使饭店生意下滑。后来，饭店业主用了两年的时间，对 27 层 600 间客房、大堂和饭店其他部位进行了全面改造。承担改造任务的 KPMB 建筑设计公司首先从大堂着手，以几何 e- 作为总规划的主导手法，再注入明亮柔和的色彩和一种波浪形的分点灯光创作，彻底改变了原有的布局和基调，将大堂设计成新欧陆式的公众空间，并注入了大量的现代元素：

- 入口处地面铺设浅色大理石，休息区地面抬高并改铺深色实木地板，局部却铺入白色鹅卵石。
- 总台由原来的死角位置改在电梯厅附近。
- 合成竹片加钢管编制成的屏风隔开大堂休息区与电梯入口，既充分利用了空间，也明确了交通导向。同时，与天花透明玻璃窗垂下的布幔形成呼应，形式鲜明而独特。

- 与第二层回廊连接的楼梯护栏以透明石材配合钢制材料，处理手法简洁、大方、精巧。
- 只对原有空间进行务实的利用，但取消所有古旧的设计与装饰物。
- 整个大堂的改造设计充分利用了自然光线的折射，大堂空间布局中丰富而简练的层次都在折射光温和的点拨中显得很动人。

此设计集辉煌、自然、现代于一体，三者简洁巧妙的结合使得大堂舒适明朗，焕然一新。

#### 点评：

饭店的内装饰设计作为室内环境艺术，始终处在探索和发展之中，其核心思路可以概括为“功能”和“美感”的统一，即科学性和艺术性的统一。这个案例涉及饭店前厅在设施设备布局、空间、色彩、氛围等设计方面的知识，这也是本章内容的重点。

(资料来源：徐文苑，严金明．饭店前厅管理与服务．北京：清华大学出版社，北京交通大学出版社，2004．32)

#### 【本章小结】

前厅部是现代饭店经营管理中的一个重要部门，被喻为饭店的“门面”、“橱窗”，对饭店发展具有举足轻重的地位。前厅部是饭店业务活动的中心，是饭店形象的代表，是创造经济收入的关键部门，是饭店决策的参谋，是饭店建立良好宾客关系的重要环节。前厅部的主要工作任务有销售客房、提供信息、协调对客服务、房态控制、账务管理、提供各类前厅服务、建立宾客档案等。前厅部肩负着销售客房、组织接待工作、调度业务等多项工作，任务繁琐复杂。根据饭店的规模大小，前厅部的组织结构设置也不尽相同，且各个主要机构都有自己的岗位职责。前厅部人员也需具备相应的能力素养，才能担负起相应的服务与管理的工作。前厅服务方式的发展趋势主要有：商务中心的职能退化；坐式前台将被越来越多的饭店采用；接待收银一站式；服务个性化服务向“共性规则”制度转变。前厅管理方式的发展趋势主要有：精简机构，合理定编；饭店的定价策略将更加灵活；饭店预订网络化；越来越多的饭店将实施“收益管理”。

#### 课后思考自测题：

1. 前厅部在饭店中的重要性体现在哪些方面？
2. 前厅部的工作任务有哪些？
3. 前厅部的业务具有哪些特点？
4. 前厅部下设有哪一些主要机构？其各自的职能是什么？

5. 前厅部的工作人员应该具备怎样的基本素质？

6. 前厅部的发展趋势有哪些？

**实践操作项目：**

调查学校所在城市的大、中、小型饭店各一家，了解其大堂的设计与特点。

**参考资料：**

- 1、何丽芳. 饭店服务与管理案例分析[M]广州：广东经济出版社，2005
- 2、徐文苑，严金明. 饭店前厅管理与服务[M]北京：清华大学出版社，北京交通大学出版社，2004. 32
- 3、刘伟. 前厅与客房管理（第3版）[M]北京：高等教育出版社，2012. 8.
- 4、张青云. 前厅管理（第1版）[M]郑州：郑州大学出版社，2009. 8.
- 5、徐文苑，贺湘辉. 饭店前厅管理实务（第1版）[M] 广州：广东经济出版社，2005. 10.
- 6、徐文苑. 饭店客房管理实务（第1版）[M]. 广州：广东经济出版社，2005. 10.
- 7、曹艳芬. 酒店前厅服务与管理[M]. 天津：天津大学出版社，2011

## 第二教学单元 2 学时

### 模块二 前厅部客房预订

**教学设计：**通过教师课堂知识讲授、课堂设问与讨论、情景式互动、角色场景训练等学习方式，使学生明白前厅服务的预订程序及处理预订纠纷方法。

**教学目标：**

- 1、认识前厅部开展客房预订的意义和任务
- 2、了解客房预订的渠道、方式、种类
- 3、熟悉客房预订的程序
- 4、掌握超额订房管理及订房纠纷处理的方法和技巧
- 5、掌握客房预订的各项操作技能

**教学重点：**

- 1、客房预订的渠道、方式、种类
- 2、客房预订的程序
- 3、超额订房管理及订房纠纷处理的方法和技巧

**教学难点：**客房预订的程序、订房纠纷处理的方法和技巧

**教学方法：**讲授法、案例法、归纳法、角色扮演法、讨论法

**教学用具：**教学视频、多媒体

**课时安排：**2 课时

**教学内容与过程：**

### 【案例导入】

**案例思考：**

1. 前台在开展预订时应该注意哪些问题呢？
2. 遇到这类问题，饭店又应该如何处理？
3. 通过这个案例，给前台提供了怎样的经验教训呢？

案例来源：迈点饭店业门户网站。

<http://papers.meadin.com/document/detail/47af4dc0-3c91-46ba-8da9-d498a258ea0>

3)

## 任务一 客房预订概况

### 一、客房预订的意义（提问法、引导法、案例分析、课堂讨论、讲授法）

- （一）客房预订对客人的意义
- （二）客房预订对饭店的意义

### 二、客房预订的任务（提问法、引导法、讲授法）

- （一）接受、处理宾客的订房要求
- （二）记录、储存预订资料
- （三）检查、控制预订过程
- （四）完成宾客抵店前的各项准备工作

### 三、客房的种类和价格（提问法、引导法、课堂讨论、讲授法）

- （一）客房的种类
- （二）客房的价格

### 四、客房预订的渠道（提问法、引导法、课堂讨论、讲授法）

- （一）直接渠道
  - （二）间接渠道
1. 通过旅行代理商订房
  2. 通过航空公司及其他交通运输公司订房

#### 四、客房预订的方式（提问法、引导法、案例分析、课堂讨论）

- （一）电话订房
- （二）面谈订房
- （三）信函订房
- （四）传真订房
- （五）国际互联网订房
- （六）合同订房

本部分运用大量的【案例分析】进行分析

#### 五、客房预订的种类

- （一）按预订提前量的多少分类
- （二）按客人的人数和类型订房
- （三）按照饭店所应承担的责任分类

课堂提问：保证类预订在饭店与未来住客之间建立了更牢靠的关系。客人可能通过哪些方法进行订房担保？

### 任务二 接受预订

#### 一、接受客房预订的程序（提问法、引导法、讲授法）

- （一）预订前准备
- （二）通讯联系
- （三）明确客人要求
- （四）受理预订或婉拒预订

#### 表 客房预订单

## 客房预订单

### XX HOTEL RESEERVATION FORM

新预订

改预订

客人姓名NAME OF GUST (S)	帐号A/C NO.	房号ROOM NO.

抵达日期	班次	时间
ARR DATE	CARRIER	ETA
离店日期	班次	时间
DEP DATE	CARRIER	ETD
人数	成人	小孩
GUESTS	ADULT	CHILDREN

房数 ROOM	房类 TYPE	房价 RATE	理由 REASON

付款方式

METHOD OF PAYMENT \_\_\_\_\_

特殊服务

SPECIAL SERVICE \_\_\_\_\_

备注

REMARKS \_\_\_\_\_

预订人

单位

BOOKED BY \_\_\_\_\_ FIRM \_\_\_\_\_

电话

地址

TELEPHONE \_\_\_\_\_ ADDRESS \_\_\_\_\_

接受预订者	输入预订者	修改预订者	取消预订者
_____	_____	_____	_____
日期	日期	日期	日期

表 3-2 致歉信

\_\_\_\_\_小姐/女士/先生：

由于本饭店\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日的客房已经订满，  
我们无法接受您的订房要求，深表歉意。

感谢您对本店的关照，希望以后能有机会为您服务。

xx 饭店前厅预订处  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### (五) 确认预订

表 3-3 预订确认函

XX 饭店 地址：_____	客房类型：_____数量：_____房价：_____
	预订日期：_____ 抵达日期：_____

电话：_____	抵达时间：_____ 住宿天数：_____
您对 _____	离店日期：_____
_____	结账方式：_____ 订金：_____
的预订已被确认。	客户地址：_____
	客户姓名：_____ 电话：_____

本饭店愉快地确认了您的订房。由于客人离店后，需要有一定的时间整理客房，因此，请于抵店当日 14:00 后办理入住，请见谅。另外，未付订金或无担保的订房，如未事先说明，所订房间只保留到抵店当日 18:00。

(六) 预订资料记录储存

(七) 修改预订

(八) 抵店准备

表 3-4 日预期抵达客人名单

预订号	序号	客人姓名	房间号	预期抵店日期	预期抵店时间	预期抵店预测时间	备注

审核：\_\_\_\_\_ 制表：\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

表 3-5 日预期离店客人名单

预订号	序号	客人姓名	房间号	预期离店日期	预期离店时间	预期离店预测时间	备注

审核：\_\_\_\_\_ 制表：\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

## 二、各类客房预订流程 (提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法)

(一) 电话预订流程

### 【课堂实训练习题】

两名同学为一组进行角色扮演，一人扮演饭店前台预订处工作人员，一人扮演客人，完成一次电话预订的受理。然后角色互换。

**要求：**

1. 流程正确、信息完整、准确；

2 预订资料齐全，存档准确无误。；

3. 对客户服务过程符合饭店对客户服务礼貌礼节要求。

(二) 传真或 E-MAIL 预订流程

**【课堂实训练习题】**

<b>思源出版策划有限公司</b>	
<hr/>	
TO: 华文饭店前厅部	FROM: 思源出版策划有限公司
收件人: 张小军经理	发件人: 王勇
FAX: 61638888	FAX: 65372159
TEL: 61638888	TEL: 65372159
<p>张小军经理:</p> <p>你好! 我公司现需预订贵饭店住房: 第一批客人 11 月 3 日入住, 11 月 6 日 12: 00 前退房, 共计 3 晚, 其中标准间 2 间 (含早), 大床房 1 间 (含早), 客人代表姓名: 李红, 电话: 13109094678。第二批客人 11 月 9 日入住, 11 月 11 日 12:00 前退房, 共计 2 晚, 标准间 1 间 (含早), 客人姓名: 刘斌, 电话: 13912360288。请客人报姓名及电话入住。房价请按我公司与贵饭店协议价执行, 房款由客人前台现付。如无异议, 请回传确认, 谢谢!</p> <p style="text-align: right;">思源出版策划有限公司 2014 年 10 月 15 日</p>	

请根据上图呈现的传真，办理客人的传真预订。

**要求:**

1. 流程正确、信息完整、准确；

2. 回复文档格式规范，语言表达准确、规范；

3. 预订资料齐全，存档准确无误。

(三) 网络预订流程

(四) 重要客人 (VIP) 的预订流程

**【知识拓展】饭店 VIP 客人等级的划分**

(五) 团队、会议预订流程

表 团队会议接待通知单

会议名称:		公司/单位名称:				
会议时间:		会议人数:				
会议负责人姓名:		联系电话:				
酒店接待人:		电话:				
会议内容安排						
客房部						
餐饮部	日期	用餐时间	用餐形式	人数/桌数	餐标	地点
	备注:					
会议室	日期	时间	会议室名称	价位	会场要求:	
	备注:					
财务部	会议订金:			结算方式:		
	备注:					
工程部				保安部		
制表人				下单日期		

抄送: 总经理 餐饮总监 浴场总监 财务总监 营销部 行政部经理 工程部经理 保安部经理 (共8份)  
 批准人: 餐饮总监\_\_\_\_\_ 财务总监\_\_\_\_\_ 总经理\_\_\_\_\_

### 课堂 【实训练习题】

两名同学为一组进行角色扮演，一人扮演饭店前台预订处工作人员，一人扮演客人，完成一次团队或会议预订的受理。然后角色互换。

#### 要求:

1. 流程正确、信息完整、“团队会议接待通知单”填写准确无误;
2. 对客户服务过程符合饭店对客户服务礼貌礼节要求;
3. 预订资料齐全，存档准确无误。

## 第三教学单元 2 学时

### 模块二 前厅部客房预订

**教学设计:** 通过教师课堂知识讲授、课堂设问与讨论、情景式互动、角色场景训练等学习方式，使学生明白前厅服务的预订程序及处理预订纠纷方法

**教学目标:**

- 1、认识前厅部开展客房预订的意义和任务
- 2、了解客房预订的渠道、方式、种类
- 3、熟悉客房预订的程序
- 4、掌握超额订房管理及订房纠纷处理的方法和技巧
- 5、掌握客房预订的各项操作技能

**教学重点：**

- 1、客房预订的渠道、方式、种类
- 2、客房预订的程序
- 3、超额订房管理及订房纠纷处理的方法和技巧

**教学难点：**客房预订的程序、订房纠纷处理的方法和技巧

**教学方法：**讲授法、案例法、归纳法、角色扮演法、讨论法

**教学用具：**教学视频、多媒体

**课时安排：**2 课时

**教学内容与过程：**

### 任务三 订房变更

一、订房变更的概念（提问法、引导法、案例分析课堂讨论、讲授法）

【案例分析】在飞机场没有接到客人

课堂点评

（案例来源：百度文库 <http://wenku.baidu.com/view/2759c0a70029bd64783e2c95.html>）

二、预订变更的处理程序与标准（提问法、引导法、案例分析课堂讨论、讲授法）

（一）预订更改的处理程序与标准

表 客房预订变更表

姓名:	预订编号:	
公司名称:		
联系人:	电话:	
更改日期:		
抵店日期:	住店天数:	离店日期:
客房类型:	房间数量:	房价:
预付订金:	结账方式:	
备注:		
原预订编号:	原抵达日期:	原离店日期:
原预订房型:	原房间数量:	原房价:

填表人:

## (二) 预订取消的处理程序与标准

### 【课堂讨论题】

取消客房预订后，之前交纳的订金可以退还吗？退还多少？

### 【课堂实训练习题】

“实训练习题 3-2”中进行客房预订的思源出版策划有限公司在 10 月 22 日向华文饭店前厅部打来电话，说原定 11 月 3 日抵达的第一批客人因故要延迟到 11 月 4 日才能抵达饭店；另原定 11 月 9 日抵达的第二批客人因行程取消，原订客房要取消预订。

请根据客人的变更要求进行客房预订变更处理。

### 要求:

1. 流程正确、信息完整、“客房预订变更表”填写准确无误；
2. 对客服务过程符合饭店对客服务礼貌礼节要求；
3. 预订资料齐全，存档准确无误。

## 任务四 超额预订与订房纠纷的处理

### 一、超额预订（提问法、引导法、案例分析、课堂实训、讲授法）

#### (一) 超订数量的计算

计算超订数量，需要统计的数据包括：预订取消率、预订而未到率、提前退房率、延期住店率等。假设， $X$ =超额订房数； $A$ =饭店客房总数； $C$ =续住房数； $r_1$ =预订取消率； $r_2$ =预订而未到率； $D$ =预期离店房数； $f_1$ =提前退房率； $f_2$ =延期住店率，则他们之间存在如下关系式：

$$X = \frac{(A-C+X) \cdot r_1 + (A-C+X) \cdot r_2 + C \cdot f_1 - D \cdot f_2}{1 - (r_1 + r_2)}$$

假设超额预订率为 R，则

$$R = \frac{X}{A-C} \times 100\%$$

### 【课堂实训练习题】

某饭店有可供出租的客房 400 间，未来 11 月 25 日续住客房数为 140 间，预期离店客房数为 75 间。根据以往预订统计资料分析，该饭店预订取消率通常为 7%，预订而未到率为 5%，提前离店率为 4%，延期住店率为 6%。试问，就 11 月 25 日而言，该饭店：

1. 应该接受多少间房的超额预订？

2. 超额预订率多少为最佳？

(二) 超额预订还应考虑的其他因素

二、超订过度的处理 (提问法、引导法、案例分析课堂讨论)

三、订房纠纷的处理 (提问法、引导法、案例分析课堂讨论、讲授法)

### 【案例分析 3-3】预订客人没享受网络订房价

课堂进行讨论分析，点评

(案例来源：旅交汇 [http://www.17u.net/news/newsinfo\\_68821.html](http://www.17u.net/news/newsinfo_68821.html))

## 任务五 预订与收益管理

一、预订与收益管理 (引导法、讲授法)

二、收益管理的问题与对策 (提问法、引导法、案例分析课堂讨论、讲授法)

### 【知识拓展 3-1】

饭店业最先开发使用收益管理系统的是万豪，开始于把周末房价降至平时一半的优惠来吸引当地的顾客到旅馆度周末，万豪的董事长兼首席执行官比尔-玛丽奥特曾说：“收益管理不仅为我们增加了数百万美元的收益，同时也教育了我们如何更有效地管理。”希尔顿、凯悦、喜达屋等饭店集团先后开发了各自的收益管理系统后，凯悦摄政俱乐部客房的预订率上升了 20%，希尔顿创造了空前收入的记录，凯悦和希尔顿都声称销售和预订之间的沟通有了显著的加强。

(资料来源：价值中国网 <http://www.chinavalue.net/Biz/Article/2008-7-9/123317.html>)

### 【本项目典型案例及点评】

在旅游旺季，各饭店的出租率均较高，为了保证经济效益，一般饭店都实行超额预订。一天，经大堂副理及前台的配合，已将大部分客人安排妥当。当时 2305 客人为预离房，直至 18 点时才来前台办理延住手续，而此时，2305 房间的预抵客人已经到达（大堂副理已在下午多次打电话联系 2305 房间预离客人，但未找到）。大堂副理试图向刚刚到达的客人解释饭店超额预订，并保证将他安排在其他饭店，一旦有房间，再将其接回，但客人态度坚决，称这是你们饭店的问题，与我无关，我哪也不去。鉴于客人态度十分坚决，而且多次表示哪怕房间小一点也没关系，他就是不想到其他饭店，在值班经理的允许下，大堂副理将客人安置到了值班经理用房，客人对此表示满意。

课堂进行点评

（案例来源：迈点论坛 <http://bbs.meadin.com/thread-144960-1-1.html>）

### 【本章小结】

前厅部的首要功能是销售客房，客房预订则是客房商品销售的中心环节。饭店开展客房预订业务既可更好满足客人住宿要求，免受无房风险，又可促进饭店客房销售，实现饭店经营效益。本项目介绍了客房预订的基本知识，客房预订的接待流程，不同方式、不同客人订房的接待技巧并安排了实训练习项目，并对超额订房控制及订房纠纷的处理作了探讨。

### 课后自测题：

1. 客房预订的意义和任务是什么？
2. 客房预订的渠道、方式和种类有哪些？
3. 客房预订的流程是怎样的？
4. 超额预订的数量如何计算？确定超订数量还应考虑哪些因素？
5. 常出现的订房纠纷有哪些情况？该如何处理？

### 参考资料：

1. 国家旅游局人事劳动教育司，前厅管理[M]. 北京：旅游教育出版社，2003
2. 邢夫敏《现代酒店管理与服务案例》，北京大学出版社 第3章
3. 王培来. 酒店前厅客房运行管理实务[M]. 上海：上海交通大学出版社，2012，25
4. 潘素华. 酒店前厅服务与管理 [M]. 北京：中国人民大学出版社，2012，36-37
5. 詹姆斯. A. 巴尔迪著，曾国军，赵永秋译. 酒店前厅管理（第五版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2014，27 -30

6. 宋秋,唐恩富. 酒店前厅服务与管理实训教程[M]. 成都: 西南财经大学出版社, 2014

## 第四教学单元 4 学时

### 模块三 前厅部礼宾服务

#### 教学设计:

本章主要从培养学生的自主操作实践能力为出发点,以饭店服务代表,行李服务,门童服务为主要理论教学内容,通过课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、教师示范操作、学生模拟表演、师生研讨等教学方法,引导学生将本部分的理论知识与自我创新实践能力相融合。

#### 教学目标:

- 1、正确认识前厅礼宾部及各岗位的工作内容与要求;
- 2、掌握前厅礼宾各岗位服务流程、服务方法和技巧,能够按照礼宾规范向客人提供服务,服务能体现个性化
- 3、培能够灵活地处理对客服务中出现的各种问题和矛盾。

**教学重点:** 前厅礼宾各岗位服务流程、服务方法和技巧

**教学难点:** 灵活地处理对客服务中出现的各种问题和矛盾

**课时安排:** 2 课时

**教学方法:** 讨论法、演示法、案例分析、多媒体教学法

**课前准备:** 认真预习本小节内容,实地调查饭店前厅部的门童行李员的工作内容和要求。

#### 教学内容及过程:

回顾上次课的重要内容

由学生调查结果汇报引入新课的讲授

#### 【案例导入】

一天傍晚,一辆轿车向饭店驶来,停靠在饭店门口。刚参加工作的门童小王看清车上坐着三位欧美国家的客人,两位男士坐在车后,一位女士坐在前排副驾驶座位上。小王上前一步,以迅速规范的动作,打开了车后门,做好护顶,并向客人致意问候。关好后门后,小王又迅速地走向前门准备迎接那位女士下车。但女士满脸不快地自行拉开车

门下车了，这让小王不知所措。事后小王意识到，是否后为女客人开车门，怠慢了客人而招致不满。

十分钟后，又有一辆小轿车停在了饭店门口。这次是两位本国客人，一位年轻女士坐在副驾驶座位上，一位年纪稍长的男士坐在后座。吸取了上次的教训，这次小王迅速地先为女客人提供了迎接服务，再向男客人提供服务。而此时，小王又注意到，年轻的女客人在整个过程中，表情相当尴尬。小王糊涂了，到底自己哪里又做错了。

#### 案例思考：

1. 小王做错了吗？为什么？
2. 作为一名前厅部礼宾人员应该具备怎样的素质？

### 任务一 前厅部礼宾服务认知

#### 一、前厅礼宾服务的概念（提问法、引导法讲授法）

#### 二、前厅礼宾服务的内容（提问法、引导法、讲授法）

- （一）迎送宾客服务
- （二）行李服务
- （三）其他服务
- （四）金钥匙服务

#### 【知识拓展】“金钥匙”服务理念精髓

#### 三、前厅礼宾部主要岗位及其岗位职责（提问法、课堂讨论、自习）

- （一）礼宾部主管职责
- （二）礼宾部领班职责
- （三）礼宾部代班职责
- （四）饭店代表职责
- （五）礼宾部行李员职责
- （六）礼宾部门童职责

### 任务二 饭店代表服务

（本部分通过实例进行提问法、引导法、课堂讨论、讲授法完成学习）

- 一、准备工作
- 二、迎接客人
- 三、送客上车
- 四、通知饭店客人抵店信息

## 五、送别客人

### 任务三 门童服务

(本部分通过提问, 讲授以及实际演练方式完成学习)

#### 一、门童服务准备

#### 二、门童服务内容

##### (一) 问候

##### 【课堂实训练习题】

在饭店实训室门口或与饭店前厅大门类似的地方, 学生分组以角色扮演的方式练习

问候客人。

##### 要求:

1. 站位正确、服务及时;

2. 声音洪亮、面带微笑, 口头语言与肢体语言符合礼貌礼节规范;

3. 服务能体现个性化。

##### (二) 开车门服务

##### 【实训练习题】

学生分组以角色扮演的方式模拟宾客乘车到店时可能出现的各种情况, 练习开车门

服务。

##### 要求:

1. 站位正确、服务及时;

2. 服务时, 服务先后顺序、口头语言与肢体语言符合礼貌礼节规范;

3. 服务能体现个性化。

##### (三) 出租车服务

##### (四) 雨天服务

##### (五) 问询服务

##### 【案例分析】客人要游览大足石刻

课堂进行分析和评论

### 任务四 行李员服务

#### 一、散客行李服务 (提问法、引导法、案例分析课堂讨论、讲授法)

##### (一) 散客行李抵店服务

##### 【知识拓展】

客房介绍主要应该包括以下几个方面：

1. 如何使用电视和收看各频道节目，以及饭店内提供的节目。
  2. 电话使用方法，店内各主要服务部门的电话号码及空调、收音机、床头灯等电器设备。
  3. 告知客人写字桌上放有饭店介绍，以便客人更多地了解饭店服务信息。
  4. 介绍客房小酒吧，并提醒客人注意放在酒吧上的价格表。
  5. 介绍卫生件内设施，提醒客人注意电源的使用。
  6. 向客人介绍店内的洗衣服务及电话号码。
5. 返回登记

**散客行李进店登记表**

F. I. T. Check in Record

日期

DATE: \_\_\_\_\_

房号 RM No.	行李员 BELL MAN	进店时间 IN TIME	行李员回到大厅时间 BELL MAN DOWN TIME	行李件数 PIECES		备注 REMARKS
				大件 BIG	小件 SMALL	

制表人：

(二) 散客行李离店服务

**散客行李离店登记表**

F. I. T. Check out Record

日期

DATE: \_\_\_\_\_

房号 RM No.	收取行李 行李员 UP BELL MAN	收取行李 行李时间 UP TIME	客人离店 时间 DEPT TIME	送客离店 行李员 OUT BELL MAN	是否 结帐 BILL PAID	行李存放 卡号码 B/C No.	行李 件数 PIECES	车号 CAR No.	备注 REMARKS

制表人：

**【案例分析】情人节的礼物**

试问大堂经理海伦该如何处理这件事情？

老师进行评析

学生讨论：思考与启示

（案例来源：职业餐饮网 [http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201106/31725\\_8.html](http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201106/31725_8.html)）

**【实训练习题】**

学生分组以角色扮演的方式模拟散客抵店行李服务和散客离店行李服务。

**要求：**

1. 站位正确、服务及时、规范；
2. 服务流程正确，过程完整，表单填写规范、正确；
3. 服务时，口头语言与肢体语言符合礼貌礼节规范；
4. 服务能体现个性化。

**二、团队行李服务**（提问法、引导法、案例分析课堂讨论、讲授法）

（一）团队行李抵店服务

**团队行李进店登记表**

Group Baggage In-coming Record

日期 \_\_\_\_\_ 星期 \_\_\_\_\_  
DATE: \_\_\_\_\_ DAY: \_\_\_\_\_

团队名称  
NAME OF THE GROUP: \_\_\_\_\_

团队人数  
GROUP PAX \_\_\_\_\_

行李到达时间  
ARR. TIME \_\_\_\_\_

行李件数  
PIECES \_\_\_\_\_

旅行社陪同  
TRAVEL AGENT \_\_\_\_\_

装车行李员  
CARRIED BY \_\_\_\_\_

房间号码 ROOM NO.	行李件数 PIECES	行李员 BELL MAN	房间号码 ROOM NO.	行李件数 PIECES	行李员 BELL MAN


制表人：\_\_\_\_\_

(二) 团队行李离店服务

**团队行李出店登记表**

Group Baggage Out-going Record

日期 星期

DATE: \_\_\_\_\_ DAY: \_\_\_\_\_

团队名称

NAME OF THE GROUP: \_\_\_\_\_

行李件数

团队人数

团队标号

PIECES \_\_\_\_\_ GROUP PAX \_\_\_\_\_ GROUP SIGN \_\_\_\_\_

行李员

监督

HADDLE BY: \_\_\_\_\_ SUPERVISED BY: \_\_\_\_\_

旅行社陪同

礼宾部主管检查

TRAVEL AGENT \_\_\_\_\_ ACKNOWLEDGED BY: \_\_\_\_\_

收取行李时间

出店时间

BAGGAGE COLLECTION \_\_\_\_\_ DEPT. TIME \_\_\_\_\_

结帐处盖章

车号

CASHIER' S SIGNATURE: \_\_\_\_\_ CAR NO. \_\_\_\_\_

备注

REMARKS \_\_\_\_\_

房间号码 ROOM NO.	行李件数 PIECES	行李员 BELL MAN	房间号码 ROOM NO.	行李件数 PIECES	行李员 BELL MAN

**【实训练习题】**

学生分组以角色扮演的方式模拟团队抵店行李服务和团队离店行李服务。

**要求：**

1. 服务流程正确，过程完整，表单填写规范、正确；

2. 分送行李准确无误；

3. 服务时，口头语言与肢体语言符合礼貌礼节规范；

4. 服务能体现个性化。

**三、行李寄存服务**（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

（一）对寄存行李的要求

（二）行李寄存流程

表 行李寄存单

行李寄存单（饭店联）		
		存单号码：XXXXXXX
姓名 NAME:	日期 DATE:	房号 ROOM NO:
行李件数 LUGGAGE:		时间 TIME:
客人签名 GUESTS SIGNATURE:		
行李员签名 BELLBOY`S SIGNATURE:		
<b>重要说明：贵重物品不能放入行李中寄存，客人须自行保管。若将贵重物品放入行李中，饭店对于贵重物品的丢失和损失不负任何责任。</b>		
行李寄存单（顾客联）		
		存单号码：XXXXXXX
姓名 NAME:	日期 DATE:	房号 ROOM NO:
行李件数 LUGGAGE:		时间 TIME:
客人确认领取签名 GUESTS SIGNATURE:		
行李员签名 BELLBOY`S SIGNATURE:		

**【实训练习题】**

学生分组以角色扮演的方式模拟行李寄存服务。

**要求：**

1. 服务流程正确，过程完整，表单填写规范、正确；

2. 服务时，口头语言与肢体语言符合礼貌礼节规范；

3. 服务能体现个性化。

#### 四、报刊/邮件服务（提问法、引导法）

### 五、其他服务

#### 【本项目典型案例及点评】

10月17日某饭店C2209房间的美国客人杰克逊先生来礼宾部取机票，行李员小钟帮客人办好了手续。之后，小钟顺便问客人有没有其他需要帮忙的。客人非常高兴地问能不能帮他订一间上海的三星或者四星级饭店的客房，并且要求在浦东机场附近。小钟答应客人可以帮他预订，并询问了客人要订什么时候、什么样的房间以及有没有其他要求等。然后小钟请客人先回房间休息，等联系好以后打电话告诉他具体的预订情况。

小钟告知了领班小陈，并且拨打了上海携程网订房电话，得知上海饭店的房间很紧张，且没有客人要求的两人小床的标准间，而且离上海浦东机场最近的华美达饭店里也只有一张大床的豪华型房间了。小钟把这种情况告诉了杰克逊先生。杰克逊先生与其朋友商量之后，决定预订华美达饭店。随后，小钟到客人房间为客人订下了华美达饭店的一张大床豪华间，房价是807元，含一份早餐，并按照订房中心的要求用客人信用卡做了担保。另外，怕杰克逊先生找不到华美达饭店，他还给杰克逊先生写了一份该饭店的中英文名称、地址以及电话，方便客人联系饭店。杰克逊先生于10月18日早飞往上海，他对饭店的服务非常满意。

#### 点评：

服务是一种境界，这种境界是无法用数量和尺度进行丈量的，而是一种在经验积累基础上的悟性，有了这种用心服务的悟性才能服务出境界。没有人硬性要求行李员去多问客人一句，也没有办法测量员工是否在工作中多问了客人一句是否需要帮助，但具有悟性的员工总是能主动做到这一点。另外值得一提的是，小钟替客人想到了到上海后可能遇到的困难，主动为客人写下了华美达饭店的中英文名称和地址电话。本案例中，客人早上从深圳出发，那么客人是几点的什么航班，用不用叫醒服务，用不用送机接机服务等，行李员小钟或饭店方如果能再帮客人想深想远些，提供一条龙服务，效果将会更好。

（案例来源：职业餐饮网 <http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201205/42116.html>）

#### 【本章小结】

礼宾服务体现了饭店的档次和服务水准，其主要职责就是围绕客人需求提供“一条

龙服务”，包括迎宾服务、行李服务、递送邮件、委托代办等各项服务。礼宾部的全体员工是最先迎接和最后送走客人，并向客人推销饭店和宣传饭店的服务群体，他们的服务对宾客对饭店的第一印象和最后印象的形成起着重要的作用。

### 【本章复习自测题】

1. 前厅礼宾服务的内容主要包括哪些？
2. 散客行李进店和离店的服务流程是怎样的？
3. 团队行李进店和离店的服务流程是怎样的？

### 参考资料：

1. 职业餐饮网 [http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201106/31725\\_8.html](http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201106/31725_8.html)
2. 职业餐饮网 <http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201205/42116.html>
3. 孙丽坤，盖玉妍，吴宝宏. 前厅客房服务与管理 [M]. 长春：东北师范大学出版社，2007.
4. 胡剑虹. 饭店前厅客房服务与管理[M]. 北京：科学出版社，2006.
5. 吴玲. 前厅运行与管理[M]. 上海：上海交通大学出版社，2011.
6. 孟庆杰，唐飞. 前厅客房服务与管理（第三版）[M]. 大连：东北财经大学出版社有限责任公司，2010.

## 第五教学单元 4 学时

### 模块四 前厅部总台接待业务

#### 教学设计：

本章主要从培养学生的自主实践能力为出发点，以总台入住接待，住店期间服务，总台收银服务为主要理论教学内容，通过课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、教师示范操作、学生模拟表演、师生研讨等教学方法，引导学生将本部分的理论知识与自我创新实践能力相融合。

#### 教学目标：

- 1、明确前厅部总台服务工作的重要地位及主要工作内容
- 2、理解客房状态的基本概念并熟记常见的房态类型
- 3、掌握总台办理散客入住登记、团队入住登记、VIP 入住登记、访客留言、住客留言、散客结账、团队结账等总台服务的程序和标准
- 4、掌握总台接待处、问讯处、收银处对客户服务工作中常见问题的处理方法

**教学重点：**总台办理散客入住登记、团队入住登记、VIP 入住登记、访客留言、住客留言、散客结账、团队结账等总台服务的程序和标准

**难点：**总台接待处、问讯处、收银处对客户服务工作中常见问题的处理方法

**教学方法：**讲授法、多媒体演示法、讨论法、归纳法，提问引导，模拟角色扮演法

**课前准备：**学生在课前充分预习本项目内容相关知识

**课时安排：**3 课时

**教学过程：**

### 【案例导入】

**案例思考：**

1. 请问按办理住宿手续的程序和规定，总台接待员能给这两名美国青年办理入住登记手续吗？

2. 前台入住登记的有效证件包括哪些？

（案例来源：王德静等，《饭店服务专业习题集》，北京，中国劳动社会保障出版社，2002.）

## 任务一 总台服务概况

一、总台服务工作的重要地位（提问法、引导法、讲授法）

二、总台服务工作的内容（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

（一）接待

（二）问讯

（三）收银

1. 常见房态

饭店常见房态通常有以下类型

表 5-1 饭店常见房态

房态	英文	中文	备注
Occupied	Occupied	住客房	住店客人正在使用的客房
Vacant	Vacant	空房	暂时未出租的房间
OC	Occupied & Clean	已清洁住客房	
OD	Occupied & Dirty	未清洁住客房	
VC	Vacant & Clean	已清洁空房	已完成清扫整理工作，尚未检查的空房
VD	Vacant & Dirty	未清洁空房	

CO	Check out	走客房	客人刚离店，房间尚未清洁
000	Out of Order	待修房	硬件出现故障，正在或等待维修
OOS	Out of Service	停用房	因各种原因，已被暂时停用房间
BL	Blocked Room	保留房	为团体客人、预定客人以及重要客人等预留的房间
S/O	Sleep Out	外宿房	住店客人外宿未归
LL	Occupied with Light Luggage	携少量行李的住客房	
NB	No Baggage	无行李房	
DND	Do Not Disturb	请勿打扰房	客房的请勿打扰灯亮着，或门把手挂有“请勿打扰”牌
DL	Double Locked	双锁房	饭店（或客人）出于安全等某种目的而将房门双锁

## 2. 差异房态

表 5-2 客房差异状况表

差异房态	前厅部	客房部
逃账房 (Skippers)	住客房	空房
沉睡房 (Sleepers)	走客房或空房	住客房

### 【案例分析 5-1】重复卖房之后

一天晚上 12 点多钟了，酒店大堂来了两男两女，他们要求开两个双人标准间，前厅的接待员小刘查阅了房态后，紧张地忙碌起来。从查预订单——选房——入机——住宿登记——交迎宾卡——做钥匙卡等各个环节都很快捷，四位客人很快就拿到分配的房间 1201、1203 房钥匙，愉快地登上了电梯，向下榻的客房走去……

谁知他们走出电梯出示了房卡，楼层服务人员发现，1201 房间有客人入住，肯定接待员将房间开重了。客房服务员立即表示歉意，并请客人稍等，待她寻问一下再说。四位客人非常生气，立即乘电梯返回大堂，径直走向接待处，质问这是怎么回事。当客人在大堂大吵大闹时，保安走了过来阻止，客人更加生气了，上去就卡住保安，酒店经理也走来了……

### 评析

DOUBLECHECK——IN（双重卖房）是酒店前厅最容易发生、也是较严重的一种工作失误，因为它往往给客人造成极其不好的影响。因此，我们都应对容易出现双重卖房的几个操作环节严格把关，特别是要核对房卡、预订单、电脑房态、实际房态等显示的资

料是一致。

本案例是一次因前厅、楼层、客房服务中心三方对房态不清、沟通不力而酿成的一次管理与服务上的失误。具体是由于前厅服务员粗心大意直接导致了开重房的严重后果，造成客人产生自己被忽略、被愚弄的感觉，这归根结底是有关部门员工服务意识的淡薄及工作上不认真负责的表现。但其中也显示了前厅、客房部门工作衔接之间存在的问题，很值得我们深思。

**课堂提问：**遇到这种情况的一般处理方法是怎样的？有学生回答得出结论

1. 接到报告后，管理人员应迅速赶到楼层，向客人表示歉意；
2. 通知前厅重新安排房间，房间尽量安排在本楼层距原来的房间不要太远，房间的格调、不小、方向尽量与原来的相同；
3. 房间安排好后，让行李员将房间钥匙和重新填好的迎宾卡送上楼层，带客人到新的房间；
4. 换出客人原来的迎宾卡和房间钥匙；
5. 帮助客人将行李拿到所调的房间；
6. 如果客人没有特别提出折扣的优惠，酒店一方无须特别提示，我们在客人入住后，对此房间多加以重视，给予更多的关照，切切不可再出现问题；
7. 查清重复卖房的原因，登记入档，吸取教训。

（案例来源：迈点网智库频道 [http://papers.meadin.com/Special/Special\\_papers1.shtml](http://papers.meadin.com/Special/Special_papers1.shtml)）

## 任务二 入住接待服务

### 一、办理入住登记手续的目的（提问法、引导法、讲授法）

- （一）办理入住登记手续可以和客人签订住宿合同
- （二）办理入住登记手续是遵守国家法律有关户籍管理的规定
- （三）办理入住登记手续可以获得客人的个人资料
- （四）办理入住登记手续可以满足客人对房间及房价的要求
- （五）办理入住登记手续可以向客人推销饭店的其他服务与设施

#### 【知识拓展】有效证件的种类

### 二、客房预订（提问法、引导法、案例分析、互动表演、讲授法）

- （一）排房的顺序
- （二）排房的艺术

1. VIP 客人用房应是相对较好的客房
2. 尽量使团体客人住在同一楼层或相近的楼层
3. 残疾人和老人应安排在离服务台和电梯较近的房间
4. 应尽量把内宾和外宾分别安排在不同的楼层
5. 不要把敌对国家的客人安排在同一楼层或相近的房间
6. 要注意房号的忌讳
7. 淡季时要集中排房

### 三、入住接待的程序（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

#### （一）散客入住接待

#### 【实训练习题】

两名同学为一组进行角色扮演，一人扮演饭店前台接待处工作人员，一人扮演客人，完成一次散客入住接待工作。然后角色互换，并互评（表 5-4）。

#### 要求：

1. 流程正确、客人信息完整、准确；
2. 对客服务过程符合饭店对客服务礼貌礼节要求；
3. 资料齐全，存档准确无误。

参考：散客入住登记规范操作及评分标准

项目内容	细节要求	细节小分	扣分
仪容仪表 (10分)	服装符合岗位要求，头发整洁，面部清洁，口腔清洁无异味，不留长指甲。	10分	
迎候宾客 (4分)	微笑，站立于接待台后 1.5-2 米处，上前一步，敬语问候客人	4分	
询问预订 (4分)	礼貌地问清客人是否预订(有预订则称呼客人姓氏)	4分	
入住登记 (32分)	熟悉房间特点，主动向客人推销介绍房间(是否做到升级销售)，满足客人的需要	10分	
	入住手续高效，准确无差错(填写登记表，验证等)	8分	
	确认宾客姓名，并至少在对话中使用一次	2分	
	询问宾客付款方式，是否需要签单消费	2分	
	询问宾客是否需要贵重物品寄存，并解释相关规定	4分	
	交付房卡、信用卡/定金条等	2分	
	指示客房或电梯方向与行李员交接清楚	2分	
敬语道别	2分		

应变能力 (40分)	普通话标准、语言表达能力强,表达方式委婉,有礼有节	20分	
	效果明显,具有及时、妥善处理问题的能力	20分	
整体效果 (10分)	规范标准、主动热情;服务有创新,使人受到感染,得到惊喜	10分	
得分			

(二) 团队入住接待

表 团队人员住宿登记表

团队名称						
客户名称						
抵店日期				离店日期		
姓名	性别	职业	国籍	证件名称	证件号码	房号

制表人:

年 月 日

(三) VIP 入住接待

【知识拓展】

表 某星级饭店 VIP 客人的分类及接待规格

级别	定义	礼品	客房物品	欢迎级别
A 级	国家元首、中央领导、警卫任务接待等	果篮、花篮、饭店纪念品、欢迎信	专用洗浴品、浴衣、五巾	董事长、总经理、总监、各部门经理迎接
B 级	部级、省级、大公司总裁、名人名星等	果篮、花篮、欢迎信	专用洗浴品、五巾	总经理、总监、各部门经理迎接
C 级	市级领导、饭店同行等	果盘、盆花或盆景、欢迎信	专用洗浴品	总监、各部门经理迎接

四、接待常见问题处理 (提问法、引导法、案例分析、讲授法)

(一) 客人等候办理入住手续的时间过久而引起抱怨

(二) 客人不愿详实登记

- (三) 遇到有不良记录的客人时
- (四) 饭店提供的客房类型、价格与客人的要求不符
- (五) 在房间紧张的情况下，客人要求延住
- (六) 客人要求用一个证件同时开两间客房
- (七) 住店客人要求保密
- (八) 住店客人换房
- (九) 客用钥匙丢失
- (十) 离店团队退房回收钥匙

### 任务三 住店期间服务

#### 一、问讯服务（提问法、引导法、案例分析、讲授法）

##### （一）查询客人信息

1. 查询一般客人的信息
2. 住店客人要求房号保密的处理

课堂提问：针对以上两种情况，你该如何处理？ 根据学生回答，得出结论

##### （二）查询饭店内部信息

##### （三）查询饭店外部信息

#### 【案例分析】

#### 访客问讯时，如何当着访客面灵活请示？

##### 案例一：

一位先生入住 1808 房，要求为保密房。第二天一位自称为该客人妻子的女士到酒店前台问讯处查这位客人，问讯员 A 通过电脑得知客人申请保密，便礼貌告知查无此人，但该女士说其丈夫肯定在这里住，现在找他有急事，而且非常紧急，要求问讯员仔细查找。

此时 A 灵机一动，说：“我再在到办公室帮您详细核查一下住客资料。” A 来到后台，通过电话告知 1808 客人前台有人找他，此客人问明情况后表示要求回避。于是 A 来到前台再次对该女士说查无此人，该女士见问讯员不厌其烦地找了几遍都没有结果也就离开了。

##### 案例二：

一位客人在前台登记入住，并说自己是酒店总经理的朋友，要求房价六折，接待员 B 拨通总经理电话，当着客人面向总经理请示，结果总经理碍于情面只好同意，其实该客人与总经理只是一面之交。

### 案例三：

一位先生来到迎宾台前说要找总经理，迎宾员 C 有礼貌地问道：“好的，先生，请问您是哪个单位的？怎么称呼您？”客人报上了自己的单位与姓名。C 又说：“先生请稍等，我为您联系一下。”于是 C 拨通了行政办公室的电话，可是没有人接听，接着 C 只好直接拨通总经理办公室电话，正是总经理接听，由于当着客人的面，C 灵活地对总经理说：“你好，我是酒店迎宾员，请问总经理在吗？有某单位某某先生找他。”总经理一听，就明白了迎宾员的用意，于是从容地决定是否接见这位客人。

### 讨论评析：

这是一组反映如何当着客人面灵活请示的技巧案例。

例一中有访客要求找保密房的客人，并且情况特殊是住客妻子。问讯员处理得当，灵活地避开访客向住客请示，否则不出现一场误会和冲突才怪。

例二中接待员处理方式不对，正确的方式应该是按规定程序知会大堂副理来处理，如超出大堂副理职权范围，再由大堂副理以适当的方式知会总经理或值班经理。

例三该迎宾员处理规范，表现灵活，作为酒店的总经理日理万机，是不可能随时接待所有来访客人，一般客人先由行政办公室或涉及相关职能部门来接待，还有些客人由于某些原因，总经理不便于接待，所以本例中迎宾员灵活的处理让访客和总经理都能较好接受，不致尴尬。

（案例来源：职业餐饮网 [http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwal/201202/39590\\_2.html](http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwal/201202/39590_2.html)）

## 二、留言服务（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

### （一）访客留言服务

表 5-10 访客留言单

访客留言单	
来自_____先生/女士/小姐	致_____
房号：_____	日期：_____年____月____日
电话：_____	<input type="checkbox"/> 将再致电 <input type="checkbox"/> 请回拨 <input type="checkbox"/> 将再访
留言：_____	
_____	
_____	
访客签名：_____	服务员：_____
_____年____月____日____时____分	

### 【实训练习题】

两名同学为一组进行角色扮演，一人扮演饭店前台问讯处工作人员，一人扮演访客，

完成一次访客留言工作。然后角色互换。

**要求：**

1. 流程正确、留言单信息填写完整、准确；

2. 服务过程符合饭店对客服务礼貌礼节要求；

3. 资料齐全，存档准确无误。

## （二）住客留言服务

表 住客留言单

住客留言单	
致_____先生/女士/小姐	来自_____
房号：_____	日期：_____年____月____日
从上午/下午_____	至上午/下午_____
我将会在：_____	
留言：_____	
住客签名：_____	服务员：_____
	_____年____月____日____时____分

## 三、邮件服务（提问法、引导法、案例分析、讲授法）

### （一）进店邮件处理

#### 【案例分析】已离店客人的包裹

根据案例提问，学生思考：对此类事情该如何处理？对管理者有哪些启示？

可能采用的做法及评析：

给饭店服务及管理者的启示：

（案例来源：迈点网智库频道 <http://cms.meadin.com/Templates/papers/special/papers1.htm>）

### （二）出店邮件处理

## 任务四 总台收银服务

### 一、总台收银业务范围及其特点（提问法、引导法、讲授法）

#### （一）总台收银业务范围

##### 1. 开立住客账户

2. 负责业务分析并累计客账
3. 办理客人的离店结账手续
4. 处理住客信贷和夜间审计
5. 提供外币兑换服务业务
6. 管理客用贵重物品保险箱

#### （二）总台收银特点

## 二、结账服务（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

### （一）散客结账

散客结账的服务程序如下：

1. 客人离店要求结账时，应主动迎接客人，表示问候，问清客人姓名、房号，找出账卡，并重复客人的姓名，以防拿错，同时收回客房钥匙。
2. 通知客房服务中心派客房服务员检查客房状况（简称“查房”），是否有客人遗留物品、客房物品是否齐全及有无损坏等。
3. 委婉地询问客人是否有最新消费，如长途电话费、早餐费等，并在电脑上查阅以免漏账。
4. 打出客人消费账单，并将账单呈请客人检查、确认并在账单上签字。
5. 根据客人的不同付款方式进行结账。
6. 向客人表示感谢，祝客人旅途愉快。
7. 将客人的登记表盖上时间戳送交接待处，以更改客房状况。

#### 【知识拓展】“零秒退房”

### （二）团队结账

团队结账的服务程序如下：

1. 在团队结账前半小时做好结账准备，提前将团队客人每天的房租、餐费等账目逐一核对，结出总账和分类账。
2. 团队客人（领队或陪同等）前来结账时，主动、热情问好。
3. 打印团队账单，请客人审核、签字。
4. 有些费用需客人自付的，如洗衣费、长途电话费、mini-bar 的酒水费用等，则由客人用现金支付。
5. 向客人表示感谢，祝客人旅途愉快。

## 三、一些特殊情况的处理（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

- (一) 当住店客人的欠款不断增加时
- (二) 当客人甲的账由客人乙支付时

**【案例分析】替朋友垫付押金**

课堂讨论：可能采取的措施有哪些？讨论并由老师评析

讨论 本案例带来的思考与启示？

(案例来源：孙丽坤等.《前厅客房服务与管理》.东北师范大学出版社，2007年2月第1版.)

- (三) 如过了结账时间仍未结账
- (四) 退账处理

**四、外币兑换服务** (提问法、引导法、讲授法)

**五、贵重物品保管服务** (提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法)

此项服务的程序如下：

1. 客人前来保管贵重物品，主动迎接问好，并向客人介绍保管方法和注意事项。
2. 问清客人姓名、房号、请客人填写贵重物品保险箱使用记录表（表 5-12），并在电脑上查看房号与客人填写的是否一致。

**贵重物品保险箱使用记录**  
**SAFE DEPOSIT BOX RECORD**

房间号码 ROOM NO. : _____	保险箱号码 BOX NO. : _____	钥匙号码 KEY NO. : _____
日期 DATE	时间 TIME	签名 GUEST SIGNATURE
姓名 NAME		
原居住地址 HOME ADDRESS		

兹收到酒店贵重物品保险箱钥匙第 \_\_\_\_\_ 号。本人自愿使用酒店提供的免费保险箱。愿意遵守保险箱内不得储存任何违禁品之规定，如本人遗失保险箱之钥匙，将赔偿 100 美圆损失费于酒店。如本人退房后未交回钥匙，酒店方有权开启该保险箱，并取出其中所存之任何物品而不须向本人或任何方面负责。请付钥匙押金 100 美圆

客人签名：\_\_\_\_\_

前台财务：\_\_\_\_\_

保险箱职员：\_\_\_\_\_

### 保险箱开启记录

客人签名	日期	时间	酒店职员签名

本人特此声明本保险箱内之一切物品均已安全取回，酒店之一切责任均已取消。

客人签名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

酒店职员：\_\_\_\_\_

3. 审查单据、物品件数与签字，将一把钥匙交给客人，双方共同开启保险箱，请客人自由存放物品，再由双方同时上好锁，并向客人告别。

4. 客人前来领取保管的物品时，请客人出示房卡和保险箱钥匙并签字，经审核签字准确无误后，与客人共同拿出钥匙同时开启保管箱，物品由客人自取。

5. 若客人终止存放，将物品全部取走，必须收回客人钥匙，并请客人在终止栏内注明日期、姓名，以免出麻烦。

6. 若客人钥匙丢失，应迅速通知保安部、工程部有关人员，四方在场，由工程部人员强行钻开保险箱，请客人取走所有物品。其钥匙丢失和修理的费用按饭店规定向客人收取，并做好记录，以备查核。

#### 【本章典型案例及点评】

一天傍晚，北京某饭店服务总台的电话铃响了，服务员小姐马上接听，对方自称是住店的一位美籍华人的朋友，要求查询这位美籍华人。小姚迅速查阅了住房登记中的有关资料，向他报了几个姓名，对方确认其中一位就是他找的人，小姚未思索，就把这位美籍华人的所住房间的号码 818 告诉了他。

过了一会儿，饭店总报务台又接到一个电话，打电话者自称是 818 房的“美籍华人”，说他有一位谢姓侄子要来看他，此时他正在谈一笔生意，不能马上回来，请服务员把他房间的钥匙交给其侄子，让他在房间等候。接电话的小姚满口答应。

又过了一会儿，一位西装笔挺的男青年来到服务台前，自称小谢，要取钥匙。小姚见了，以为果然不错，就毫无顾虑地把 818 房钥匙交给了那男青年。

晚上，当那位真正的美籍华人回房时，发现的一只高级密码箱不见了，其中包括一份护照、几千美元和若干首饰。

以上即是由一个犯罪青年分别扮演“美籍华人的朋友”、“美籍华人”、和“美籍华人的侄子”，而演出的一出诈骗饭店的丑剧。

几天后，当这位神秘的男青年又出现在另一家饭店用同样的手法搞诈骗活动时，被具有高度警惕性，严格按饭店规章制度、服务规程办事的总台服务员和总台保安员识破，当场被抓获。

### 点评：

冒名顶替是坏人在宾馆犯罪作案的惯用伎俩。相比之下，本案中的这位犯罪青年的诈骗手法实在很不高明。总台服务员只要提高警惕，严格按规章制度办，罪犯的骗局完全是可以防范的。

首先，按酒店通常规定，为了保障入住客人的案例，其住处对外严格保密，即使是了解其姓名等情况的朋友、熟人，要打听其入住房号，总台服务员也应谢绝。变通的办法可为来访或来电者拨通客人房间的电话，由客人与来访或来电者直接通话；如客人不在，可让来访者留条或来电留电，由总台负责转送或转达给客人，这样既遵守了酒店的规章制度，保护了客人的案例，又沟通了客人与其朋友、熟人的联系。本案例中打电话者连朋友的姓名都叫不出，令人生疑，总台服务员更应谢绝要求。

其次，“美籍华人”电话要总台让其“侄子”领了钥匙进房等候，这个要求也是完全不能接受的。因为按酒店规定，任何人只有凭住宿证方能领取钥匙入房。凭一个来路不明的电话“委托”，如何证明来访者的合法性？总台服务员仅根据一个电话便轻易答应别人的“委托”，明显地违反了服务规程，是很不应该的。总台若能把好这第二关，犯罪的诈骗阴谋仍然来得及制止。

（案例来源：

迈点网智库频道 <http://cms.meadin.com/Templates/papers/special/papers1.htm>）

### 【本章小结】

总台是前厅部提供对客服务工作的重要岗位和部门。总台接待服务工作的主要内容包括接待、问讯、收银。本项目介绍了总台接待服务工作的基本知识，对总台接待处、问讯处、收银处等具体岗位的工作内容和服务流程进行了详细介绍并安排了实训联系项目，对总台接待服务工作中常见的问题进行了探讨。

### 【复习自测题】

1. 饭店常见的房态类型有哪些？
2. 办理入住登记的主要目的是什么？
3. 散客、团队入住接待的程序有哪些？

4. 查询住客信息的时候应注意哪些问题?
5. 散客、团队离店结账的程序有哪些?

**参考资料:**

1. 迈点网智库频道 <http://cms.meadin.com/Templates/papers/special/papers1.htm>
2. 职业餐饮网 [http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwal/201202/39590\\_2.html](http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwal/201202/39590_2.html)
3. 王德静等,《饭店服务专业习题集》,北京,中国劳动社会保障出版社,2002
4. 孙丽坤等.《前厅客房服务与管理》.东北师范大学出版社,2007年2月第1版
5. 于英丽 编:《前厅客房服务技能实训教程》,东北财经大学出版社,2006
6. 孔永生主编:《前厅与客房细微服务》,中国旅游出版社,2007年
7. 方伟群主编:《前厅实务与特色服务手册》,中国旅游出版社,2007年

## 第六教学单元 2 学时

### 模块五 前厅部商务中心接待业务

**教学设计:**

本章主要运用讲授法、图示法、讨论、案例分析等教学方法使学生掌握前厅部商务中心的接待服务规范和程序、要求,通过老师提问加学生自学的方式,引导学生能主动学习课本上的相关资料,归纳并回答问题,提升学生分析、解决问题的能力。

**教学目标:**

- 1、了解前厅部商务中心的服务项目
- 2、熟悉并掌握商务中心的各项商务服务和票务服务程序与规范
- 3、正确认识商务中心的未来发展趋势

**教学重点:** 前厅部商务中心的服务项目、各项目的服务程序和规范

**教学难点:** 前厅部商务中心的服务项目的服务程序和规范

**教学方法:** 讲授法、分组讨论法、图示法、案例分析等

**课时安排:** 2 课时

**教学内容及过程:**

## 任务一 商务中心概述

### 【案例导入】

饭店住客王先生10月4日在某饭店商务中心订了一张10月5日从上海去大连，然后10月6日从大连返回上海的来回机票，其它并无任何特殊要求，商务中心员工小张按客人要求，为客人订了票。王先生要求票到后将票送至他房间608。傍晚，票到后员工小张把票送到了王先生房间。晚上王先生持票来到商务中心投诉，说为何把往返票开在同一票上，因为其公司只给报销返回那张票的钱。于是张三立即与票务人员联系，但因为票务中心下班了，所以无法即时更改机票。张三向王先生解释后，王先生恼怒，要求第二天一早给予更改。中班员工张三做了交班，第二天早上早班人员李四了解事情后，再次与票务中心联系，请求给予更改与解决，但票务中心人员无法更改，提出两个办法，一是为客人出两张（一来一回）的证明，二是退票，但退票费由客人付，经联系后都被客人拒绝了。

### 案例思考：课堂讨论

1. 出现问题的原因是什么？

2. 饭店应该如何处理此事？

3. 该如何来避免此类问题的发生？

（案例来源：豆丁网。 <http://www.docin.com/p-707907424.html>）

### 一、商务中心工作环境（提问法、引导法讲授法）

（一）位置便利

（二）布局合理

（三）环境优雅

### 二、商务中心常用设备及用品（提问法、引导法、讲授法）

课堂提问：商务中心常用的设备用品有哪些？经讨论得出结论

### 三、中心的主要服务项目（自学）

### 四、商务中心主要岗位及其职责（提问法、引导法、自学）

（一）商务中心领班

（二）商务中心文员

### 五、商务中心文员的素质要求（提问法、引导法、自学）

## 任务二 商务服务

### 一、接听电话（提问法、引导法、案例分析、讲授法）

1. 必须在铃响三声内接听。
2. 使用双语报部门。
3. 礼貌问候客人，如：Business center 或您好商务中心。
4. 准备好纸、笔，按需记录时间、对象、事件。
5. 接听电话须在 3 分钟内进行，礼貌用语，避免专业术语。
6. 通话结束后，向客人说结束语，待对方挂机后再挂机。

### 二、传真服务（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

#### （一）传真发送

1. 接待客人
2. 发送传真
3. 确认收费
4. 备送原件
5. 道谢送别

#### 【知识拓展】如何利用传真机发传真

结合案例，图片进行认识如何使用传真机发送传真

#### 【实训练习题】

将你对商务中心工作的认识，用 A4 纸打印出来，并通过传真的方式发送给任课教师。

要求：

1. 文档格式规范。
2. 传真发送流程正确，能成功发送。

#### （二）传真接收

1. 接收传真
2. 分送传真
3. 收费、记录

#### 【案例分析】不必要的投诉 讨论点评

（案例来源：迈点网 <http://papers.meadin.com/document/detail/>）

### 三、复印服务（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

#### 【实训练习题】

操作常用复印机，分别完成单页复印、多页复印、双面复印、放大复印、缩小复印，

以及复印结束后的装订。

**要求：**

1. 复印机操作正确。

2. 复印文档文字、图像清晰。

3. 装订规范。

四、打字服务（提问法、引导法、自学）

五、打印服务（提问法、引导法、自学）

六、扫描服务（提问法、引导法、案例分析、课堂实训，互动表演，讲授法）

**【实训练习题】**

操作常用扫描仪，分别完成文字稿件和图片的扫描。

**要求：**

1. 扫描仪操作正确。

2. 扫描文档文字、图像清晰。

3. 扫描文件存档规范。

七、会议室出租服务

**\*\*\*\*\*饭店会议室租用协议**

协议编号：

甲方：\*\*\*\*\*饭店

签订地点：

乙方：

签订时间： 年 月 日

经双方协商一致，就使用场地事宜达成以下协议。

一、租用地点

甲方为乙方提供位于饭店内 \_\_\_\_\_ 会议室，给乙方举行 \_\_\_\_\_ 会议/活动。

二、使用期限

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 时至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 时止。

三、使用服务费用共 \_\_\_\_\_ 万 \_\_\_\_\_ 仟 \_\_\_\_\_ 佰 \_\_\_\_\_ 拾 \_\_\_\_\_ 元整（¥ \_\_\_\_\_ 元）。会议超出双方约定时间，按《\*\*饭店会议室使用收费标准》另行计取费用。

四、使用费用支付期限

乙方须在签定本协议的同时一次性付清使用服务费用。

五、乙方责任

1. 不影响甲方及饭店宾客的正常业务活动，遵守甲方制定的饭店管理制度。
2. 保持会议中安静，严禁在会议室内及公共场所大声喧哗，嬉戏打闹。

3. 保持使用场地的清洁卫生，严禁在会议室范围内乱吐痰、乱扔垃圾，未经甲方同意不能在使用场地内搭建棚架。

4. 不得损坏使用场地的墙体、地面、镶嵌物及其他物品等，如有损坏照价赔偿。

5. 乙方参加人员未经甲方准许，不得使用会议室其它的设备、设施。否则因此造成损坏的，照价赔偿。

6. 须在签定本协议的同时向甲方付清租用服务费、其他费用，否则此协议无效。

7. 需提供会议/活动方案、场地布置方案、营业执照和工商许可证；任何申报手续由甲方自理。

8. 保持会议室的空气清新，严禁在会议室内或其它非吸烟区吸烟。

9. 请于使用前如实提供会议内容，不得在会议室内进行非法违纪活动，如经发现即停止服务并做报警处理。

#### 六、甲方责任

1. 甲方在双方议定的租用期限内向乙方提供场地，并提供照明等使用必备条件。

2. 乙方要求提供其他特别服务，甲方视具体情况尽力予以协助，并收取相关费用。

3. 凡乙方放置在甲方管辖范围内的物品，甲方一律不承担保管责任。

4. 参加乙方会议或活动人员的人身安全（特别是老年人）由乙方全权负责。

#### 七、违约责任

1. 任何一方如需更改使用地点及使用日期，均须提前一天书面通知对方，否则，违约方须向对方支付该场地三天的会议场使用费用作为违约金。

2. 签订协议后，乙方如取消使用，甲方不退回乙方所交费用。

3. 如因乙方违法行为造成甲方损失，全部由乙方承担责任。

#### 八、争议解决方式

本协议在履行过程中发生争议，由双方当事人协商解决，也可以由有关部门调解；协商或调解不成，按方式解决。

九、双方应严格执行协议，如有异议或未尽事宜双方协商解决。本协议未作规定的按照《中华人民共和国合同法》规定执行。

十、本协议一式二份，具有同等法律效力，自双方盖章签字之日起生效。

十一、甲方提供设施：

甲方签章：

乙方签章：

经办人：

经办人：

日期:

日期:

### 任务三 票务服务

#### 一、票务服务流程 (提问法、引导法、讲授法)

1. 迎接客人
2. 查询、购票
3. 送别客人

#### \*\*\*饭店车船机票订票单

订单编号: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

姓名		房号		国籍	
出发日期		出发站		目的地	
飞机	班次		座位等级		张数
火车	车次		座位等级		张数
轮船	船次		座位等级		张数
付款情况			是否订妥		
订票日期			经办人		
备注					
取票人签收:			经办人		
年 月 日 时					

#### 取票联

订单编号: \_\_\_\_\_

姓名		房号		国籍	
出发日期		出发站		目的地	
所订票种类、班次、等级、张数					
订票日期		客人签名		经办人	

#### 【知识拓展】飞机票退改签相关规定

#### 二、票务服务要求 (提问法、引导法、案例分析、讲授法)

#### 【案例分析】车票日期订错了

课堂问题: 郭先生急着赶回上海, 此情况下已经没有时间再查下去。试问, 小周这

时应当如何处理呢?

这件事情给饭店带来的启示？

#### 任务四 商务中心职能的发展趋势

- 一、从提供商务服务转向提供商务设施出租
- 二、从商务服务的主要场所转向商务技术支持和帮助的提供者
- 三、服务内容发生变化
- 四、服务方式发生变化

（以上内容采用提问法、引导法、案例分析、讲授法进行完成）

#### 【典型案例及点评】

##### 传真未及时收到

某五星级饭店的一位经商的住客弗兰克先生，一天下午 14:45 来到商务中心，告诉早班服务员陈小姐 15:15 将有一份发给他的加急传真，请收到后立即派人送到他房间或通知他来商务中心领取。15:15 这份传真发到了商务中心。15:10 时，中班小张已经上班，15:15 时早班陈小姐正向小张交代刚接收到的一份紧急文件的打印要求，并告诉她有一份传真要立即给客人送去，然后按时下班。恰巧在这时，有一位商务客人手持一份急用的重要资料要求打印，并向张小姐交代打印要求；此时又有一位早上打印过资料的客人因为对打印质量不满而向小张交代修改要求。忙乱之中，小张在 15:40 才通知行李员把传政给弗兰克先生送去。弗兰克先生拒绝收传真。他手指传真说因为饭店商务中心延误了他的传真使他损失了一大笔生意，并立即向大堂副理吴先生投诉。大堂副理吴先生看到发来的传真内容是：如果下午 15:30 没有收到弗兰克先生发回的传真，就视作弗兰克不同意双方上次谈妥的条件而中止这次交易，令找买主。弗兰克自称为此损失了 3 万美元的利润，要求饭店或者赔偿他的损失，或者开除责任人。

大堂副理吴先生应当怎样处理这件事？

##### 分析：

吴大堂副理先生可以采取的做法有以下几种：

1. 按照客人的要求，饭店全额赔偿 3 万美元或至少赔偿 1 万美元。这一做法饭店的损失太大，不能考虑，更何况客人所报的损失也许有虚的成分。
2. 经弗兰克同意并指点，由饭店管理人员直接发传真到与弗兰克交易的公司，说明弗兰克未能及时回传真的责任在饭店，请求对方按双方原定的条件进行交易。这种方法可以试一试，但是成功的希望不是很大。

3. 按照弗兰克的要求开除商务中心陈小姐、张小姐两位员工。这一做法过于严厉，虽然能够满足客人，但是会沉重地打击员工的工作积极性，非到万不得已，不应采用。

4. 由饭店总经理或副总经理出面向客人道歉，承认饭店的过错，对客人住店费用酌情予以减免，并送上鲜花、水果及其他一些礼品。告诉客人两位员工责任很大，但是还不至于开除。请求客人同意给予她们留店查看的处分并让她们承担一部分经济损失（例如扣发半年的奖金）以补偿弗兰克先生，并让她们当面向弗兰克先生道歉请求原谅。这一方法勉强可行，如果客人不是太不通情达理的人，应该能够接收。当然如果能想到其他可能让客人满意的方法，也不妨一试。

#### **通过这件事，应当给饭店带来以下的启示：**

1. 饭店平时应当加强对员工的培训，使员工熟练掌握服务技能和技巧，以提高员工的服务效率。在工作忙时，也应当分清轻重缓急，做到忙而不乱，有条不紊。

2. 员工在交接班时很容易出现差错，应当特别小心，要做到工作日志和口头双重交接，以避免出现差错。

3. 如果员工一时忙不过来，可以向上级或同时求援，其他员工应尽量帮忙。

4. 对各种违纪现象的处理应当在员工手册中有明确具体的体现，以使员工少犯错误，也便于在出现问题，需要处理员工时有章可循。

（案例来源：姜文宏 刘颖《前厅客房服务技能综合实训》）

#### **【本章小结】**

随着现代社会的发展，宾馆、饭店已不仅仅是一个吃住行游购娱的场所，大多数中高档饭店为满足客人的商务需要，在饭店内设立了商务中心。一个功能较为齐全的商务中心，能吸引更多的客源，尤其是商务客人，会对饭店起到积极作用。“商务中心”中心主要向客人提供传真、打印、复印、秘书等商务服务和票务服务。随着本世纪信息技术的飞速发展，饭店商务中心经营的重心、职能、内容、方式等都将发生转变。

#### **【复习自测题】**

1. 传真服务的流程是怎样的？
2. 如何向客人提供秘书租借服务？
2. 某客人希望租借一件小会议室，你应如何处理？

#### **参考资料：**

- 1、豆丁网。 <http://www.docin.com/p-707907424.html>
- 2、迈点网 <http://papers.meadin.com/document/detail/>

3. 姜文宏 刘颖;《前厅客房服务技能综合实训》[M]. 北京: 高等教育出版社, 2008. P105-123
4. 孟庆杰, 唐飞编著: 《前厅客房服务与管理》, 大连: 东北财经大学出版社, 2002. 3。
5. 吴军卫, 程道品编: 《饭店前厅管理》, 重庆大学出版社, 2005 年。
6. 于英丽 编: 《前厅客房服务技能实训教程》, 东北财经大学出版社, 2006

## 第七教学单元 2 学时

### 模块六 前厅部总机接待实务

#### 教学设计:

本章主要从培养学生的自主操作实践能力为出发点, 以总机服务的业务范围即电话转接、叫醒服务、问讯服务、临时指挥中心等服务项目的业务流程和操作规范为主要理论教学内容, 通过课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、教师示范操作、学生模拟表演、师生研讨等教学方法, 引导学生将本部分的理论知识与自我创新实践能力相融合。

#### 教学目标:

- 1、了解总机服务的业务范围, 以及对话务员素质的要求
- 2、掌握电话转接、叫醒服务、问讯服务、临时指挥中心等服务项目的业务流程和操作规范
- 3、能熟练、灵活地处理总机对客服务中的各种问题

**教学重点:** 电话转接、叫醒服务、问讯服务、临时指挥中心等服务项目的业务流程和操作规范

**教学难点:** 灵活地处理总机对客服务中的各种问题

**课时安排:** 2 课时

**教学方法:** 讨论法、演示法、案例分析、多媒体教学法

**课前准备:** 认真预习本项目内容, 巩固之前各项目知识

**教学内容及过程:**

#### 【案例导入】

#### 课堂案例思考:

1. 饭店为什么失去了张先生这位客人?

2. 饭店总机工作重要吗？体现在哪些地方？

3. 作为饭店总机服务人员应该具备怎样的素质？

## 任务一 总机服务认知

一、总机服务的重要性（提问法、引导法、自学法）

二、总机房的设备和环境（提问法、引导法、自学法）

（一）总机房的设备

（二）总机房的环境

以上内容通过图片进行展示，让学生有客观的了解

三、总机的服务规范（提问法、引导法、案例分析、讲授法）

（一）话务员应具备的素质

（二）总机服务的基本要求

【案例分析】声音传递真情 案例分析，讨论

（案例来源：旅交汇网 [http://www.17u.net/news/newsinfo\\_63705.html](http://www.17u.net/news/newsinfo_63705.html)）

## 任务二 电话应接服务

一、电话转接服务（提问法、引导法、案例分析、实训拓展、讲授法）

（一）接听电话

（二）接驳电话

【知识拓展】过滤电话 如何处理？

过滤电话是在接听外线电话时查询住店客人或饭店高层领导人所必经的一个环节。如果住店客人有免打扰或有其他原因，对来访电话有所要求，我们必须经过过滤才可进行转接。另外饭店高层领导的电话不是谁都可以打进的，通常情况下这种电话我们可以直接转到领导秘书那里进行过滤。

【实训练习题】

请填写下列几种情况的对话。

情况一：

（总机电话铃声响起）

话务员：\_\_\_\_\_。

来电客人：请帮我转接 1618 号房间。

话务员：\_\_\_\_\_。

来电客人：这个我不清楚。

话务员：\_\_\_\_\_。

**情况二：**

（总机电话铃声响起）

话务员：\_\_\_\_\_。

来电客人：请帮我转接 1618 号房间。

话务员：\_\_\_\_\_。

来电客人：王宁。

话务员：\_\_\_\_\_。

（无人接听）

话务员：\_\_\_\_\_。

**要求：**

1. 应答语言符合话务员礼貌理解规范；
2. 对于来电客人的电话转接要求，应对处理正确。

**【实训练习题】**

学生分组以角色扮演的方式模拟总机电话转接服务。

**要求：**

1. 服务迅速，语音柔美，语言符合礼貌礼节规范；
2. 电话转接准确，无人接听时，应对正确；
3. 严格遵守话务员职业道德。

**二、免电话打扰（DND）服务**（提问法、引导法、案例分析、课堂讨论、实训拓展、讲授法）

**【课堂讨论题】**

深夜，为住客转接电话应如何处理？

**参考意见：**

1. 问候来电客人，告知此时已是深夜，总机不便打扰住店客人。建议他（她）自行拨打客人手机联系。
2. 若对方不知客人手机号或手机拨打不通，话务员应问清来电者的姓名、哪里挂来的电话、所接房间住客姓名并核对后，询问住客是否愿意接该电话，避免冒然打扰客人。
3. 如果住店客人要了叫醒电话，话务员应先告诉对方客人已经休息叫醒时间过后再打来。若对方坚持要接入，话务员应问清来电者的姓名、哪里挂来的电话、所接房间住

客姓名并核对后，征求住店客人意见并按意见办理。

**【课堂讨论题】**

**电话占线，客人要求强插怎么处理？**

**参考意见：**

1. 如果客人要求强插的是饭店有关部门的电话，应以客人为重，请员工终止通话，将客人的电话接入。
2. 若此时是饭店员工与客人在通话，则请后来者稍后再挂。
3. 对方若有急事要求强插客房电话时，应在问清来电者姓名、所在地、单位，所找房间客人姓名并核对后插入，征询住客意见，按客人意见处理。

### 任务三 叫醒服务

#### 一、人工叫醒 通过练习懂得人工叫醒的程序

表 叫醒服务记录单

序号	房间号	客人姓名	叫醒日期、时间	经办人	是否按时叫醒	经办人	备注

#### 二、自动叫醒（提问法、引导法析、实训拓展、讲授法）

课堂提问：自动叫醒的程序是怎样的？

#### 三、叫醒服务的问题与对策（提问法、引导法、案例分析、实训拓展、讲授法）

（一）叫醒失误的原因

（二）叫醒失误的对策

#### **【案例分析】叫醒服务的风波 案例评析**

（案例来源：旅交汇网 [http://www.17u.net/news/newsinfo\\_266933.html](http://www.17u.net/news/newsinfo_266933.html)）

#### **【本章典型案例及点评】**

#### **“叫醒”是2点还是14点**

住在806房间的郑先生睡得正香，突然被一阵电话铃声吵醒。他打开灯看了一下手表，时针指向午夜2点。

刚醒过来的他，头昏脑涨，真不想接电话，但又担心谁有急事找他，只好拿起话筒：“您好！哪位？”没有人回应，听到的只是轻音乐，随后电话里传出了“您好！这是您

的叫醒服务。”的声音。郑先生想：不对呀！我没有要求总机在这个时候叫醒我呀。于是，他拨通总机想问个究竟。

总机小姐回答道：“我这里的记录是您要求2点叫醒，没错。”

郑先生问：“我什么时候要求的？”

“昨天中午12点15分要求的。”总机回答。

这时郑先生才完全明白了是怎么一回事。原来，昨天中午郑先生打算下午2点30分到当地一家公司洽谈业务，于是向总机要求2点叫醒。郑先生是位做事小心的人，怕总机把这事忘了，于是将自己的手机也作了叫醒设置。现在他才回想起来，中午2点的时候是自己的手机叫醒了他，而饭店的总机并没有叫醒。同时，他明白了刚才铃响的原因：是当时总机把他说的2点（他实际指的是下午2点，也就是14点）当成早上2点而输入了电脑自动叫醒系统。于是才有凌晨2点的电话铃声。

#### **评析：**

“叫醒”本是平常事、小事，若没有服务好，就可能变成一桩事故，一桩大事。倘若遇到赶飞机的客人因叫醒延时而误机，商务客人因叫醒而丢了生意，或如本案客人因叫醒时间不准而惊醒失眠，恐怕就不是小事了。客人轻则生气责备，重则要求赔偿损失。

如何预防叫醒失误的发生，关键在于认真。除了按常规接听记录客人叫醒时间要求外，很重要的一点是复述确认一下客人的房号和叫醒时间，尽可能把疑惑澄清。比如，不案例客人报称2点叫醒，可以问清是不是指当天下午2点即14点？多问一句话，即可避免出现差错。客人不会因为你多问这么一句而厌烦；相反，他会认为你细致、周到、认真和负责，他会从心里感激你，也因此更加放心地睡下。

“多问一句”，已成为许多饭店督导层培训员工时经常说的话。服务的细致性怎么强调都不过分。服务细致化不但体现了一家饭店的服务水准，而且也是饭店力求对客服务不出问题或少出问题所必须提倡的。要求员工在接受客人服务的时候复述一遍、确认一番、多问一句，应成为服务程序中的一条规范。

（案例来源：陈文生 《饭店经营管理案例精选》）

#### **【本章小结】**

饭店总机是饭店内外信息沟通联络的通讯枢纽。总机话务员以电话为媒介，直接为客人提供各种话务服务，其服务工作质量的好坏，直接影响客人对饭店的印象和饭店的整体运作。本项目介绍了饭店总机的重要性、工作规范，话务员的素质要求，重点讲述了转接电话服务、免打扰服务、叫醒服务、问讯服务、计费服务、临时指挥中心服务等

业务工作规范和流程。

### 【复习自测题】

1. 为客人转接电话时应注意哪些问题？
2. 人工叫醒服务和自动叫醒服务的优缺点各是什么？
3. 当饭店发生紧急情况时，总机应如何发挥其临时指挥中心作用？

### 参考资料：

- 1、旅交汇网 [http://www.17u.net/news/newsinfo\\_63705.html](http://www.17u.net/news/newsinfo_63705.html)
- 2、旅交汇网 [http://www.17u.net/news/newsinfo\\_266933.html](http://www.17u.net/news/newsinfo_266933.html)
- 3、曹艳芬. 酒店前厅服务与管理[M]. 天津：天津大学出版社，2011，193-211
- 4、王培来. 酒店前厅客房运行管理实务[M]. 上海：上海交通大学出版社，2012，257
- 5、詹姆斯. A. 巴尔迪著，曾国军，赵永秋译. 酒店前厅管理（第五版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2014，274-276

## 第八教学单元 2 学时

### 模块七 客房部概述

#### 本章教学设计：

本章内容以教师讲授为主，结合学生的实际情况，穿插案例讲解，运用演示法、案例分析法等方法进行教学，以学生为主体，教师为主导，培养学生的自我认知能力。

**教学目标：**通过本模块的学习来了解客房服务的基本概念、特点，饭店客房部的地位与作用，明确客房部的职能与特点，对客房部的组织机构和岗位职责有初步认识，认识客房部管理的内容和相关知识，掌握优秀客房服务人员的必备素质，能认识到客房服务的意义所在，形成良好的职业意识和岗位意识以及提高对客服务的能力。

**教学重点：**1、客房部的职能和业务分工  
2、客房部的组织机构与岗位职责

**教学难点：**1、客房部在酒店的地位和特点  
2、客房服务人员的职业素养与能力

**教学方法：**讲述法、演示法、小组互助学习、案例分析法、讲授等。

课时安排：2

教学内容及过程：

【案例导入】低成本的经济型连锁酒店

课堂提问：7天酒店低成本却在同行业中有竞争力，它的优势是什么？

## 任务一 客房部的角色与工作任务

一、客房部在酒店的地位（该部分内容通过提问法、引导法、课堂讨论、讲授的方式完成）

- （一）客房是酒店的基本设施和存在的基础
- （二）客房收入是酒店经济收入和利润的重要来源
- （三）客房部的服务水平影响着酒店形象与效益
- （四）客房部与其他部门的沟通

二、客房部的职能（提问法、引导法、课堂讨论、讲授）

- 1 提供优质的客房设施设备
- 2 提供优质的清洁服务
- 3 提供优质的接待服务
- 4 提供优质的安全服务

三、客房部的特点（提问法、引导法、课堂讨论、讲授）

- 1 工作琐碎，服务随机
- 2 温馨细致，私密居“家”
- 3 任务繁多，责任重大
- 4 业务面广，协作性强

## 任务二 客房部的组织机构与岗位设置

一、客房部的内部机构（提问法、引导法、课堂讨论、讲授）

（一）、客房部内部机构设置的原则

- 1 从实际出发原则
- 2 精简高效原则
- 3 分工协作原则

【知识链接】饭店的等级划分的分类

课堂提问：饭店的等级有哪些划分方式，请列举

（二）客房部的内部机构设置（提问法、引导法、课堂讨论、学生自学完成本部分）

1 客房部经理办公室

酒店客房部设经理、经理助理各一名，另有秘书一名，早晚两班工作人员若干名。

2 客房楼层服务

酒店客房楼层设主管一名，早、中、晚班领班若干名，大型饭店分设卫生班、台班和服务班若干名。

3 客房服务中心

酒店客房服务中心设主管一名，值班员若干名，下设早、中、晚三个班次。每班工作人员若干名。

4 公共区域

酒店的楼层公共区域设主管一名，大型饭店分设早、中、晚领班各一名。每班的工作人员若干名。

5 洗衣房

洗衣房通常设主管一名，早、中班若干名，下设客衣组、湿洗组、干洗组、熨衣组等。每组工作人员若干名。

6 布件或布草房

布件（草）房与酒店客房办公室毗邻，内设主管、领班各一名，另有缝补工、布件及制服服务员若干名。

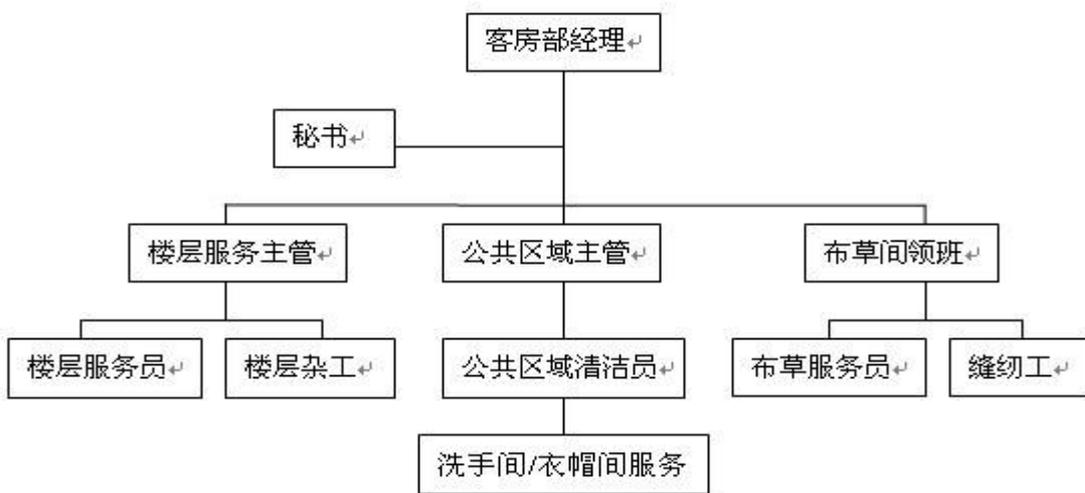


图 1-1 小型酒店客房部内部机构示意图

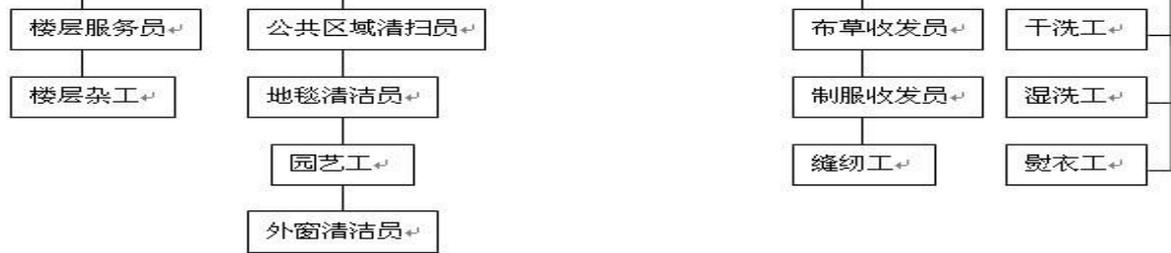


图 1-2 大中型酒店客房部内部机构示意图

## 二、客房部的业务分工（提问法、引导法、课堂讨论、讲授）

- （一）经理办公室
- （二）客房楼层
- （三）客房服务中心
- （四）公共区域服务组
- （五）洗衣房
- （六）布件房

### 任务三 客房部员工素质与能力

**课前提问：**你认为作为客房部的工作人员应该具备哪些业务素质？

#### 一、客房部员工的素质（提问法、引导法、课堂讨论、讲授）

- （一）、思想道德素质

**【知识链接】**客房服务工作礼节规范

- （二）、文化科学素质

- 1、基本礼仪知识
- 2、基本技能知识
- 3、具备一定的外语水平
- 4、掌握相关法律知识

- （三）、身心素质

- （四）、艺术素质

#### 二、客房部员工的能力（提问法、引导法、结合案例得出结论）

- （一）服务能力

- （二）应变能力

#### **【本模块典型案例分析】**

##### 当服务员有急事要办的时候

某饭店的客房区域，一对香港夫妇从房间出来，边说着话边向电梯厅走去。这是赵先生和他的太太，他们是饭店的长住客人。赵先生是北京一家合资饭店的外方总经理，

由于职业的因素，赵先生对饭店的服务、服务员的行为举止等非常在意。同时，正是由于赵先生的特殊身份，服务员在为赵先生服务时也格外在意。

这时，一名客房服务员急匆匆的从客人后面走来，从赵先生夫妇的中间穿过，超越了客人，并且连一点示意也没有。赵先生看着超过自己的客房服务员皱起了眉头，叫住了已经超越到自己前面的服务员，对服务员说：“你这样做是不对的，这不像饭店的服务员。”服务员意识到了自己的问题，马上说：“对不起，赵先生，我有点急事。”赵先生说：“你有急事可以超过我，但你知不知道应该怎么超越？”

在楼层巡视工作的客房主管看到了刚刚发生的事情，就走了过来，向赵先生道歉说：“对不起，这是我们的错，我们会加强对员工的教育。”赵先生诚恳地说：“其实我到没关系，我只是觉得我们做服务的人，应当时时有一种好的精神面貌、礼节礼貌修养和宾客意识，处处体现出严谨和规范。”

请思考：服务无小事。从这个案例可以得到的启示是什么？

### 【课后自测题】

- 1、客房部的职能和特点是什么？
- 2、客房部的内部机构有哪些？客房部服务员的岗位职责是什么？
- 3、客房部在酒店的地位是怎样的？
- 4、客房服务人员必备的职业素质有哪些？
- 5、客房服务人员必备的职业能力有哪些？

### 【实践技能题】

训练项目：参观酒店（包括星级或非星级酒店、涉外酒店）的经营活动。

训练方式和步骤：

1. 学生以班为单位（约 40 人）分 5 批到酒店企业、部门（楼层）参观。
2. 参观从客房引领进房、送欢迎茶、客房清整、卫生清洁等服务流程。
  - （1）通过现场参观、听取讲解、实地考察、简单操作形式学习。
  - （2）虚心向师傅请教服务技术、对服务过程的流程、设施设备了解、研究。
  - （3）可借助服务现场网络、图表设计等多种信息资料讨论分析。
3. 最后写出参观酒店经营活动的情况汇报，以此为依据进行专业认知考核。

### 参考资料：

1. 余炳炎.《饭店前厅与客房管理》[M].南开大学出版社,2001
2. 孙丽坤,盖玉妍,吴宝宏.前厅客房服务与管理 [M].长春:东北师范大学出版社,2007
3. 胡剑虹.饭店前厅客房服务与管理[M].北京:科学出版社,2006.
4. 王培来.酒店前厅客房运行管理实务[M].上海:上海交通大学出版社,2012

## 第九教学单元 3 学时

### 模块八 客房产品概述

**本章教学设计：**本章内容以教师讲授为主，结合学生的实际情况，穿插案例讲解，运用演示法、案例分析法、分组讨论等方法进行教学，以学生为主体，教师为主导，让学生对客房的产品有深入的了解认知。

**教学目标：**通过本模块的学习来了解客房产品的基本概念、特点，熟悉客房的种类和形式，明确客房产品的功能设计，对客房房间装饰与布置有初步认识，认识客房产品的质量标准

**教学重点：**客房产品的种类和形式，客房产品的功能设计

**教学难点：**客房产品的类型与客房房间装饰

**教学方法：**讲述法、演示法、小组互助学习、案例分析法、讲授等。

**课时安排：**3

**教学内容及过程：**

**【案例导入】**当客人投诉客房设施和服务的时候

请思考：客人选择入住酒店的关键所在是什么？

#### 任务一 客房产品的概念与特点

一、客房产品的概念（提问法、引导法、课堂讨论、讲授）

客房作为特殊商品出售，有六个方面的基本要求：

- （一）客房空间
- （二）设备用品
- （三）客房运转
- （四）客房卫生
- （五）客房安全

二、客房产品的特点（提问法、引导法、案例分析结合课堂讨论、讲授）

- （一）客房具有价值不可储存性
- （二）客房在作为商品交换的过程中所有权不发生转移
- （三）客房以有形的设施和空间与无形的服务相结合

**【知识链接 2】**别有风情的特色酒店客房

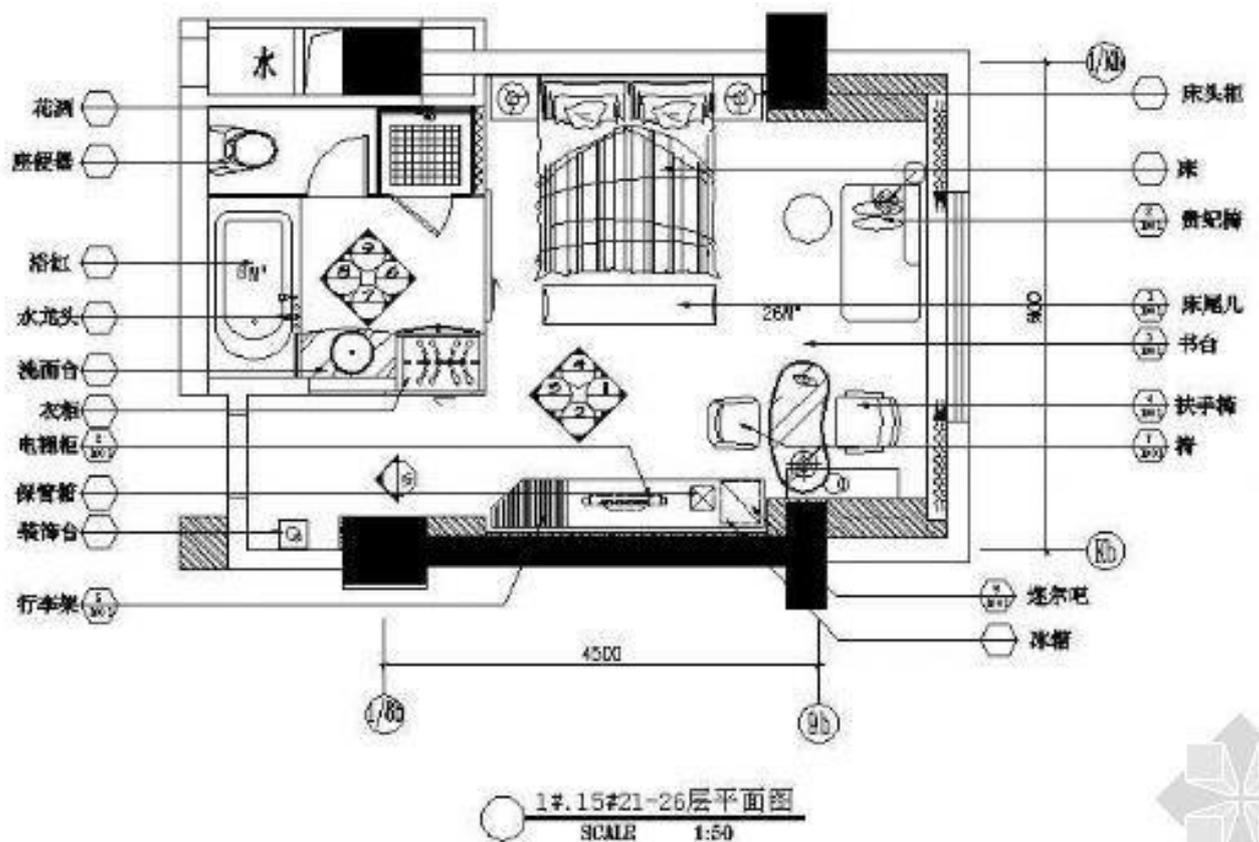
## 任务二 客房的种类和形式

### 一、单间客房

(一) 单人间 (Single Room)

(二) 双人间 (Standar Room)

例如见下图 五星级酒店标准间所示



(三) 三床间 (Triple Room)

(四) 大床间 (Double Room)

### 二、套间客房

(一) 普通套间 (Junior Suite)

(二) 商务套间 (Business suite )

(三) 双层套间 (Double Timpoguest )

(四) 豪华套间 (Deluxe Suite)

(五) 总统套房 (Presidential Suite)

(六) 特殊客房 (Special room )

### 三、位置不同的房间

酒店内按客房按房间的位置来划分的房间，主要是指客房按各个楼层所处的位置如拐角、卫生间旁、电梯间旁等以及房间朝向来划分客房类型。

(一) 外景房。

(二) 内景房，

(三) 拐角房。

(四) 连通房。

(五) 相临房。

## 任务三、客房的设备和用品

一、客房设备 (本部分结合录像播放，采用提问法、引导法、课堂讨论、讲授得出结论)

(一) 家具

1、沙发多用床 ( Studio bed)

沙发多用床伸展开时变为一张床，折叠起来又是一件沙发，兼顾了沙发的舒适性、时尚性，又能够有效的节省客房空间，享受沙发和床的双重体验。

2、简易二用床 (Murphy bed)

一般作为酒店的加床，是一种轻便折床，展开是床，折叠起来是写字台或茶几，白天不占地方，还能作为移动茶几或写字台使用。

3、单双两便床 (Holly bed )

在大床间供不应求时，可将两张单人床合为一张大床。

4、单人床 (Twin bed)

单人床是酒店客房中的灵魂物品，是酒店家具中必不可少的家具之一，一般规格是1.2×2.0米或者1.5×2.0米。

5、双人床 (Double bed)

双人床在酒店客房中是普通使用的。一般分为木制、钢制、铁艺等，规格有1.5×2.0米、1.6×2.0米、1.8×2.0米、2.0×2.0米等。1.8×2.0米的床称为大号双人床 (Queen-size bed)；2.0×2.0米的床称为特大号双人床 (king-size bed)

6、婴儿床 (cot)

7、水床 (Water bed)

(二) 装饰材料

(三) 电器设备

(四) 卫生设备

(五) 安全装置

## 二、客房用品（本部分结合录像播放，采用提问法、引导法得出结论）

(一) 布草类

(二) 低值易耗品

(三) 卫生间用品

(四) 小酒吧用品

## 三、客房设备用品配置的基本原则（提问法、引导法、讲授法）

(一) 体现客房的礼遇规格

(二) 起着广告宣传作用

(三) 设备设施的配套性

## 四、客房设施设备的新发展（提问法、引导法、讲授法）

(一) 客房单体面积的增大

(二) 卫生间设备的功能增多

(三) 房间内设施设备的新变化

1、光线唤醒

2、无匙门锁系统，以指纹或视网膜鉴定客人身份；以及客房内虚拟娱乐中心。客人可在房间内参加高尔夫球、篮球、足球等任何自己喜爱的娱乐活动。

3、虚拟现实的窗户，提供由客人自己选择的窗外风景。

4、“有声的画面”。

5、客房内健身设备，以供喜爱单独锻炼的客人使用。还有电子控制的床垫，可使不同的客人都得到最舒服的床上感受。

6、针对未来人口老龄化，客房将被设计得更适合老年人，如触摸式可调节的灯光，更方便使用的把手，更好的淋浴设备等。

### 任务四、客房产品的功能设计

以下五个方面，请同学自主讨论，提出各自的主张，相互评价，不做课堂讲解

一、睡眠功能设计

二、起居功能设计

三、书写功能设计

四、储存功能设计

五、盥洗功能设计

## 任务五 客房房间装饰与布置

一、客房装饰与布置的意义（提问法、引导法、讲授法）

二、客房装饰与布置的理念（提问法、引导法、讲授法结合图片录像）

1、客房安全

2、人身健康

3、环境舒适

4、经营效率

三、酒店卫生间装饰与布置技术（提问法、引导法、讲授法结合图片）

（一）装饰材料的选择

（二）色彩装饰

（三）空间装修

四、客房装饰与布置的原则（提问法、引导法、讲授法）

（一）功能与美感相协调

（二）传统与现代相融合

（三）成本与档次相一致

五、客房美化装饰物（提问法、引导法、图片展示、讲授法）

（一）物品摆设

（二）挂件装饰

### 【本模块典型案例】

### 绿色客房设计体的理念与要求

酒店客房的走道设计为例，门可以凹入墙面，这样凹入的地方可以给客房的门以足够的空间：房间内的客人开门驻留时，可以不影响其他经过走廊的客人，但要注意不要凹入太深：太深的话，当客人出门时，恰巧别的客人正经过，会吓到本房间的客人，使客人失去安全感。此外，酒店客房门上的猫眼，不宜太高，应考虑身材不高和未成年人的使用方便。

客房走道的灯光，既不可太明亮，这样会让客人觉得刺眼；亦不可太昏暗，要做到柔和而不眩晕。这样，在进行酒店设计时，可以考虑采用壁光或者墙边光反射照明。资金充足的酒店，可以考虑在门上安装一个开门灯，以让客人感受酒店的周到的服务。

客房地面及墙面的材料，应考虑易于维护的材料。一些酒店开业不久，客房就显得旧、脏，当然，这可能是酒店管理及清洁的原因，也有可能是客房设计之初，没有考虑耐用的材料，一般，客房走道尽量避免选择浅色的地毯，最好选择耐脏耐用的地毯。墙边的踢脚板可以适当高些，以避免客人的行李箱接到墙纸。这样，既避免了无意中的损失，也可以为那些行动不方便的人提供方便。

天花板的设计不应复杂，过高或者过矮都是不妥的。房间的内空一般不要高于 2.6 米，低于 2.1 米。

客房的窗帘，应该选择遮光性较好的，以免影响客人的睡眠。另外，客房窗帘也是体现酒店档次的重要方面。窗帘的设计应与酒店的整体设计风格相一致。比如快捷酒店的整体风格是欧式风格的，就应设计相对应的窗帘。

请思考：对这则案例的内容有什么认识？它反映了什么样的客房设计原则？

### 【理论思考题】

- 1、客房产品的种类和形式是什么？
- 2、客房产品的功能有哪些？
- 3、客房的基本设备有哪些？
- 4、客房房间装饰与布置的原则是什么？

### 【实践技能题】

技能训练项目：标准客房设备与用品的配备

技能训练方式和程序：

技能训练地点与场所：学校模拟客房实训室

- 1、学生分组，每组的 5~10 人。
- 2、小组内分工合作完成标准客房设备与用品的配备设计。
- 3、模拟客房进行设备与用品的布置（亲自到场地提出自己的观点）。

### 参考资料：

- 1、职业餐饮网. <http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201102/27604.html>
- 2、一起游网 [http://www.17u.com/news/shownews\\_210016\\_0\\_n.html](http://www.17u.com/news/shownews_210016_0_n.html)
- 3、徐文苑，贺湘辉. 饭店前厅管理实务（第 1 版）[M]. 广州：广东经济出版社，2005. 10.
- 4、徐文苑. 饭店客房管理实务（第 1 版）[M]. 广州：广东经济出版社，2005. 10.
- 5、孙丽坤，盖玉妍，吴宝宏. 前厅客房服务与管理 [M]. 长春：东北师范大学出版社，2007.
- 6、胡剑虹. 饭店前厅客房服务与管理[M]. 北京：科学出版社，2006.

## 第十教学单元 2 学时

### 模块九 客房的宾客服务

#### 教学设计：

本章主要从培养学生的自主操作实践能力为出发点，以客房的宾客种类和特点，以及客房的具体服务项目和形式为主要理论教学内容，通过案例分析指导、课外信

息调查法、课内多媒体图片欣赏、教师示范操作、学生模拟表演、师生研讨等教学方法，引导学生将本部分的理论知识与自我创新实践能力相融合。

**教学目标：**通过本模块的学习，了解宾客服务的种类和特点，掌握客房对客服务项目、服务形式的内涵，明确客房部的职能与特点，认识客房对客服务质量的要求

**教学重点：**宾客服务种类，特点，项目的内容、形式与要求

**教学难点：**客房对客服务项目、服务形式以及质量要求

**课时安排：**2 课时

**教学方法：**讨论法、演示法、案例分析、多媒体教学法

**课前准备：**认真预习本模块内容。

**教学内容及过程：**

### 【案例导入】

#### “回家”的感觉真好！

2004 年 7 月底的一天，某酒店 913 房间的客人邓先生退房时，在书桌上留着一封热情洋溢的表扬信，盛赞 9 楼服务员细致入微的服务让他有家外之家的感受。客人缘何会如此赞誉？

原来 913 房间的客人邓先生是某公司的日语翻译，他自 5 月初首次入住 913 房间开始，已是三次入住该房间，最长的一次住了一个月。有一次因为 10 楼要进行全面装修，酒店要求邓先生换房时，邓先生执意不肯换房，最后在大堂副理的劝说下才勉强同意换到其他房间，但邓先生一直呆在 913 房间直到晚上十点左右才开始收拾行李，而且还要大堂副理答应他，等 10 楼装修好后就把 913 房间还给他。在 10 楼装修期间，邓先生不止一次询问 10 楼装修完毕了吗？913 可以入住了吗？

为何邓先生如此“钟情”913 房间呢？邓先生在信中写道：“我的腰不好，晚上又爱喝开水，9 楼服务员在每日检查房间时，注意到了这一细节，给我多垫了一条棉被，多加了一个热水瓶，在我的椅子上多放了一个靠垫，又根据我的喜好，调整了物品的摆放。而且我有个习惯，我所使用过的毛巾，不需要每天更换，服务员非常理解我，看到毛巾用脏了，会留纸条询问我是否需要更换，房间稍有变化，都会留纸条告诉我，询问我这样是否妥当，每天走进房间，看到暖暖的被窝，及亲切的问候，让我这个老头倍感亲切，最重要的是她们的笑是那么真诚，她们的服务是那么地周到，就像自己的子女在身边，让我感受到了家的温馨。

请问：该酒店 9 楼服务员的工作体现的是一种什么样的服务模式？

## 任务一 客房宾客的种类与特点

### 一、零散住客（提问法、引导法、讲授法）

酒店散客按其住店需求与构成来划分，大致可分为家庭型、情侣型、团体型、熟客型、临时商务型、旅游型等几种类型。

## 二、常住客人（提问法、引导法、讲授法）

酒店常住客人按其住店需求与构成来划分，大致可分为家庭型宾客、团体型宾客、熟客型宾客、商务型宾客等几种类型。

### 【知识链接】旅游中的散客和团队

## 三、团队客人（提问法、引导法、案例法、讲授法）

## 四、商务客人（提问法、引导法、案例法、讲授法）

## 五、VIP 宾客（提问法、引导法、案例法、讲授法）

### 【知识链接】

### 酒店 VIP 贵宾的等级划分标准

#### 一、VIP 客人类别

- 1、国家元首、主席、总理等。
- 2、国家政府部委级领导。
- 3、政府：（1）省市自治区级别的主要负责人；（2）各部、委、办、局的主要领导
- （3）地州盟市级党政军负责人。
- 4、旅游：（1）省级以上旅行社总经理（2）同星级酒店董事长、总经理（3）内、外资酒店、公司、集团总裁（4）企业集团总裁、总经理和分公司总经理等领导。
- 5、社会：（1）体育界国家著名运动员；（2）广告传媒的资深编辑、记者；（3）影视娱乐界著名演艺人员。
- 6、业内：（1）曾经对酒店有过重大贡献的人士；（2）酒店邀请的宾客；（3）入住酒店总统套房、总裁套、公寓套房和行政商务套房的宾客；（4）个人入住酒店商务套房 3 次以上的宾客；（5）个人入住酒店客房 10 次以上的宾客。

#### 二、VIP 的等级

VIP 等级划分为四等级，按级别高低依次为 V1、V2、V3 和 V4。具体的批准资格见表 3-1。

表 3-1 VIP 宾客批准资格

等级	职 务 级 别	申请人	批准人
V1	国家元首、总统、副总统、总理、副总理	部门经理以上	酒店总经理
V2	国家部委办司级领导	部门经理以上	酒店总经理
	省级党政军四大班子主要领导	部门经理以上	酒店总经理
	国、央企或相当职务集团董事长、总裁	部门经理以上	酒店总经理
	入住总统套房的宾客	部门经理以上	酒店总经理
V3	地州市政府或相当职务的领导	部门经理以上	酒店总经理
	国央企分公司或相当职务董事长、总经理	部门经理以上	酒店总经理
	社会名流（演艺界、体育界、文化界）	部门经理以上	销售部总监、前厅部经理

	对酒店有过重大贡献的社会人士	部门经理以上	销售部总监、前厅部经理
	入住酒店总裁套房的宾客	部门经理以上	销售部总监、前厅部经理
V4	企业集团分公司高层管理者	部门经理以上	销售部总监、前厅部经理
	入住酒店行政商务套房的宾客	接待领班以上	大堂副理以上
	个人入住套房 3 次、客房 10 次以上宾客	接待领班以上	大堂副理以上

### （一）VIP 宾客概述及特点

### （二）VIP 宾客接待标准

不同的 VIP 等级有不同的接待标准，具体的 VIP 宾客接待标准见下表。

表 VIP 等级布置物品标准

#### 1、 V1 级

品名	规格	数量	摆放位置	备注
鲜花	高档盆插	大小各两盆	客厅、主或夫人卧室	酒店花房提供，每日保养
晚间鲜花	瓶花	4 瓶	各卫生间	酒店花房提供，每日保养
果篮	高档果篮	1 篮	客厅茶几	进口水果，每日更换
酒水	进口红葡萄酒	1 瓶	小酒吧台	四只红酒杯
欢迎点心	曲奇和巧克力	各 5 块	小酒吧台	酒店定制，每日更换
晚间小食	夜床巧克力	1 盒	床头柜	酒店定制及专用盛器
欢迎卡	酒店贵宾专用	1 张	鲜花上	总经理签名
问候信	酒店贵宾专用	1 封	客厅茶几	总经理签名
浴袍	棉质	两套	衣橱或卫生间	酒店订购，针织贵宾名字
易耗品	烫金	盒	卫生间	一次性洗漱用品
	酒店总经理名片	1 张	果篮旁边	专用名片支架

#### 2、 V2 级

品名	规格	数量	摆放位置	备注
鲜花	普通盆插	大小各一盆	客厅茶几、主卧室	酒店花房提供，每日保养
晚间鲜花	瓶花	1 瓶	主卫生间	酒店花房提供
果篮	中档果篮	1 篮	客厅茶几	进口水果，每日更换
酒水	国产红葡萄酒	1 瓶	小酒吧台	四只红酒杯
欢迎点心	曲奇和巧克力	各 4 块	小酒吧台	酒店定制，每日更换
晚间小食	夜床巧克力	1 盒	床头柜	酒店定制及专用盛器
欢迎卡	酒店贵宾欢迎卡	1 张	鲜花上	总经理签名
问候信	酒店贵宾专用	1 封	客厅茶几	总经理签名
浴袍	棉质	两套	衣橱或卫生间	酒店订购，针织贵宾名字
易耗品	烫金	套	卫生间	洗漱用品
	酒店总经理名片	1 张	果篮旁边	专用名片支架

### 3、V3 级

品名	规格	数量	摆放位置	备注
鲜花	普通花篮	1 篮	客厅茶几	酒店花房提供, 每日保养
晚间鲜花	瓶花	1 支	卫生间	酒店花房提供, 每日保养
果篮	普通果篮	1 篮	客厅茶几	国产水果
欢迎饮料	鸡尾酒	1 扎	小酒吧台	酒店自制
欢迎点心	曲奇和巧克力	各 3 块	小酒吧台	酒店定制
晚间小食	夜床巧克力	1 盒	床头柜	酒店定制及专用盛器
欢迎卡	酒店贵宾专用卡	1 张	鲜花上	总经理签名
问候信	酒店贵宾专用	1 封	客厅茶几	总经理签名
浴袍	棉质	两套	衣橱或卫生间	酒店定购, 针织贵宾名字
名片	总经理/部门经理	各一张	果篮旁边	专用名片支架

### 4、V4 级

品名	规格	数量	摆放位置	备注
鲜花	瓶插鲜花	2 支	茶几台面	酒店花房提供
晚间鲜花	瓶花	1 支	卫生间	酒店花房提供
果盘	普通果盘	1 盘	茶几台面	国产水果
欢迎点心	曲奇和巧克力	各 2 块	小酒吧台	酒店定制
晚间小食	巧克力	1 盒	床头柜	酒店定制及专用盛器
欢迎卡	酒店贵宾欢迎卡	一张	圆茶几上	总经理签名
名片	经理或大堂副理	各一张	果篮旁边	专用名片支架

## 六、特殊宾客（提问法、引导法、案例法、讲授法）

- 1、老人、孩子、残疾客人
- 2、疗养、度假型客人
- 3、蜜月旅游的客人
- 4、外宾或港、澳、台地区客人

## 第十一教学单元 2 学时

### 模块九 客房的宾客服务

#### 教学设计：

本章主要从培养学生的自主操作实践能力为出发点，以客房的宾客种类和特

点，以及客房的具体服务项目和形式为主要理论教学内容，通过案例分析指导、课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、教师示范操作、学生模拟表演、师生研讨等教学方法，引导学生将本部分的理论知识与自我创新实践能力相融合。

**教学目标：**通过本模块的学习，了解宾客服务的种类和特点，掌握客房对客服务项目、服务形式的内涵，明确客房部的职能与特点，认识客房对客服务质量的要求

**教学重点：**宾客服务种类，特点，项目的内容、形式与要求

**教学难点：**客房对客服务项目、服务形式以及质量要求

**课时安排：**2 课时

**教学方法：**讨论法、演示法、案例分析、多媒体教学法

**课前准备：**认真预习本模块内容。

**教学内容及过程：**

## 任务二 客房的对客服务

**【知识链接】**创造奇迹的国际金钥匙服务

一、客人抵店时的客房服务工作（提问法、引导法、演示法、情景模拟表演、案例分析法、讲授法）

（一）客人抵店前的准备工作程序与标准

（二）客人到达时的迎接程序与标准

### 客人到达时的迎接程序与标准

程 序	标 准
电梯迎宾	1、客人步出电梯，服务员应微笑问候，服务员应问清房号。 2、无行李员引领时，请客人出示房卡，视需要帮客人提拿行李并引领入房。
引领进房	1、为客人引路应走在客人的侧前方，距离客人二至三步引导前行。 2、转弯或上下楼梯时侧转身体，面向客人，同时伸手示意行进的方向。 3、到达房间门口应严格按照进房程序打开房门，礼让客人先进房。 如果客人是夜间到达，服务员应先进房打开廊灯后再请客人进房。
介绍服务	1、进房后应征询客人意见摆放行李，并视其情况简明扼要地介绍客房设施设备的使用方法 & 饭店特殊的服务项目。 2、礼貌询问客人是否需要其他服务。 向客人道别应面向客人退三步转身走出房间，面朝房内将门轻轻关上。
茶水服务	1、客人进房后，服务员应视需要送香巾、茶水，使客人产生亲切感。
值班记录	1、 服务员回到服务台或工作间后，要填好值班日志。

课堂示范以上服务程序！有学生主动课堂表演，模拟。老师示范。

二、 客人住店期间的客房服务工作（提问法、引导法、演示法、案例分析法、讲授法）

（一）洗衣服务

表 洗衣清单

<input type="checkbox"/> Laundry 湿洗		<input type="checkbox"/> Dry Cleaning 干洗		<input type="checkbox"/> Pressing 熨衣			
Name 姓名	Date 日期	Room No. 房号	Guest Signature 房客签名				
普通服务：		早上 9 时收衣		晚上 7 时送回			
加快服务（4 小时）：		早上 8 时至午后 4 时		50%附加费			
熨衣服务（1 小时）：		早上 7 时至晚上 6 时		收衣 1 小时送回			
隔夜熨衣：		早晨 8 点归还					
LAUNDRY (WITH PRESSING) 湿洗（连熨）							
Count 数量	Count 数量	GENTLEMEN 男士	RMB	Count 数量	Count 数量	LADIES 女士	RMB
		Dress Shirt 礼服恤	15.00			Cotton Dress 棉织西裙	20.00
		Shirt 恤衫	18.00			Blouse 恤衫	15.00
		Sweater Suit 运动衣	14.00			Jacket 外衣	22.00
		Under Shirt 内衣	8.00			Skirt (Plain) 短棉裙	15.00
		Under Pants 内裤	5.00			Skirt (Pleated) 百褶裙	22.00
		Socks 短袜	5.00			Brassiere 胸衣	6.00
		Handkerchief 手帕	5.00			Handkerchief 手帕	5.00
		Cotton Jacket 棉质上衣	24.00			Pajamas (2pcs) 睡衣	18.00
		Pants 棉质西裤	18.00			Morning Gown 棉晨褙	18.00
		Pajamas (2pcs) 睡衣	26.00			Stockings 丝袜	5.00
		Shorts 短裤	12.00			Panties 内裤	5.00
		T-Shirt T 恤	14.00			Under Shirt 内衣	8.00
		Sweater 针织短衣	12.00			Slacks 棉西裤	18.00
		Robe/Yukata 浴袍	15.00			T-Shirt T 恤	14.00
DRY CLEANING (WITH PRESSING) 干洗（连熨）							
Count 数量	Count 数量	GENTLEMEN 男士	RMB	Count 数量	Count 数量	LADIES 女士	RMB
		Tuxedo (2pcs) 礼服一套	40.00			Plain dress 长西裙	22.00
		Suit (2pcs) 西装一套	38.00			Jacket 短外衣	22.00
		Jacket 短装上衣	22.00			Overcoat 长外衣	35.00
		Pants 西裤	28.00			Skirt (Plain) 短西裙	18.00

		Silk/Shirt 丝质恤衫	18.00			Skirt (Pleated) 百褶裙	24.00
		Overcoat 长外衣	35.00			Suit (2pcs) 西装一套	26.00
		Tie/Scarf 领带/领巾	12.00			Sweater 羊毛衣	22.00
		Waistcoat/Vest 背心	14.00			Blouse 恤衫	18.00
		Sweater 羊毛衣	22.00			Evening Dress 晚礼服	38.00
PRESSING (熨衣)							
Count 数量	Count 数量	GENTLEMEN 男士	RMB	Count 数量	Count 数量	LADIES 女士	RMB
		Tuxedo (2pcs) 礼服一套	28.00			Plain dress 长西裙	18.00
		Suit (2pcs) 西装一套	26.00			Jacket 短外衣	12.00
		Jacket 短装上衣	12.00			Overcoat 长外衣	20.00
		Pants 西裤	16.00			Skirt (Plain) 短西裙	12.00
		Tie/Scarf 领带/领巾	9.00			Skirt (Pleated) 百褶裙	16.00
		Shirt 恤衫	11.00			Slacks 西裤	11.00
		Waistcoat/Vest 背心	10.00			Blouse 恤衫	16.00
		Silk Shirt 丝质恤衫	12.00			Evening Dress 晚礼服	26.00
恤衫交回挂起 <input type="checkbox"/> Return Shirt Folded			Starch 浆 <input type="checkbox"/> Yes 浆 <input type="checkbox"/> No 免浆 <input type="checkbox"/> Yes				
Sub Total			小计				
Plus 15% Service Charge			15%服务费				
Plus 50% Express Charge			加 50%特快费				
Grand Total RMB			共计				
Total Pieces			总件数				
Remarks: 1、 Please complete and sign this list and place together with your laundry bag. 2、 Should list be omitted or not itemized, th Hotel count will be taken as correct. 3、 All Laundry/Valet/Dry Cleaning is accepted by the Hotel at the owner' s risk. While the utmost care will be exercised by the Hotel, the liability of the Hotel is limited to TEN times the value of the Laundry/Valet/Dry Cleaning charges. The Hotel shall not be responsible for any further loss or damage howsoever arising. 说明：1、请在单据上填写并签名后连同洗衣物放入洗衣袋内。 2、如客人未填写衣物数量，将以本饭店所计数量为准。 3、本饭店在正确的洗涤操作下若造成衣物的任何损坏，最高赔偿额不超过衣物洗涤单价的 10 倍。衣物上的装饰品和衣兜的物品损坏或遗失，饭店概不负责。							

**讨论：客房洗衣服务的注意事项有哪些？**

(二) 小酒吧 (mini-bar) 服务

表 3-6 客房小酒吧账单

**客房小酒吧账单**  
**MINI-BAR CHARGE VOUCHER**

亲爱的贵宾

希望您能尽情享受房内小酒吧的饮品

客房部服务员将每日核对您所饮用的饮品数量，并把清单送到会计部转入您的账目内。如您需要其他特别饮品服务，请拨内线电话 6666。为了能准确地计算您的账目，请您在结账离店时，将此单带到收款处。谢谢！

Dear Guest:

Please feel free to enjoy the facility of your Mini-bar provided for your convenience.

Your room attendant will collect this voucher daily from your Mimi-bar and take it down to the Front Office

Cashier for billing to your account. If you require any additional service. Please call Room Service on Ext. 6666.

Should you have some drinks on the day of your departure, please hand in your last voucher to Front Office Cashier at check out time. Thank you.

房号 Room No.

日期 Date

品类 Items	点存 Inventory	耗量 Consumed	单价 Price	小计 Total
金牌马爹利 Martell VSOP	1		35.00	
人头马特级 Club de Remy Martin	1		45.00	
威士忌 Whisky	1		35.00	
健尼路金酒 Greenall Gin	1		45.00	
皇冠伏特加 Smirnoff Vodka	1		25.00	
黑方.红方 Black Label Red Label	1		38.00	
青岛啤酒 QingDao Beer	2		15.00	
可口可乐 Coca Cola	2		8.00	
粒粒橙 Snappy-orange Juice	2		8.00	
椰子汁 Coconut Juice	2		8.00	
果茶 Fruit Tea	2		6.00	
矿泉水 Mineral Water	2		6.00	
合计 TOTAL				
10%服务费 10% SERVICE CHARGE				
总计 GRAND TOTAL				

(三) 托婴服务

表 3-7 婴儿看护申请表

客人姓名 Guest Name: \_\_\_\_\_ 房号 Room No. \_\_\_\_\_  
 抵店日期 Date: \_\_\_\_\_ 婴儿年龄 Baby Age \_\_\_\_\_  
 尊敬的宾客:应您的要求,我们安排了保姆服务,具体时间:由\_\_\_\_时\_\_\_\_分至\_\_\_\_时\_\_\_\_分  
 Dear Guest:As requested by you, we have arranged for BABY-SITTING from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_.  
 请您在所需要的项目上打“( )”, Tick“( )” the appropriate.

早餐	Breakfast	是	Yes	否	No
午餐	Lunch	是	Yes	否	No
晚餐	Dinner	是	Yes	否	No

托婴服务的最初三小时,按\_\_\_\_\_收费。  
 所有费用都在前台收银处直接结算,饭店将不承担因看护疏忽造成的事故而引起的任何赔偿。  
 that there is a minimum charge of \_\_\_\_\_for the first 3 hours of baby sitting.  
 All payment should be made directly at the Hotel Cashier. Under no circumstances shall the Hotel be liable to compensate the guest for any accident negligence caused by the baby sitting no Purpose.  
 申请人愿意接受以上全部条款。I fully accept the above terms and conditions.

经理签名 \_\_\_\_\_ 客人签名 \_\_\_\_\_  
 Signature \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_  
 HOUSEKEEPER \_\_\_\_\_ GUEST \_\_\_\_\_

注:一式三联,客人一联,前台收银一联,客房部留存一联。

(四) 物品租借服务

(五) 擦鞋服务

(七) 会议服务

1、常见的会议类型及会场布置

(1) 会议

会议室的具体布置分别见图 9-1、图 9-2 和图 9-3 所示。

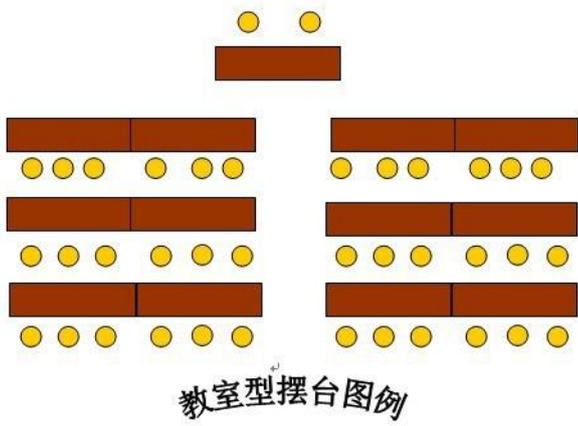
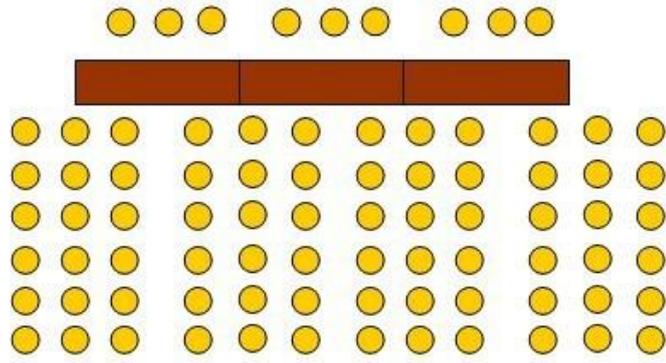
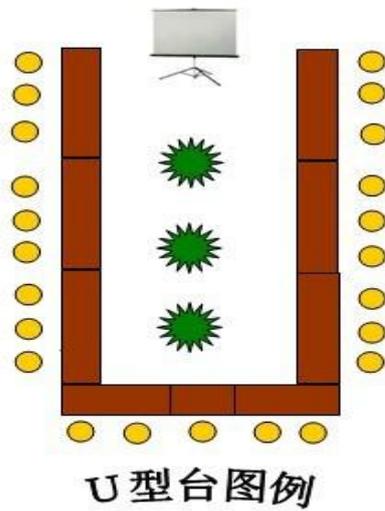


图 9-1 会议室的具体布置示意图



剧院型摆台图例

图 9-2 会议室的具体布置示意图



U型台图例

图 9-3 会议室的具体布置示意图

(2) 会见

会见会场布置见图 9-4 所示。

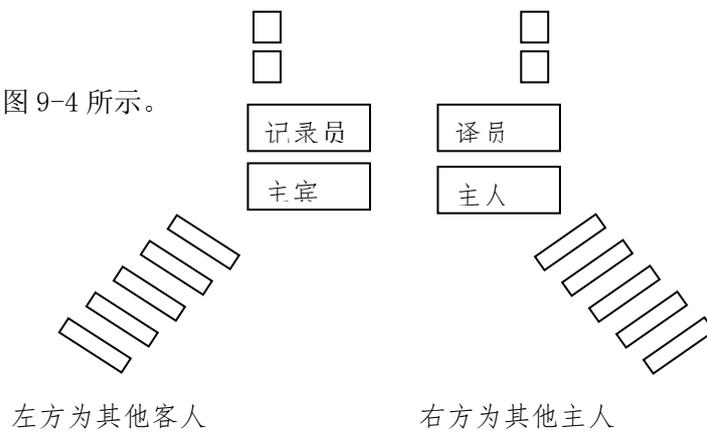


图 9-4 会见会场布置示意图

(3) 会谈

椭圆形会谈布置如图 9-5 所示。

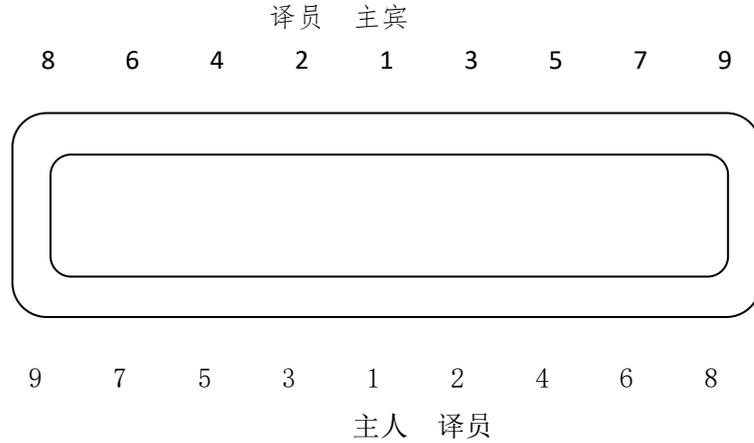
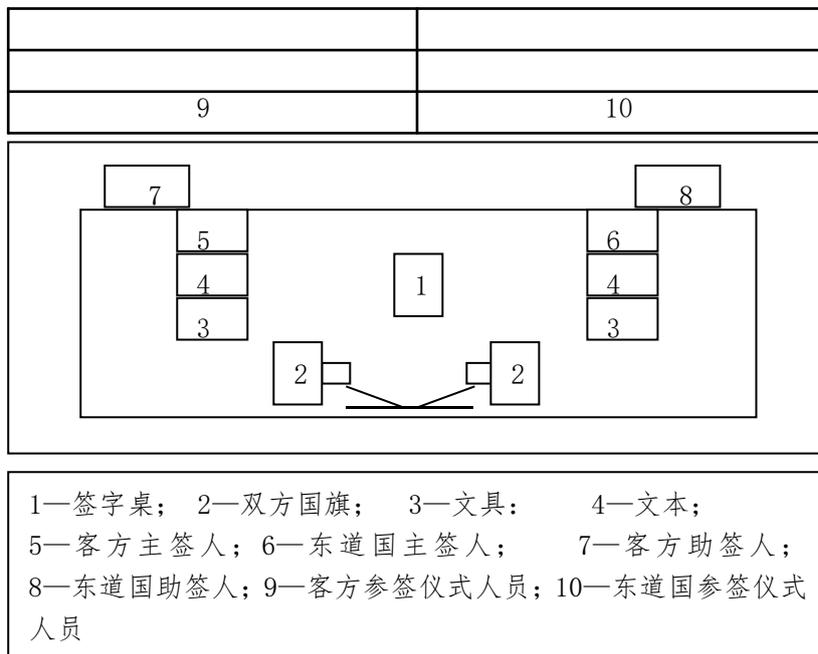


图 9-5 椭圆形会谈示意图

(4) 签字仪式

签字厅两侧可布置少量沙发供休息使用，见图 9-6 所示。



2、会场服务

三、客人离店时的对客服务工作（提问法、引导法、演示法、案例分析法、讲授法）

(一) 离店前的准备工作

(二) 送别客人

(三) 善后工作

### 【本模块典型案例】

#### 加急的洗衣服务

张明是一家四星级饭店的客房服务员。一天晚上7点，他接到客房服务中心的紧急电话：“1021房间有客人要求洗衣服务。”张明立即放下手头的工作赶往房间，按规范敲门后，发现客人不在房间，于是他用楼层钥匙打开房门。房间里的座椅上放有一套深色西服，核对一下洗衣单，还是加急的，要求4小时内送还。由于光线较暗且时间紧迫，张明简单检查一下后，火速通知洗衣房。4个小时不到，干净整洁的衣服就送到了客人的房间。

第二天一早，刚刚上班的张明看到客人正指着上衣的一块污渍怒气冲冲地向主管投诉。主管立即展开调查：张明说由于光线较暗，确实没有看清有无污渍；洗衣房说，衣服洗涤之前，本身就有一块污渍，并且是处理不掉的污渍；客人却说，衣服清洗之前，不可能有污渍。由于缺乏有效的证据，客房主管陷入尴尬境地。

请思考：

1、服务员在收客衣洗涤时应注意检查什么呢？

2、饭店楼层还为住店客人提供哪些服务呢？

### 【课后自测题】

- 1、VIP 宾客的特点及接待标准有哪些？
- 2、如何做好客房对客服务？
- 3、常见的客房对客服务有哪些？

### 【实践技能题】

训练项目： 客房对客服务——会议服务实训

训练方式和步骤：

- 1、学生以组为单位，模拟酒店承办会议场景。
- 2、训练会场布置和会议接待服务等项目。
- 3、训练流程：
  - (1) 将学生分成接待组及会务组进行角色模拟训练并进行角色交换。
  - (2) 学生互评与专业教师点评相结合，提出各自的意见和建议。
  - (3) 各组认真听取意见和建议。
- 4、最后各组写出工作情况汇报，以此为依据进行专业认知考核。

### 参考资料：

1. 孙丽坤，盖玉妍，吴宝宏. 前厅客房服务与管理 [M]. 长春：东北师范大学出版社，

2007

2. 胡剑虹. 饭店前厅客房服务与管理[M]. 北京: 科学出版社, 2006.
3. 吴玲. 前厅运行与管理[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2011.
4. 孟庆杰, 唐飞. 前厅客房服务与管理(第三版)[M]. 大连: 东北财经大学出版社有限责任公司, 2010.
5. 《职业技能鉴定教材》编审委员会. 前厅服务员(第一版)[M]北京: 中国劳动社会保障出版社

## 第十二教学单元 2 学时

### 模块十 客房的设备用品管理

#### 教学设计:

本章主要从培养学生的自主操作实践能力为出发点,以客房的设备管理、用品管理和布件管理为主要理论教学内容,通过案例分析指导、课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、师生研讨等教学方法,引导学生将本部分的理论知识与实践操作相融合。

**教学目标:** 通过本模块的学习,了解宾客服务的种类和特点,掌握客房对客服务项目、服务形式的内涵,明确客房部的职能与特点,认识客房对客服务质量的要求

**教学重点:** 1、能够正确选择、使用和保养客房设施用品

2、掌握客用品、布件的日常管理方法

**教学难点:** 1、客房设备的管理

2、客房布件的管理

**课时安排:** 2 课时

**教学方法:** 讨论法、演示法、案例分析、多媒体教学法

**课前准备:** 认真预习本模块内容。

**教学内容及过程:**

#### 【案例导入】

#### 夜晚客房里“热情”奔放的水龙头!

天已经是很黑了,星星在天空中眨着眼,处理完公事,低头一看手表,时钟指向 9.30,时间也不早了,住某市某某大酒店 1502 房的李先生伸了个懒腰,拿着换洗的衣服,准备去洗澡。站在洗浴间的莲蓬头下,拧了一下水龙头,一股热水迅速冲出,李

先生本能的跳开，水怎么这么烫，是不是冷热水的方向没调好？李先生左拧右拧，水依然很烫。而身子开始发冷抖了，这样下去不得了，不生病也会感冒。怎么这五星级的洗澡水想把人烫熟啊。实在是调不出热水，李先生只好一个电话打到大堂副理处：“你们这个水龙头也太热情了吧，光出热水，不出冷水，烫伤我，或感冒了，你们可负不起责任！”大堂副理搁下电话，赶紧叫了工程维修人员一起上客房来查看，原来是水龙头出现故障，维修需要一定时间。大堂副理征求了李先生意见后，立即给他换房，经受了一番热水和冷空气交替的折腾后，实在想发一顿脾气，但是看着酒店方赠送来的水果和大堂服务主管连连地表示歉意。李先生对此事的处理也就表示满意。

根据上述案例，请思考客房里该事故发生的原因，并讨论在酒店客房部在设备用品管理中应注意的问题，应如何防范应该类事故的发生？

## 任务一 客房设备的管理

### 一、客房设备的分类（提问法、引导法、讲授法）

- （一）客房家具用具
- （二）客房电器设备
- （三）客房卫生洁具
- （四）客房安全设备

### 二、客房设备的选择（提问法、引导法、讲授法）

- （一）客房设备选择的标准
  - 1、方便实用性
  - 2、安全节能性
  - 3、成套适应性
- （二）客房设备的选择内容
  - 1、家具用具的选择
  - 2、卫生设备的选择
  - 3、地毯织物的选择

### 三、客房设备使用的检查（提问法、引导法、讲授法）

- 1、服务员自查
- 2、领班普查
- 3、主管抽查
- 4、经理抽查

### 四、客房设备维修处理（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

- 、房间的设备
- 2、卫生间洁具
- 3、其他的设备

## 任务二 客房用品的管理

### 【知识链接】采购时如何鉴别合格牙刷

#### 一、客房用品的分类（提问法、引导法、讲授法）

##### （一）按消耗形式划分

1、一次性消耗品。如茶叶、卫生卷纸、信封、洗浴液、香皂、化妆用品等，这些用品是一次性消耗物品。

2、多次性消耗品。如床上布件、卫生间“五巾”、饭店宣传用品、衣架等。这些用品可连续多次供客人使用，是多次性消耗品。

##### （二）按供应形式划分

#### 1、客房供应品

“六小件”：香皂、牙具、梳子、一次性拖鞋、小瓶洗浴用品和剃须刀

#### 2、客房备用品

#### 3、宾客租借品

#### 二、客房用品的选购要求（提问法、引导法、图片演示法、讲授法）

（一）方便实用（二）美观大方（三）适度均衡（四）价格合理

#### 三、客房日用品的发放与控制（提问法、引导法、讲授法）

##### （一）、客房日用品的发放

##### （二）、客房日用品的使用控制

- 1、客房用品定额管理
- 2、做好统计和分析工作
- 3、建立和完善用品管理制度

## 任务三 客房布件的管理

#### 一、布件分类与质量（提问法、引导法、讲授法）

##### 1、布件的类别

(1) 床上布件：有床单、床垫、毛巾、棉被、被套、被芯、枕芯、枕套、抱枕、靠垫、床尾垫、床尾巾、羽绒床品、晚安巾，床裙、床盖，床护垫、浴衣、睡衣、床罩、毛毯、舒适垫、床笠、等布草。

(2) 各式毛巾：有方巾、面巾、浴巾、抹物巾、地巾等。俗话“五巾”，是高档星级的必备毛巾，因这些布件都是毛棉织物，所以统称为毛巾。其中抹物巾是作抹物用布件；地巾主要用于浴室和盥洗室，铺地防滑，兼作装饰，也用于卧床前地板的铺饰，作垫脚用。下面见图 6-1、6-2、6-3、6-4 地巾的所示。

(3) 其他布件：有沙发垫、椅垫、浴衣、睡袍、浴帘、洗衣袋、吹风机袋、包头巾、桑拿服、沙滩巾茶几垫等。

(4) 餐桌布件：有餐巾、台布、垫巾等。

(5) 饰物布件：有门帘、窗帘、椅套、沙发巾、桌布等

## 2、布件的质量

(1) 毛巾

(2) 浴衣浴帘

(3) 各种软垫

(4) 床上用品

**【课堂提问】如何控制布件的损耗，延长其使用寿命？**

## 二、布件的日常管理（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

### 1、布件日常控制

(1) 住客损坏赔偿的布件

(2) 布件的抽查

表 布件报废记录单

品名：                  规格：                  填报时间：

报 废 原 因	布件报废数量（件）					报 废 总 数
	床单	毛巾	浴 巾	面巾	地 巾	
年限已到						
无法缝补						
无法去迹						
其 他						

填报人：

审核人：

### 2、布件的消耗定额管理

- 3、客房部布件的报损处理
- 4、客房部布件管理制度

### 【本模块典型案例】

#### 客房的电视遥控器“离奇失踪”案

某天，广州一家三星级酒店大堂内，812房间的谢先生正在总台办理退房手续，收银员在打印帐单，谢先生在和两岁左右的小儿子玩耍。过了一会儿，管家部报房下来：“812房内的电视机遥控器不见了。”

收银员小王面带笑容婉转地问客人：“您好，谢先生，请问您看到电视机的遥控器了吗？”

“有啊，昨晚我还用过呢。”谢先生答道。

“请问你用过之后放在那里了呢？”小王客气的问。

“这我就不记得了，不过，总在房间的。”

“可是现在找不到了……”

“那是你们的事。”

“我们客房中心已经找遍了每个角落，房间里确实没有，您看您是否检查一下您的行李，有没有在里面？”

谢先生一听这话就生气了，“你的意思是我偷了这个遥控器？我要遥控器干吗？好！你们查！”

谢先生说着“哗”地一下拉开了自己的行李箱，里面的东西掉出来了一大半，小男孩也被吓得大哭起来。小王被这突如其来的动作吓懵了，他不知道自己的哪一句话惹恼了客人。

请思考：面对管家部报告的这种情况，应该如何处理好发生的事情？

### 【课后自测题】

- 1、客房的设备有哪些及其分类？
- 2、客用品有哪些及其分类？
- 3、某饭店有客房 200 间，年平均出租率为 85%，茶杯、茶叶的每间客房每天配备额为 2 只、4 包。该饭店茶杯、茶叶的年度消耗定额应多少？
- 4、客房部布件管理制度有哪些内容

### 【实践技能题】

课后技能训练项目：每位同学观察一块带有标签的新毛巾和毛毯。

技能训练方式和程序：

- 1、根据毛巾和毛毯上的标签进行商品识别
  - (1) 毛巾的质地，密度，纱线细度；
  - (2) 区分毛巾和毛毯。是精梳棉还是普梳棉；双股线，柔软性；
  - (3) 缩水率、褪色、色差。

- 2、归纳毛巾和毛毯的质量等级标准，并列毛巾和毛毯的质量等级标准表。
- 3、由学生进行技能训练效果的相互评价。

#### **参考资料：**

1. 王培来. 酒店前厅客房运行管理实务[M]. 上海：上海交通大学出版社，2012
2. 于英丽. 《前厅客房服务技能实训教程》[M]. 东北财经大学出版社，2006
3. 刘红专. 客房服务与管理[M]. 广西：广西师范大学出版社，2014. 7
4. 刘伟. 前厅与客房管理（第3版）[M]. 北京：高等教育出版社，2012. 8
5. 孔永生. 《前厅与客房细微服务》[M]. 中国旅游出版社，2007年。

## **第十三教学单元 3 学时**

### **模块十一 客房安全管理**

#### **教学设计：**

本章主要从培养学生的自主操作应变实践能力为出发点，以客房治安管理，劳动安全管理等为主要理论教学内容，通过课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、教师示范操作、学生模拟表演、师生研讨等教学方法，引导学生将本部分的理论知识运用于实践的安全保护当中。

**教学目标：**通过学习本章内容让学生了解客房安全管理的基本含义，熟悉客房安全管理设施的配备，掌握客房防火与防盗的工作概况，熟悉解决突发性事件应采取的措施，能正确识别客房区域各种安全设备，能正确识别客房监控设备的运行状况，掌握客房区域安全设备的正确使用方法，掌握处理各种突发事故的正确方法。

**教学重点：**客房安全管理的概述，客房安全设施的配备，火灾的预防与处理程序

**教学难点：**饭店火灾和失窃事故的预防和处理，突发事件的处理程序

**课时安排：**3 课时

**教学方法：**讨论法、演示法、案例分析、多媒体教学法

**课前准备：**认真预习本模块内容，巩固之前各模块知识

**教学内容及过程：**

#### **【案例导入】**

## 盗窃事件的处理

7月22日下午13:00左右, 礼宾部员工小葛像往常一样帮助客人提行李, 当他在总台等待客人登记并离开时, 突然发现在总台桌子的另一个角落里有一包东西, 他心里一阵莫名的激动, 凭经验, 他明白那是一笔数目可观的现金。小葛慢慢地走过去, 同时朝四周环顾了一下, 客人和员工都各自忙碌着, 根本就没有注意到他的动作, 迅速将钱放进自己的口袋, 装着若无其事, 随着客人将行李放进房间。下午16:00左右, 保安部接到信息: 一位客人发现自己丢失了一包大约20000元人民币左右的现金, 保安部立即展开调查。根据客人回忆, 现金可能丢在了总台。通过监控录像, 调查人员发现当天当班的小葛有嫌疑现象, 并迅速来到其住宿, 最后小葛交待了事情经过, 追回了20000元现金, 酒店对小葛作除名处理, 罚款5000元并扣除当月奖金。

思考题: 服务员在服务过程中发现客人的贵重物品该如何处理?

## 任务一 火灾预防及处理

### 一、火灾发生的原因 (提问法、引导法、讨论得出结论)

- (一) 吸烟所致
- (二) 电器、电线故障
- (三) 厨房用火不慎所致
- (四) 大量易燃材料的使用
- (五) 未及时通知消防部门
- (六) 酒店违反了国家的消防法规

### 二、火灾的处理与善后 (提问法、引导法、演示法、案例分析法、讲授法)

#### 火灾发生时的处理

- (一) 火警信号的处理
- (二) 疏散信号的处理

【知识链接】入住酒店楼层后遭遇火灾时如何逃生?

- 第一步: 熟悉环境, 迅速撤离
- 第二步: 简易防护, 蒙鼻匍匐
- 第三步: 缓降逃生, 滑绳自救。
- 第四步: 避难场所, 固守待援
- 第五步: 求援灭火, 切勿惊跑
- 第六步: 跳楼有术, 虽损求生

### （三）客房部火灾应急预案

#### 火灾发生后的善后处理

火灾事故发生后酒店客房部和应立即与酒店相关部门成立火灾事故处理小组，全权协调和处理各种问题。主要涉及以下几个问题：

（一）对在事故中的受伤人员应及时送医院治疗。酒店应积极主动地提供各种医治条件，对受伤人员及时做好安抚和慰问工作，任何逃避或消极的态度都不利于问题的处理。

（二）对死亡人员尽快查明身份，通知家属，根据国家有关政策和法律文件精神规定，与家属和相关当事人协调赔偿及善后工作。或与保险公司协调赔偿事宜：事故发生后应立即通知所投保的保险公司，积极协调赔偿的相关事宜。

（三）积极做好火灾现场的勘察、清理和恢复工作，组织开展灾后的建设和，做好酒店客房的更新改造工作。

（四）总结火灾发生与灭火情况、分析产生火灾的原因和状况、提出酒店客房安全的改进措施、更新思想观念，规范客房安全管理制度，确保酒店客房服务与管理的安全。

## 任务二 客房治安管理

### 课前思考

假如一个人在酒店、餐厅等被人袭击伤亡或钱包被窃等等安全、意外事件与投诉出现，站在客人立场：除了向肇事者追究相关责任外，还会向酒店索赔（消费者有索赔获得经济损失补偿的权利）；

酒店立场：作为服务人员，或管理人员应该怎么办？

（同为受害方的经营者也应该完善服务，以防范外来暴力可能带来的经营风险。）

### 一、事故产生的原因（提问法、引导法、讨论）

（一）直接原因（人为和设施原因）

（二）间接原因

### 二、安全事故的种类（本部分内容主要采用提问法、引导法、演示法、案例分析法、

讨论法、讲授法让学生能发挥个人的应急处理能力解决问题）

（一）偷到失窃的处理

1、安装客房安全设施

2、加强对客人的管理

3、加强对员工的管理

## 案例分析：员工偷盗

7月22日下午13:00左右，礼宾部员工小葛像往常一样帮助客人提行李，当他在总台等待客人登记并离开时，突然发现在总台桌子的另一个角落里有一包东西，他心里一阵莫名的激动，凭经验，他明白那是一笔数目可观的现金。小葛慢慢地走过去，同时朝四周环顾了一下，客人和员工都各自忙碌着，根本就没有注意到他的动作，迅速将钱放进自己的口袋，装着若无其事，随着客人将行李放进房间。下午16:00左右，保安部接到信息：一位客人发现自己丢失了一包大约20000元人民币左右的现金，保安部立即展开调查。根据客人回忆，现金可能丢在了总台。通过监控录像，调查人员发现当天当班的小葛有嫌疑现象，并迅速来到其住宿，最后小葛交待了事情经过，追回了20000元现金，酒店对小葛作除名处理，罚款5000元并扣除当月奖金。 [案例分析]

### 由学生参与评价

本案例中的小葛若能将拾到的现金上交大堂经理或归还于客人，想必一定能够得到宾客的赞赏与宾馆的奖励，但小葛未能抵挡得住2万元钱的诱惑，最终犯下了严重的错误。通过本次事件的发生，对我们敲响了警钟，平时我们应加强员工的行为规范教育，同时强化员工法制观念，让员工清楚认识到一件本认为无所为的小事情，却是违法的温床，从而自身严格约束自己，同时应加强管理者的督查力度，防止此类事件的发生。

#### 4、失窃物品的处理

##### (二) 预防传染病

##### (三) 其他事故的安全管理

- 1 遇到自然灾害的处理
- 2 突然停电的处理
- 3 客人遗留物品的处理
- 4 客人意外受伤的处理
- 5 客人食物中毒的处理
- 6 客人死亡的处理
- 7 客房防爆
- 8 预防骚扰事件

**以上各种安全事故，分别在课堂上与学生进行探讨该如何解决和处理**

### 任务三 客房劳动安全管理

#### 一、安全事故发生的原因（提问法、引导法、讨论法、讲授法）

- （一）忽视和违反操作规程
- （二）设备或工具操作维护不当
- （三）缺乏正常的工作秩序和安全环境

#### 二、客房职业安全措施（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

- （一）预防事故发生
  - 1、加强职业教育
  - 2、区分危险行为
- （二）严格执行操作规程
  - 1、处理不明用品
  - 2、管理玻璃材料
- （三）合理使用力量
  - 1、合理移动重物
  - 2、合理使用体力

#### 【本模块经典案例分析】高科技犯罪（在锁孔处塞口香糖）

刘先生和夫人在“十一黄金周”时入住了某酒店的1112房间，入住的第三天上午购买了些土特产放在了房间，中午就去当地有名的菜馆品尝美食。

当小两口兴匆匆回到酒店，准备收拾行李返家时，却发现房内一片狼籍，有人在他们出去吃饭的时候进入了房间并洗劫了房间内的贵重物品！

刘先生意识到了问题的严重性，立即通知了酒店的安全部门，安全部人员赶到了现场，据刘先生核实，丢失白金项链一条、笔记本电脑一台、人民币3000多元，总价值超过了2万元。询问刘先生有没有将房卡交给他人，刘先生十分肯定的说就一张房卡，而且一直带在身上，出房间门时还将房门带上了。十一层高的房间，又没有阳台，小偷是从哪里进来的呢？安全人员边查监控录像，一边对现场进行了勘查，监控录像上显示两名男子是推门而入的。仔细检查，又发现房门上有口香糖的痕迹，安全人员恍然大悟，推断刘先生买完东西回来时就被小偷跟踪，趁刘先生开门后不注意，在房间门的磁卡锁上粘上了一团口香糖，刘先生放下东西出门吃饭时，认为饭店门上有复位器，就随手带上门，没有核实是否关上就匆匆离开了。进一步查看录像，画面证实了这一推断：从刘

先生入住起就有两名男子在楼层闲逛、踩点。刘先生买完东西回来时，尾随其后，趁刘先生不注意时将口香糖粘在磁卡锁上，刘先生走出房门认为房门已经关上后，歹徒入室作案……

**[课堂分析]**客房失窃案经常发生于各个酒店，犯罪分子利用各种手段作案，屡试不爽。案件的发生给客人造成财产损失，并且给酒店带来极坏的负面影响。罪犯在作案之前会对楼层进行踩点，观察，利用客人外出的时间差，用各种手段打开房门，或利用客房相连，容易攀爬、或门窗没有关上入室行窃。对于防范客房失窃事件，安全人员要做好巡查，遇到可疑人员要主动盘问，对没有房卡的人员要及时进行劝离，同时监控中心要时刻注意客房楼层的情况，发现问题及时处理。楼层服务员要有较高的警惕性，注意对可疑人员进行询问或通知安全部，对客人门窗没有关紧的要及时提醒或关闭。

**补充备注：**

(1) 犯罪分子不止一次到现场踩点，熟悉作案的环境；(2) 监控设施完好，监控人员责任心强(3) 对客服务人员发现可疑人员要及时询问并通知相关人员保持高度警惕(4) 按规范操作，防止犯罪分子钻漏洞(5) 保卫人员对携带物品进出酒店的人员高度关注(6) 勤查房，勤巡检(7) 定期清理门锁的信息。

### **【课后自测题】**

#### **案例问题分析：**

1、爬窗入室盗窃案（门窗没有上锁）

2、住店期间被打劫（犯罪分子尾随客人进房，将客人捆绑手脚，封闭嘴巴后，将现金和贵重物品盗走并逃离酒店）

3、钓鱼盗窃（底层客房，犯罪分子用竹竿挑客人的衣服或其他贵重物品）

4、欺骗清洁工，认贼为宾（服务员：请你一会来打扫，我需要准备一些很技急的资料，清洁工没有核对房卡就离开了，下午真正的房主回来了，发现东西丢了。）

5、客房物品被盗（客房配备的洋酒、壁画、工艺品、电脑被客人盗走，不退房直接离开）

**以上案例你该怎样处理?学生何后思考，讨论**

### **【实践技能题】**

#### **火灾时人员疏散的处理**

训练方式和步骤：

1. 一旦发生火灾，学生模拟使用离客房最近的报警装置，并立即打破手动报警器玻璃，向人们发出火灾警报。

2. 及时发现火源，用电话通知总机，讲清着火地点和燃烧物质。
3. 使用附近合适的消防器材控制火势，如灭火器、水枪、灭火毡等控制火势或将其火源扑灭。
4. 注意保护宾客人身和财产的安全。关闭所有电器开关；关闭通风、排风设备。模拟学生进房偷盗，
5. 如发现客房门下有烟冒出，应先用手触摸此门，如果很热，千万不能打开此门。
6. 如果火势已不能控制，则要立即离开火场。离开时应关闭沿路门和窗，在安全区域内等候消防人员到场，并为他们提供必要的帮助。

### 参考资料：

- 1、职业餐饮 <http://www.canyin168.com/glyy/kfgl/kfal/201202/39035.html>
- 2、酒店安全管理和案例 百度文库
- 3 王培来. 酒店前厅客房运行管理实务[M]. 上海：上海交通大学出版社，2012
- 4 于英丽. 《前厅客房服务技能实训教程》[M]. 东北财经大学出版社，2006
- 5 刘红专. 客房服务与管理[M]. 广西：广西师范大学出版社，2014. 7

## 第十四单元 2 学时

### 模块十二 主题客房设计

#### 教学设计：

本章主要从培养学生的自主操作实践能力为出发点，以主题客房的设计为主要理论教学内容，通过案例分析指导、课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、课件范文展示、师生研讨等教学方法，引导学生设计并创新主题客房的思维模式，能独立设计出主题客房。

**教学目标：**通过本模块的学习来了解主题客房的基本概念，种类和形式。明确主题客房的内容和标准，并能根据主题客房的内容和标准制定主题客房设计文案和 PPT。学生能根据学习内容进行简单的主题客房设计与布置。提升学生理念创新、设计创新和服务创新的专题创新能力。

**教学重点：**

- 1、理解主题客房的内容和方法。
- 2、能根据不同的主题设计不同的客房服务方案。

**教学难点：**

- 1、主题客房设计的服务方案。
- 2、主题客房设计的创新

**课时安排：**2 课时

**教学方法：**讨论法、案例分析、图片展示、多媒体教学法

**课前准备：**认真预习本模块内容。

**教学内容及过程：**

### 【案例导入】

## “洞穴旅馆”还原 6500 万年前原始生活

据台湾 TVBS 报道，美国新墨西哥州有一间 6500 万年历史旅馆，原来是业者把 6500 万年的天然洞穴，打造成“洞穴旅馆”，放进床铺、厨具、马桶卫浴等现代用品，让入住的客人，体验一下摩登原始人的生活。

位于美国新墨西哥州这间“洞穴旅馆”，利用自然景观改造，让现代人可以当个摩登原始人。

洞穴里有厨房、烤箱、炉子应有尽有，想煮饭，不用像古早人钻木取火这么累，洞穴走的是自然风，没有隔间，只用帘子隔开，房间里有落地窗，能随时欣赏壮观的大自然，而史前洞穴里，充满现代的影子。

现代化的厕所浴室，在里面方便、很舒服，有水有电、设备齐全的洞穴，双人房想住一晚，要台币 7800 元，外加需要好体力，因为从外面要进入洞口，可要先手脚并用，爬下 21 米深的石梯，才能抵达。

请问：谈谈洞穴旅馆对现代人的生活的影响？

摘自 <http://www.chinanews.com/gj/2013/04-07/4707540.shtml> 有改动

## 任务一 主题客房的概念与功能

### 一、主题客房的概念（提问法、引导法、图片展示法、案例分析法、讲授法）

#### 【知识链接】

#### 纽约的纽约 Yotel 酒店(Yotel New York)

Yotel New York 位于纽约中城西附近，靠近贾维茨会展中心、时代广场和百老汇。附近的景点还包括帝国大厦和洛克菲勒中心。这家家庭式酒店，是无烟酒店，酒店的服务员会讲多种语言，设计十分有趣酷炫超现代化，房间虽小却五脏俱全。它的设计理念源自飞机头等舱以及日本的胶囊公寓。

一入门的触摸屏快速登记入住和快速退房，以及那款在门口寄存行李的机器人，就让你震撼。酒店运用了世界上有史以来第一个机器人行李处理程序。一个长 15 英尺的机械臂矗立在酒店大厅的玻璃窗后，在顾客办理入住手续前或办完入住手续后会拿起您的行李并将它安全地存储在抽屉墙其中的一个抽屉里。

客房(或者“小木屋”)以白色为基调,挂满了紫色情绪照明灯,白色和紫色创造了一个超现代化的氛围,让你有种置身奇幻世界的错觉。

客房配有几乎无声的加热和冷却系统、一面装有平面液晶电视的电子墙、许多笔记本电脑和其他设备的电源插座、无线网络(包括在房费中)、一个通过电视机扬声器播放 iPod 和 MP3 音乐的连接设备和一张通过按按钮可以扩展到全尺寸的电动推拉床。床不仅可以伸缩成座椅,还可以转动。

## 二、主题客房的特点(提问法、引导法、讲授法)

- (一) 独特性
- (二) 文化性
- (三) 针对性

## 三、主题客房的功能(提问法、引导法、案例分析法、讲授法)

- (一) 有效提升竞争力,满足消费者个性化需求
- (二) 彰显饭店文化品位,形成饭店鲜明的主题个性
- (三) 实现产品差异化经营,充分体现人文关怀

### 任务二、主题客房的种类与形式

#### 一、主题客房的种类(提问法、引导法、图片展示法、讲授法)

- (一) 依据年龄分  
可分为:青年客房、老年客房、儿童客房。
- (二) 依据性别分  
可分为:男士客房、女士客房。
- (三) 依据家庭结构分  
可分为:年轻夫妻客房、携带儿童的家庭套房、老年夫妻客房。
- (四) 依据人住动机和心理需求分  
可分为:商务客房、兴趣客房、猎奇客房、自然风光客房
- (五) 依据地域文化分  
可分为:乡村风情客房、海洋风情客房、历史文化风情酒店、城市风情酒店、名人风情酒店、艺术风情酒店等。

#### 二、主题客房的形式(提问法、引导法、讨论、案例分析法、讲授法)

- (一) 乡村风情主题客房
- (二) 海洋风情客房
- (三) 历史文化风情酒店
- (四) 名人风情酒店
- (五) 艺术风情酒店

课堂提问：能否针对以上形式的主题客房举出生活中的例子？

对以主题客房在设计中的理念思考？

### 任务三 主题客房的内容与标准

#### 一、主题客房的内容（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

##### （一）装饰艺术

##### 【知识链接】

#### 禅韵酒店文化客房

雷迪森庄园是中国首家禅文化主题精品度假酒店，位于中国佛教四大名山之一、拥有 1200 年佛教文化及独特海域风光的国家 5A 景区浙江舟山普陀山，地处海天佛国普陀山核心景区，毗邻“法雨禅寺”，面朝“千步沙”，背依锦屏山，根据酒店所在地的自然区域特征，选择“禅文化”的设计，大堂的大理石地面布了一个天罡地支阵法，走廊上就做了洛迦山的倒影；连酒店每块标牌也雕有卧佛洛迦；酒店的客房围绕着一棵 800 年的大樟树布局，或有海景或与大树缘来，客房约有 40 平米，卫生间有 10 余平米，都是顶级配置，床高 65 厘米，躺在上面视线便可见大海或绿树环绕了，客房内用了一些禅趣小品，如给客人去寺院进香时用的香袋，电视机柜里给客人放佛音用的 DVD 机，客房里的服务指南叫有求必应，意见征询表叫有应，行李牌叫放下，房卡上大大一个缘字，天气预报叫今日是好日，卫生间里的皂碟上做了一只吉祥物壁虎。

##### （二）服务项目

##### （三）硬件设施

#### 二、主题客房的标准（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

##### （一）顾客需求

##### （二）市场定位

##### 【知识链接】

#### 市场细分下的主题酒店的客房

一些主题酒店的客房成功之处就在于其市场细分十分明确，客源对象就是全世界的一些爱好者，或喜欢生态保护或爱好图书，或爱好音乐等等，为他们进行针对性的服务，成为酒店的忠诚顾客，是其他酒店抢不走的顾客。

##### 生态客房

巴西的阿里亚乌大树酒店，酒店建在一望无际的亚马孙原始森林里，305 套客房全是利用林中空间建造，并且都不直接和树木接触。其中 8 幢掩映在雨林中的圆形塔式建筑物，都在离地面七、八米高的森林空中，塔楼和塔楼之间有木板搭成的栈桥相通，这些空中栈道离水面 5 到 30 米不等，酒店房间与一般陆地酒店一样，但有趣的是调

皮的猴子经常会溜进房里跟人要吃的。阿里亚乌大树酒店是最原始、最典型的自然风光型主题酒店，最初的目的是提供生态旅游，让人们更多的了解号称“地球之肺”的亚马孙森林对生态保护的意义。

### 图书客房

位于美国纽约文化精华区——麦迪逊大道的“图书馆酒店”楼层及房间的命名是以一般图书馆最常使用的“杜威十进分类法”(Dewey Decimal System)的类目名称来取名的，如 900.004 号房间意味着该房所有的装饰均围绕亚洲历史而展开；又如 800.005 号客房，其房间内的装饰体现了文学主题，还可见俄国传说故事集以及其他充满神秘色彩的故事图书。它的楼层也以图书分类来命名：三楼就命名为“社会科学(Social Sciences)”楼层，五楼为“数学及自然科学(Math and Science)”楼层等。每个楼层的房间再以各小类命名，如七楼“艺术”楼一号房间是“建筑(700.001 Architecture)”房，二号房间是“绘画(700.002 Painting)”房等等，每间房间都会提供与这个房间名称相关的书籍。“图书馆酒店”是以精致而有名，以袖珍、高档著称，走的是一条“贵精不贵多，贵小不求大”的经营之路。

### 摇滚音乐客房

巴厘岛硬石酒店，Hard Rock Hotel Bali——以摇滚音乐为主题，是亚洲第一摇滚主题酒店，占地 3 公顷。硬石酒店的 418 间客房全部提供互动式影音娱乐系统，酒店内展出音乐文物、音乐家手稿、老唱片封面、歌唱家用过的服饰。酒店设有一流的专业录音棚，客人可以通过专业人员的帮助，自己录音，刻张 CD 带走。

## 第十五单元 2 学时

### 模块十二 主题客房设计

#### 教学设计：

本章主要从培养学生的自主操作实践能力为出发点，以主题客房的设计为主要理论教学内容，通过案例分析指导、课外信息调查法、课内多媒体图片欣赏、课件范文展示、师生研讨等教学方法，引导学生设计并创新主题客房的思维模式，能独立设计出主题客房。

**教学目标：**通过本模块的学习来了解主题客房的基本概念，种类和形式。明确主题客房的内容和标准，并能根据主题客房的内容和标准制定主题客房设计文案和 PPT。学生能根据学习内容进行简单的主题客房设计与布置。提升学生理念创新、设计创新和服务创新的专题创新能力。

**教学重点：**

- 1、理解主题客房的内容和方法。
- 2、能根据不同的主题设计不同的客房服务方案。

**教学难点：** 1、主题客房设计的服务方案。

2、主题客房设计的创新

**课时安排：** 2 课时

**教学方法：** 讨论法、案例分析、图片展示、主题客房设计 PPT 展示，多媒体教学法

**课前准备：** 认真预习本模块内容。

**教学内容及过程：**

## 任务四 主题客房设计的创新与案例展示

### 一、观念创新（提问法、引导法、讲授法）

（一）主题客房设计在情趣上突出主题客房的文化内涵

（二）主题客房在人们生活细节上注重以人为本的个性化设计

（三）主题客房设计在人们追从心理的基础上根据市场潮流而创新

### 二、物质创新（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

（一）家具创新

（二）电器创新

（三）用品创新

### 三、主题客房的服务创新（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

（一）服务模式

（二）服务标准

（三）服务质量

### 四、环境空间创新（提问法、引导法、案例分析法、讲授法）

（一）软隔断分隔空间

（二）建筑小品、绿化分隔空间

（三）家具分隔空间

（四）灯具分隔空间

（五）看台分隔空间

（六）悬板分隔空间

### 五、主题客房的发展趋势（提问法、引导法、讲授法）

（一）人性化特征

（二）智能化特征

（三）文化性特征

## 六、案例展示：婚庆主题客房设计（演示法、案例分析法、PPT 播放作品介绍、讲

授法）

### 西式婚礼客房

#### （一）客户订单：

海归高先生和外企白领沈小姐准备举行西式婚礼，预订喜来登上海浦东店，该客人要求预订婚庆房，房型要求套房。

1、入住时间：2014 年 5 月 1 日至 5 月 6 日

2、主题客房设计物品购置最高限额：RMB1000

3、测试方式：请根据客户订单，在计算机房 240 分钟内独立完成，创新性编制婚庆主题客房编制文案和相关 PPT 制作。

4、主题客房设计文案编制：使用 Word 文档，包含八个方面：即设计主题确定、设计理念描述、主题客房基调（色彩和布局）的描述及布置、主题元素的选择与布置、个性服务的设计与描述、细节服务的设计与描述、成本的核算与控制。有效字数至少 1200 字。

5、主题客房设计方案 PPT 制作：设计主题；设计理念；主题客房基调确定；主题元素选择；总效果图 4 个方面用 PPT 展现（至少 5 张）；若设计用 PPT 展示有困难，可用手绘。

#### （二）Wordy 设计：

##### 1、设计主题

“玫瑰之恋”西式婚房

##### 2、设计理念

玫瑰代表了爱情，而结婚就是代表了两个相爱的人爱情的圆满，所以我认为玫瑰是婚房中必不可少的；现代简约的风格，清新淡雅中不乏一种追求个性、现代、时尚的感觉，让人觉得舒适、安逸；为了突出喜庆，房间以代表喜庆的红色为主色，但不会给人夸张、花哨的感慨，而是给人浪漫温馨的氛围；新婚夫妻在这样一个浪漫温馨的环境度过这一生中如此重要的日子，也是令人难忘的。

##### 3、主题客房基调及布置

房间以红色为主色调，让房间在喜庆的氛围下更有一种高贵、典雅的气质，在这里，感受不到都市的喧嚣与浮躁，只有舒适与浪漫；床头墙上的红色心型玫瑰画作是房间的主要部分，也是这个婚房主题的来源；红色大床上两个白色枕头、红色地毯上再在床尾铺上一块圆形白色的地毯、白色的茶几和沙发，在整体布局上多了几分温馨舒适的效果；天花板上黄色的流线型主灯和几盏白色的小灯，就像是银河旁边点缀了几颗星星，墙壁采用暗色系，躺在床上就好像在夜色中仰望星空，虽然没有很亮的灯光，却给人浪漫温馨的感觉；在离床不远的地方，有各种颜色贝壳串成的帘子，这个帘子不仅起到了装饰的效果，还能给人一种朦胧美，不会一进门就把房间布局一眼看完，而是要走进才能看

清楚，也起到了隔离的效果；在婚床上再放上一束玫瑰做成的心型花束，更加突出“玫瑰之恋”的主题。

#### 4、主题元素的选择与布置

房间以玫瑰为主要元素，代表了爱情甜蜜；红色代表喜庆，能充分体现新人结婚的高兴；白色的点缀装饰、贝壳的帘子和灯的效果又能表现出浪漫的氛围。

#### 5、个性服务的设计

玫瑰红的软式搭配在这个空间中独显一份热情与欢乐，浓艳的色彩使房间多了几分热情，毛绒的地毯、朦胧灯光加上柔软的床，整个卧室无一不是在传递一种幸福、温馨的讯息；玫瑰一直都是爱情里的经典代表，它是忠贞不渝爱情的象征，每一个女人都会为它而感动。选用它来做婚房卧室设计是当之无愧，整个红与白的经典卧室色彩，营造出无限的浪漫情调；贝壳的帘子不仅有着装饰效果，更能使得房间显得更加唯美和浪漫。

#### 6、细节服务的设计

一进入房间，首先给人的感觉就是喜庆，但仔细观察，点缀于红色之中的白色，也给人浪漫温馨的效果；在新人结婚入住这间婚房时，在婚床上面摆上一束心型的淡色玫瑰，这样能使红色的婚床显得更加浪漫温馨，别具一格，也能够体现婚房的主题；红色让房间在喜庆的氛围下有一种高贵、典雅的气质，在这里，感受不到都市的喧嚣与浮躁，只有舒适与浪漫；床头墙上的玫瑰画作是房间的主要部分，充分体现了新人爱情的甜蜜，也是整个房间所要突出的地方；柔美的灯光不会让新人感到紧张，而是让白天忙了一天的他们感觉到身心的放松，柔软的大床能使他们感到轻松愉快；在茶几上摆上红酒，让新人能单独庆祝这个特殊的日子。

#### 7、成本的核算与控制

玫瑰画作：200 元，被套、床单、枕套：250 元，贝壳帘子：100 元，白色圆形地毯：300 元，灯：100 元，玫瑰花：50 元，总计：1000 元

## **中式传统婚礼客房**

### **（一）客户订单：**

李先生和欧阳小姐是青梅竹马的恋人，两人大学毕业后共同创业，靠自身的艰苦努力获得了成功。步入婚姻殿堂的他（她）们，准备举办一场传统的中式婚礼，现预订长沙神龙大酒店的婚庆房。

1、入住时间：2014 年 10 月 1 日至 10 月 4 日

2、主题客房设计物品购置最高限额：RMB1000

3、测试方式：请根据客户订单，在计算机房 240 分钟内独立完成，创新性编制婚庆主题客房编制文案和相关 PPT 制作。

4、主题客房设计文案编制：使用 Word 文档，包含八个方面：即设计主题确定、设计理念描述、主题客房基调（色彩和布局）的描述及布置、主题元素的选择与布置、个性服务的设计与描述、细节服务的设计与描述、成本的核算与控制。有效字数至少 1200 字。

5、主题客房设计方案 PPT 制作：设计主题；设计理念；主题客房基调确定；主题元素选择；总效果图 4 个方面用 PPT 展现（至少 5 张）；若设计用 PPT 展示有困难，可用手绘。

### （一）Wordy 设计：

#### 1、设计主题

百年好合

主题：百年好合，梦圆花好月圆——百合之恋

#### 2、设计理念

客房主要“以人为本”。具有百年好合之含意，有深深祝福的意义。受到这种花的祝福的人具有清纯天真的性格，集众人宠爱于一身。百合花素有“云裳仙子”之称。百合的种头由鳞片抱合而成，取“百年好合”“百事合意”之意，中国自古视为婚礼必不可少的吉祥花卉。香水百合花：纯洁、婚礼的祝福、高贵；白色百合花：纯洁、庄严、心心相印。

#### 3、主题客房基调

百合有多种花色，有白百合、黄百合、粉百合，还有香水百合。白百合象征百年好合、纯洁的感情，黄百合象征财富、高贵，粉百合象征清纯、高雅，香水百合象征爱到永远、伟大而纯洁的爱。此次设计以百合之恋营造了一种自然温馨的感觉，给人一种清新自然的感觉。客房都被点染上了深浅相宜的颜色，让整个客房暗香浮动，甜美而浪漫的气息满溢。

#### 4、主题元素

主题色彩应以温馨、时尚、清爽、浪漫、明亮的白色，粉色，红色为主色调，局部地方可以用黄色来点缀，让新婚夫妇感觉到客房的清爽、时尚和温馨。

以各种颜色的百合，粉玫瑰，郁金香等鲜花为主要用花，蜡烛、烛台、纱幔、白地毯、床上用品等道具上都要以粉红为主。

#### 5、个性服务

在通往客房的走廊可以设计环形的拱门，客人走过象征着新人的幸福美满。在浴室准备一些有百合香味的香薰，精油，香皂等，给新人一个舒适的环境。还有在房间的小桌子上准备祝福卡片，紫色缎带制作的婚礼祝福卡片高雅别致，写上酒店对新人的祝福。对新人来说，一定会有不一样的心情。

#### 6、细节服务

从客户本身的特点出发激发创意、寻找主题为客人更好的服务。对细节的把握能够提升整个婚礼的品质，为了新婚夫妇顺利到达客房，一些婚礼的标记必不可少。多花些心思在细节上能让婚礼更加完美。

#### 7、成本核算

床上用品：328 元，纱幔：68 元，蜡烛、烛台、贺卡：56 元，鲜花：188 元，其他：200 元，合计：840 元

### 【本模块典型案例】

## 中国首家茶文化主题酒店峨眉雪芽大酒店开业迎宾

2014年3月6日，中国首家茶文化主题酒店——峨眉雪芽大酒店正式开业。据了解，峨眉雪芽大酒店精心打造了194间独具茶文化特色的客房及套房，每间套房专设一组特色茶具；酒店中餐厅装饰古朴，各大用餐包间以诗句命名，古朴意味浓厚；酒店内部装饰**设计**精巧，让现代与传统的完美结合。

据酒店相关负责人介绍，为弘扬博大精深的茶文化，峨眉雪芽大酒店特别提出一店三坊400家专卖店整合运营：一店是指独具特色的茶文化主题酒店——峨眉雪芽大酒店，三坊即是在报国寺、万年寺、金顶分别修建的雪芽坊。雪芽坊主要突出绿色、生态、环保的养生密地概念，开辟了峨眉雪芽茶旅体验经济新模式。峨眉山景区还将开启“一山一茶一家人”的寻茶之旅活动，力求通过茶文化演出让消费者深度体验峨眉雪芽深厚的茶文化和品牌底蕴。

为庆祝峨眉雪芽大酒店正式开业，峨眉山景区特别邀请来自台湾的著名茶艺表演师进行现场茶艺展示，在浓郁的茶香与幽幽琴声的围绕之下，峨眉雪芽公司有关负责人对外公布2014年即将上市的碧螺春、普洱、斯里兰卡红茶、黄牙等峨眉雪芽春茶。

**请思考：峨眉雪芽大酒店的主题确定正确吗？请用相关知识进行分析。**

### 【课后自测题】

- 1、主题客房的定义是什么？
- 2、现代酒店为什么要进行主题客房的设计和运营？
- 3、客房空间有哪些分类？
- 4、客房空间设计有哪些内容？
- 5、主题客房服务创新的特点与内容？

### 【实践技能题】

技能训练项目：主题客房设计

技能训练方式和程序：

- (1) 将学生以4人为单位分成若干小组，并选出小组长
- (2) 组长分配主题客房设计任务：在婚庆、生态、生日、儿童四个主题中，任选一个主题中的一个题目来做为目标。
- (3) 小组讨论：主题选择、设计理念、主题元素的选择、主题客房基调（色彩和布局）的描述及布置、主题元素的选择与布置、个性服务的设计与描述、细节服务的设计与描述、成本的核算与控制。
- (4) 每一个学生针对所选题目做一个主题客房的word、ppt设计。
- (5) 选择设计优秀的作品进行展示，在平时成绩中进行加分。

### 参考资料：

- 1、<http://www.chinanews.com/gj/2013/04-07/4707540.shtml>

- 2、百度文库网站
- 3、第一资讯 <http://www.91dyzx.com/news/bencandy.php?fid=74&id=98575>
- 4、李雯. 酒店前厅与客房业务管理[M]. 大连: 大连理工大学出版社, 2005.
- 5、陈雪琼. 前厅、客房的服务与管理[M]. 北京: 机械工业出版社, 2005.
- 6、周志宏, 陈江. 前厅客房服务与管理[M]. 长沙: 中南大学出版社, 2005.
- 7、国家旅游局人事劳动教育司. 客房服务与管理[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2011.

## 第十六单元 2 学时

### 模块十三 前厅与客房部服务质量管理

**本章教学设计:** 本章内容以大量的前厅及客房服务和管理中的服务质量案例进行分析评价, 结合学生的实际情况, 运用演示法、案例分析法、分组讨论等方法进行教学, 以学生为主体, 教师为主导, 培养学生的服务意识与服务质量管理能力。

**教学目标:**

- 1、了解前厅及客房服务质量的具体内容和特点
- 2、正确理解优质服务的内涵以及处理好宾客投诉的意义
- 3、具备优质服务的意识
- 4、掌握处理宾客投诉的原则与方法

**教学重点:** 酒店前厅与客房服务质量的具体内容和特点、客房部的对客服务项目与服务质量标准, 处理宾客投诉的原则与方法

**教学难点:** 处理宾客投诉的原则与方法

**教学方法:** 讲述法、演示法、小组互助学习、案例分析法、讲授等

**课时安排:** 2

**教学内容及过程:**

**【案例导入】愤怒的顾客**

**案例思考:**

1. 案例中, 客人生气的原因是什么?
2. 前厅服务员、客房服务员、大堂副理各自的问题是什么?
3. 前厅的服务与管理有漏洞吗?

4. 从全面质量管理的角度出发，此事该补救吗？若能，如果补救？

（案例来源：职业餐饮网 <http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201309/56235.html>）

## 任务一 前厅服务质量概述

### 一、前厅服务质量及其内涵（提问法、引导法、讲授法）

- （一）前厅服务质量的内涵
- （二）前厅服务质量的要素

### 二、前厅服务质量的内容（提问法、引导法、案例分析、讲授法）

- （一）设施设备质量
- （二）服务水平

#### 【案例分析】押金收据起风波 案例分析讨论，评讲

（案例来源：陈文生. 酒店经营管理案例精选. 北京：旅游教育出版社 2007 年 10 月）

- （三）环境氛围

## 任务二 客房部的工作服务质量标准

### 一、楼层服务台模式（提问法、引导法、讲授法）

### 二、客房服务中心模式（提问法、引导法、讲授法）

客房服务中心的职能

### 三、前台直管模式（提问法、引导法、讨论）

### 四、客房服务内容及标准（提问法、引导法、演示法、案例分析法、录像播放、讲

授法）

#### 送水和冰块服务

- 洗衣服务 （一）客衣收取 （二）客衣送回

#### 房内小酒吧服务

- （一）配备 （二）检查 （三）盘点 （四）注意事项

#### 拾遗服务

- （一）服务流程 （二）注意事项

1. 遗留物品必须归口管理
2. 明确专人管理
3. 配备必要的储存柜
4. 确定保管期
5. 确定保管期后处理方式

送餐服务

(一) 订餐

(二) 送餐

访客接待服务

物品租借服务

擦鞋服务

托婴服务

以上各项客房服务项目的服务要求和标准进行讨论，按照要求完成个人的资料整理

## 【知识链接】

### 五星级大酒店对客房客服务质量量化标准

著名的五星级的广东汕头金海湾大酒店通过强化服务的时间观念、加快处理问题，来提高服务质量，推出了充分体现服务效率的“八快”。其中，涉及客房对客服务的量化标准是。

1、接听电话快。铃响两声内接听电话。

2、客房信息传递快。2分钟内完成。楼层服务员配对讲机，凡向客房服务中心提出的任何要求，服务员必须在2分钟内送到客房或客人处。

3、为客人送达物品快。酒店内为客人送达物品必在2分钟送到，有在2分钟内提供不了的物品如送开水、茶叶等，服务员必须在2分钟内到达客房向客人打招呼，然后尽快解决。

4、客房报修快。5分钟内处理好小问题。如更换灯泡、保险丝、垫圈以及设施设备运转中的各种操作性问题等。这就要求酒店有24小时分班值岗的“万能工”，精通水、暖、电、木、钳等各个工种。对于重大问题，一时不能解决的，也要安慰客人，并给予明确回复。

5、客房送餐快。10分钟内完成。酒店规定，员工电梯必须首先保证送餐服务，即使有员工想去低于送餐的楼层，也必须等送餐完毕后再返下。

6、回答问讯快。首问2分钟内回答，不能解决的问题要带到相关部门为此解答。为此酒店针对客人常常问到的服务问题，如前厅、客房、餐厅、康乐、商务等部门的服务事项，针对员工进行全员培训。

7、投诉处理快。10分钟内完成。小问题10分钟内圆满解决；大问题，先安慰客人，稳住客人，10分钟后给予答复，直至解决使客人满意。

8、代购事项快：如代购返程航班、车船票，要求在24小时内为客人购好所需票据。如有特殊情况，必向客人说明原因，但必须约定时间办好。

## 第十七单元 2 学时

### 模块十三 前厅与客房部服务质量管理

**本章教学设计：**本章内容以大量的前厅及客房服务和管理中的服务质量案例进行分析评价，结合学生的实际情况，运用演示法、案例分析法、分组讨论等方法进行教学，以学生为主体，教师为主导，培养学生的服务意识与服务质量管理能力。

**教学目标：**

- 1、了解前厅及客房服务质量的具体内容和特点
- 2、正确理解优质服务的内涵以及处理好宾客投诉的意义
- 3、具备优质服务的意识
- 4、掌握处理宾客投诉的原则与方法

**教学重点：**酒店前厅与客房服务质量的具体内容和特点、客房部的对客服务项目与服务质量标准，处理宾客投诉的原则与方法

**教学难点：**处理宾客投诉的原则与方法

**教学方法：**讲述法、演示法、小组互助学习、案例分析法、讲授等

**课时安排：**2

**教学内容及过程：**

#### 任务三 优质服务

**【知识拓展】“SERVICE”的含义**

**一、优质服务**（提问法、引导法、讲授法）

- （一）优质服务的概念
- （二）前厅优质服务的具体内容

**二、个性化服务**（提问法、引导法、案例分析、实训拓展、讲授法）

- （一）个性化服务的含义
  1. 个性化服务的概念
  2. 个性化服务的必然性
  3. 个性化服务的特点

**【课堂讨论题 8-1】：**

什么是主动的服务？

什么是更为主动的服务？

**参考意见：**

主动的服务是把服务做到客人开口之前；更为主动的服务是把服务做到客人想到之前。

## （二）个性化服务的实施

1. 对客人给予绝对的重视，对客人的需求保持高度的敏感性

**【案例分析】记住客人的生日 案例讲习**

2. 提高服务效率，始终关注细节

3. 添置一流微笑，扩展服务内容

4. 善于对下授权，欢迎客人投诉

**【知识拓展】酒店员工应养成的 10 个习惯**

（资料来源：第 1 资讯 <http://www.91dyzx.com/news/bencandy.php?fid=30&id=18806>）

**【知识链接】**

## 酒店特色客房和个性化服务

特色客房是指根据本酒店实际情况、本地综合资源及不断发展变化的客人需求而特别设计和布置的客房。它可以是单间，可以是套间或是整个楼层。

酒店可以设计一些民族特色房、残疾人客房、无烟客房、女士客房、儿童客房、蜜月客房、安眠客房、工作室单间、工作室双人间等新型客房。也可以为同类消费客人，利用某些楼层的全部或部分客房，集中设置成特色楼层。如商务楼层、超豪华楼层、无烟楼层、女士楼层等。

个性化服务的概念源自西方，它有两层含义：一是指以标准化服务为基础，但又与标准化服务不同。个性化服务是以客人的需求为中心区提供各种有针对性的差异化服务及超常规的特殊服务，以便让接受服务的客人有一种自豪感和满足感，并赢得他们的喜好。二是指服务企业提供自己有个性和特色的服务项目。个性服务能够提高消费者的满意度，有利于市场扩张；可以避免因同质服务而降低产品销售量；更加能够突出酒店的经营特色，在市场竞争中立于不败之地。

个性化服务以其鲜明的针对性和灵活性而成为饭店服务趋势。由它所产生的客人与饭店间的亲和力也是饭店增强市场竞争力的要素。个性化服务的灵活性较大，因此就要求服务员在个人服务意识的职业素养上具备以下要素：

一、熟悉、掌握饭店规范化程序和各岗位操作规程。

规范化的服务程序是个性化服务的基础，它可以反映出饭店的整体服务水平和特色，个性化服务是规范化服务的继续和补充。不仅如此，在实施个性化服务时，为满足客人的一些特殊要求，所提供的服务往往会超出饭店职能部门的界限，通过对各部门的统一协调来为客人提供服务。所以，服务的执行者——服务员，就必须熟悉和了解饭店各部门的操作规程，必要时打破部门的局限，为客人提供及时的服务。

## 二、熟悉、了解相关业务知识。

饭店业是一个知识更新很快的行业，它所提供的服务始终以不同客人不同时期不同需要为中心。这就要求服务人员要快速更新和掌握相关的业务知识。例如，当地的气候、旅游动态、商务动态、航班信息等。同时，对于不同时期旅客的需要，各地的民风特点等相关知识，应该有所掌握，这样，在服务过程中才能做到有的放矢。

## 三、具备超前意识。

“想客人之所想，急客人之所急”，是提供优质服务的一个基本点，但在个性化服务时，服务人员应加入一些超前意识是服务更加完美。例如：在客人有客到访时，房间内人数为5人，这时值班的服务员应主动加入三套茶具供客人使用，同时还应征求客人意见，是否需要其它如为他们订餐厅等服务。又比如：客人在询问到某景点应该怎么走时，服务人员除了告诉客人路线外，还可以介绍一下沿途的一些景点、景区和返回饭店的最佳路线，如果客人是外国人，还可以为客人准备一些中英文双语的短句和铅笔、纸张供客人沿途问路时使用。

## 四、个性化服务要具有持续性。

不论是以天数，还是以客人入住的次数来记录，只要是相同的客人，对他所提供的个性化服务都应该是有持续性的。即客人上次或前一天所享受的最满意的服务是怎样的，这次为他服务时还应是怎样，小到一杯咖啡放几块方糖，大到入住房间的摆设、楼层、房号都应该以前一次客人入住时最满意的服务为基准，这样就可以减少客人对酒店的陌生感、吸引更多的回头客。这就要求服务员在服务时，要有敏锐的洞察力，同时，还要对客人的特殊服务进行记录，制定出详细的客户档案。这也是实施个性化服务的重要环节。

## 任务四 宾客投诉的处理

### 一、投诉的概念（提问法、引导法、讲授法）

### 二、正确看待投诉（提问法、引导法、讲授法）

### 三、易于受到投诉的环节（提问法、引导法、案例分析、讲授法）

- （一）饭店的硬件设施设备
- （二）饭店的软件服务
- （三）饭店的食品及饮料的出品
- （四）饭店安全状况
- （五）饭店相应的规定及制度

### 四、处理投诉的原则（提问法、引导法、案例分析、实训拓展、讲授法）

- （一）真心诚意帮助客人解决问题

#### 【知识拓展】

#### 换位思考

换位思考是人对人的一种心理体验过程。将心比心、设身处地是达成理解不可缺少的心理机制。它客观上要求我们将自己的内心世界，如情感体验、思维方式等与对方联系起来，站在对方的立场上体验和思考问题，从而与对方在情感上得到沟通，为增进理解奠定基础。它既是一种理解，也是一种关爱！人与人之间要互相理解、信任，并且要学会换位思考，这是人与人之间交往的基础。互相宽容、理解，多去站在别人的角度上思考。换位思考，首先要做到对人对己同一标准；再则就是宽人严己。

(二) 绝不与客人争辩

(三) 不损害饭店的利益和形象

### 【案例分析】港币不翼而飞 课堂讨论评讲

(案例来源：陈文生 酒店经营管理案例精选. 北京：旅游教育出版社 2007年10月)

## 五、投诉处理的基本程序和方法 (提问法、引导法、案例分析、实训拓展、讲授法)

(一) 饭店投诉处理五字诀

(二) 处理客人投诉的程序和方法

1. 做好接待投诉客人的心理准备
2. 设法使客人消气
3. 认真倾听客人投诉，并注意做好记录
4. 对客人的不幸遭遇表示同情、理解和抱歉
5. 对客人反映的问题立即着手处理
6. 强烈的回复意识
7. 对投诉的处理结果予以关注

### 【典型案例及点评】

## 五年前的记忆

我国旅游界著名学者王连义教授数年前曾到泰国，为了探访世界著名酒店——曼谷东方酒店的成功奥秘，在回国前一天的午夜时分找到这家酒店。在他的要求下如愿见到了该店的公关部经理。

王连义教授觉得这么晚了打扰人家实在不好意思，于是只简单地问一个实则不简单的问题：曼谷“东方”的成功奥秘何在？

这位公关部经理也十分简单地用一句话和一个例子作为回答后就结束了这次谈话。这句话是：东方酒店的成功源于最大限度地展示东方的礼节礼貌和最大限度地采用西方的先进设备。那么例子呢？公关部经理娓娓道来：“王教授，您坐的这个位置上三天前

曾坐过一位美国客人史密斯先生。他落座后向服务员要了一杯咖啡。咖啡送到后，服务员立即往杯中放了两块糖，正想说‘请慢用’时，客人却先开口了：‘小姐，你怎么知道我要两块糖？’客人的表情明显带着不满，而愠怒的语气表达的弦外之音是：你太自作主张了！服务员马上向这位客人深深地鞠了一躬，沉着地说：‘史密斯先生，五年前你在这里喝咖啡都是要求放两块糖的，所以我就这么放了。如果有什么不对，我立即改正。’‘你还知道我的名字？你还记得五年前的情形？太棒了！’史密斯先生顿时展开笑颜，冲着服务员伸出拇指直夸奖。”

### 点评：

曼谷东方酒店公关部经理告诉王教授的一句话、一个例子可谓经典，道出了曼谷“东方”多年来为什么被评为全球十佳酒店之首的最精练的答案。

东方人的情感化服务加上西方先进的设备，这也算是一种东西方文化的结合，而且结合得如此到位。既满足了客人的生活习惯和水准，又让客人感受到东方人的热情和礼貌，加上典型的个性化、细微化服务，岂有不被感动、震撼继而产生惊叹、惊喜之理？

什么才叫完美的服务？完美服务=规范服务+情感服务+惊喜服务。一般来说，惊喜服务的成本占总成本的比例并不大，有的甚至没有成本，只不过多花些心思而已，但对客人回头率产生的影响却占绝大部分的比重，即起到了决定性的作用。可不是吗？你能记住我五年前的个性需要（一杯咖啡放两块糖），而且能记住我这个人——可见我在你心目中的份量有多重！我下回来曼谷能不住你的酒店么？

个性化服务到什么程度，还要看你对客人的个人信息的掌握到什么程度。客人的个人信息怎么掌握？主要还是由服务在第一线的员工去观察分析、去征求意见、去费心收集，然后把这些信息记录下来，建立客史档案。本案例中的服务员之所以能准确地把握两块糖，既是用心去观察又是用心去记忆的结果。当然，有人会问，假如原先了解这些信息的服务员离开这家酒店，岂不造成信息流失？现在有了电脑，这个问题就好解决了。凡是接待过史密斯先生的部门或员工都有责任把信息输入电脑储存起来，供大家共享。

酒店为客人提供优质的服务，要求从业人员必须有观察能力、记忆能力、思维能力、应变能力和操作能力，而所有这些能力发挥的前提条件是其工作态度。工作态度又是职业意识、职业习惯和职业心态所构成的。曼谷东方酒店的这位服务员之所以能够做到超前的个性化服务，是由其职业化的意识、习惯和心态所决定的。本案的例子虽然只是一种表象，然而我们可以透过表象看到其背后的力量——企业文化的力量。这位服务员良好的职业态度从何而来？相信是曼谷东方酒店长期以来所宣扬的价值观引导的结果，是企业文化氛围熏陶的结果。难怪许多有识之士把企业文化看做是企业的核心竞争力之一。

管理者管什么？管人力、物力、财力，管信息、时间、声誉。前三项为硬资源、有形资源，后三者为软资源、无形资源。人力资源虽为有形资源，但对人的管理则有其无形的一面，管理的内涵发生了变化，从过去管人的手脚发展到了今天管人心、管头脑、管文化。在本案中，从一个小小的例子，可以看到曼谷东方酒店的管人已经不是简单的管纪律、管规范了。如果没有管员工意识、习惯、心态，没有营造企业的文化，就不可能有如此自觉的员工去用心为客人服务。至于管信息，尤其是客户的信息、市场需求信息的搜集与应用，管理者似乎天天都在做，但未必人人都能自觉地做精做细，从而发挥这一软资源的应有效能。客史档案是建立了，但细致到什么程度？又运用到什么程度？如果仅凭个别员工对接触过的个别客人的信息汇总显然是远远不够的。我们相信，曼谷东方酒店的客户信息管理绝不限于凭员工个人的记忆。据王连义教授说，他至今收到曼谷东方酒店为他发来的生日贺卡已有4张。而且据称，如果你第二次到曼谷没有住在“东方”的话，曼谷“东方”可以从机场电脑中征求客人下榻何酒店的信息资料里发现你住在哪一家酒店，然后派人带着鲜花到你下榻的酒店拜访你。对于这一点，我虽未去证实过，但从现在的资讯技术上讲是可以办到的，关键看酒店是否用“心”去做。曼谷东方酒店之所以连年排在全球十佳之首，与其客户信息管理的细致程度以及每位员工善于利用顾客信息，把个性化、亲情化服务做到极致是密不可分的。

（案例来源：陈文生 酒店经营管理案例精选.北京：旅游教育出版社 2007年10月）

### 【典型案例及思考】

#### 加急的洗衣服务

张明是一家四星级饭店的客房服务员。一天晚上7点，他接到客房服务中心的紧急电话：“1021房间有客人要求洗衣服务。”张明立即放下手头的工作赶往房间，按规范敲门后，发现客人不在房间，于是他用楼层钥匙打开房门。房间里的座椅上放有一套深色西服，核对一下洗衣单，还是加急的，要求4小时内送还。由于光线较暗且时间紧迫，张明简单检查一下后，火速通知洗衣房。4个小时不到，干净整洁的衣服就送到了客人的房间。

第二天一早，刚刚上班的张明看到客人正指着上衣的一块污渍怒气冲冲地向主管投诉。主管立即展开调查：张明说由于光线较暗，确实没有看清有无污渍；洗衣房说，衣服洗涤之前，本身就有一块污渍，并且是处理不掉的污渍；客人却说，衣服清洗之前，不可能有污渍。由于缺乏有效的证据，客房主管陷入尴尬境地。

请思考：

1、服务员在收客衣洗涤时应注意检查什么呢？

2、饭店楼层还为住店客人提供哪些服务呢？

### 【典型案例思考】

### 该饭店应如何处理好经营与培训的关系？

某旅游饭店是一家五星级饭店，进入旅游旺季以来，客房入住率一直居高，对此老总很高兴，可负责制定培训计划和实施的付经理却向老总提出了难题。

付经理是一个有着丰富经验的资深人力管理专家，制定的年度培训计划，内容很周详，也受到了老总的表扬。但一年下来，计划中的培训项目半数没有实现，通过分析发现主要原因是这一年来随着景点的旅游热潮，饭店经营状况好，经常与培训计划冲突，时间上无法保证，相关部门也不配合。并且随之而来的是服务中经常出现差错导致客人的投诉，问题也恰恰出在员工缺乏有效的培训上。

如何兼顾酒店的效益和员工的培训，付经理把这个问题交到了老总的办公桌上。

#### 【本章小结】

在现代饭店管理当中，质量管理已经成为最重要和最基本的管理方法。随着饭店业的发展，质量管理的重点是对服务质量的管理。学生学习本章后，要有努力为客人提供优质的服务的意识，妥善地处理对客服务中出现的宾客投诉，从而确保前厅部、客房部，乃至整个饭店的服务质量。

#### 【复习自测题】

1. 什么是前厅服务质量？其内容有哪些？
2. 如何做好客房对客服务？
3. 常见的客房对客服务有哪些？
4. 什么是优质服务？它包含了哪些内容？
5. 处理宾客投诉的原则是什么？
6. 处理宾客投诉的程序和方法是怎样的？

#### 【实践技能题】

训练项目：客房对客服务——托婴服务实训

训练方式和步骤：

- 1、学生以组为单位，模拟客房托婴场景。
- 2、训练流程：
  - (1) 将学生分成接待组及宾客组进行角色模拟训练并进行角色交换。
  - (2) 学生互评与专业教师点评相结合，提出各自的意见和建议。
  - (3) 各组认真听取意见和建议，并提高服务质量。

参考资料：

1. 职业餐饮网 <http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201309/56235.html>
2. 陈文生. 酒店经营管理案例精选. 北京: 旅游教育出版社 2007 年 10 月
3. 第 1 资讯 <http://www.91dyzx.com/news/bencandy.php?fid=30&id=18806>
4. 《职业技能鉴定教材》编审委员会 前厅服务员 (第一版) [M] 北京: 中国劳动社会保障出版社
5. 曹艳芬. 酒店前厅服务与管理 [M]. 天津: 天津大学出版社, 2011, 193-211
6. 王培来. 酒店前厅客房运行管理实务 [M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2012, 257
7. 朱小彤. 客房服务与管理 [M]. 广州: 广东旅游出版社, 2009.
8. 陈润丽. 客房部运营管理 [M]. 北京: 电子工业出版社, 2009.
9. 张蕾. 客房服务与管理 [M]. 北京: 中国传媒大学出版社, 2008.
10. 黄英, 林红梅. 饭店客房管理实务 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2008

## 第十八教学单元 2 学时

### 模块十四 前厅客房销售管理

**本章教学设计:** 本章内容以教师讲授为主, 结合学生的实际情况, 穿插案例讲解, 运用演示法、案例分析法、分组讨论等方法进行教学, 以学生为主体, 教师为主导, 培养学生的前厅销售意识与能力, 能针对客房的特点有针对性地进行销售。

**教学目标:** 本模块的学习要求前厅销售人员懂得酒店客房经营不仅要选择适销对路的客房产品、制定适当的价格, 向目标顾客提供满意的客房产品, 而且要采取恰当的营销方式和活动扩大客房产品销售额, 才能使企业获取一定的利润。因此要掌握主题客房营销策略和促销方法, 为企业营造良好的经营环境, 在市场竞争中占有明显的优势。

**教学重点:**

- 1、前厅部销售的内容、要求与流程
- 2、前厅销售策略
- 3、前厅销售方法和技巧

**教学难点:** 前厅销售方法和技巧

**教学方法:** 讲述法、演示法、小组互助学习、案例分析法、讲授等。

**课时安排:** 2

## 教学内容及过程:

【案例导入】一次巧妙的折扣

### 课前案例思考:

1. 前厅接待员小郑在此次客房销售中, 哪些地方做得好?
2. 通过这个案例, 给酒店前厅销售带来什么样的启示? 有何经验值得学习?
3. 前厅客房销售还有哪些技巧和方法?

( 案 例 来 源 : 职 业 餐 饮 网 .

<http://www.canyin168.com/glyy/qtgl/qtal/201102/27604.html>)

## 任务一 客房销售管理概述

### 一、销售的内容与要求 (提问法、引导法、讲授法)

#### (一) 前厅销售的内容

1. 饭店的地理位置
2. 饭店的有形产品 核心是客房
3. 饭店的服务
4. 饭店的形象

#### (二) 前厅销售的要求

1. 销售准备
2. 销售实施

### 二、前厅销售的流程 (提问法、引导法、演示法、案例分析、实训拓展、讲授法)

#### (一) 把握特点

#### (二) 介绍产品

#### (三) 洽谈价格

#### (四) 展示客房

#### (五) 达成交易

### 【典型案例】

#### 为什么说酒店网络营销成了企业网络营销必备的流程?

在现代网络经济中, 酒店行业也在为进入网络经济大动脑筋, 怎么样打造酒店信息化平台、进而深度拓展成为现代化的网络营销平台, 已经成为现在提升酒店营销能力的重要手段。

在经济型酒店业，通过知名论坛网站合作推广是许多酒店习以为常的做法，同时，行业酒店员时会采用做会员制营销的方法来吸引客户。酒店会利用会员的反馈提高服务质量，大大减少了人力投入和管理成本，做到了成本最低。酒店营销的精髓就是将更多的利益回馈给消费者，跟消费者形成互动。这样，消费者会更加愿意追随我们的品牌，成为酒店的忠实客户。实行会员制后，酒店对会员实行统一低价，其定价原则是倒推价格，即先拟订一个市场价格，然后倒推成本，通过技术手段降低成本，在确保利润的前提下，让利给客户。酒店采用会员制营销，直接面向消费者，避开了代理商，也缩短了服务流程，让服务变得更加简单，也更加规范。

同时，酒店为了更好的展现自己的优势条件，就必须建立和制定一个可以自由操控的电子商务平台，这个平台可以集互联网络、具有即时预订、确认及支付功能，使消费者无论何时何地都可以轻松、便捷地查询、预订房间。特别注意的是酒店在网络支付、网络营销等方面要进行了一系列的合作创新实践。以为顾客带来更为便捷和人性化的服务为发展的宗旨，通过跨领域、大范围的网络联系合作，为电子商务构建了一个全面而良性的生态圈，这些内容也都归属于网络营销推广的范畴，企业要进入网络营销，可以让团队去参加一些网络营销培训，不断的提升营销人员的营销素质，学校的选择可以择取一些像亿玛客网络营销学院类似的正规培训机构，定期为企业培训营销业内知识，让酒店营销可以从容进入网络经济。

**请思考：**从以上来看为什么酒店行网络营销案例就成了企业网络营销中必备的工作流程？

## 任务二 前厅部销售方法与技巧

### 一、前厅销售技巧（提问法、引导法、演示法、案例分析、实训拓展、讲授法）

- （一）展示良好的职业素质
- （二）把握客人的心理需求
- （三）突出客房产品优点，淡化客房价格

#### 【案例分析】巧妙推销豪华套房 课堂讨论本案例中的服务人员推销技巧

（案例来源：一起游网 [http://www.17u.com/news/shownews\\_210016\\_0\\_n.html](http://www.17u.com/news/shownews_210016_0_n.html)）

- （四）选择适当的报价方式
  1. 从高到低报价
  2. 从低到高报价
  3. 利益诱导报价
  4. “冲击式”报价
  5. “鱼尾式”报价
  6. “夹心式”报价
- （五）针对犹豫不决的客人应采取相应的办法

(六) 适时推销饭店其他产品和服务

## 二、客房销售的方法 (提问法、引导法、案例分析、讲授法)

(一) 比较优势法

(二) 价格分解法

(三) 限定折扣法

(四) 适当让步法

### 【知识拓展】服务员推销语言技巧

#### 知识链接——案例

### 悄然兴起的酒店女士客房消费潮

近年来在我国很多沿海的一线城市如上海、西安、珠海的酒店行业在酒店饭店宾馆等悄然兴起女士客房消费的热潮，其主要的做法是，在酒店内的住宿楼栋的某几层甚至整栋楼的客房单独设立女性客房，专对女性出租客房，严禁异性出入往来，创造一个相对独立的专有的女性活动空间，这种以女性为主题的特色客房受到了广大女性的青睐和看好，一时便逐渐流行开来。其中主要有以下的城市。

#### 1、上海的瑞吉红塔大酒店

瑞吉红塔大酒店现在共有三层女士专用楼层，设计融合了传统与时尚元素，创造出一个静谧舒适、充满智慧的灵动空间。在该楼层的每间客房内，都放有一系列“宠爱女性客人”的用品，如高级真维丝护肤品、自动化门喷雾器、各种高级面膜，女性时尚杂志、熏香、丝绸衣架、每日新鲜水果和鲜花。其他物品如发夹、梳子、洗手液或洗甲水等可按要求提供。总之为广大入住客房的女性客人量身定制一个充满温情、享有女性魅力的空间。

#### 2、陕西西安皇后大酒店

西安街头悄然出现了首家女性主题文化酒店，其独具特色的服务吸引着大量“眼球”。有关人士称，随着愈来愈多的女性走上社交的前台，商家也开始将注意力转向女士，随“性”而变成为一种新的时尚。据了解，这个以皇后文化命名的大酒店与众不同之处就在于设有女性专用楼层，由女性保安二十四小时值班。当然酒店外围仍由男性担任保安工作。其房间的设施装修布局均彰显女性特色，淡粉色的壁纸、染色温和的床单被罩、在饮食上，有专门的女性送餐服务，为女性客人送上滋阴休养颜的关中小米粥、当归羊肉炖红枣等补品。为保障妇女健康生活创造好适宜的环境。

#### 3、福建珠海庆华国际大酒店

珠海庆华国际大酒店位于风景秀丽的情侣南路，面视碧波浩瀚的南中国海，比邻澳门繁华都市，占尽地利，往来便捷。在酒店内各式宽敞明亮、舒适惬意、高贵典雅的客房给您宾至如归的家庭氛围。贴心打造纯女性化私密空间的“女士楼层”、“健康无烟

楼层”以及“行政楼层”为高品位的商务人士提供更细致的个性化服务。落地窗式的海景房，是一间五星级标准海景酒店。

事实上，女性楼层的安保工作并不比其他楼层更严密。我们之所以打造女性楼层，是为了满足高端女性商务客的个性化需要，在心理上给女士以“安全感”。该酒店总经理岳美丽表示，在时尚之轮飞转的今天，随“性”而变和以不变应万变都是一种姿态。记者看到，在这里用餐的女士也明显偏多，除了注重细节的清幽环境以外，对口味清淡、原料丰富、具有药疗效果“女士汤”更是情有独钟。如明目养颜、清热解毒的“沉鱼落雁”，其原料为蛇、乌鸦、燕窝、人参等，滋阴补肾、益气解热的“冬虫炖野鸭”则最适合中年女士。

因此，女士客房要取得经营上的成功，必须在每一处细节上考虑到女性宾客的需求。

比如宽大的穿衣镜，化妆区域，时尚频道与杂志，盆栽的鲜花与水果，精致的茶具及饮品，熨衣板和熨斗，色彩明快而温馨、浪漫的布艺设计，香薰理疗、保健按摩和美容项目，紧急呼叫按钮等，是需要精心设计的。

## 第十九教学单元 2 学时

### 模块十四 前厅客房销售管理

**本章教学设计：**本章内容以教师讲授为主，结合学生的实际情况，穿插案例讲解，运用演示法、案例分析法、分组讨论等方法进行教学，以学生为主体，教师为主导，培养学生的前厅销售意识与能力，能针对客房的特点有针对性地进行销售。

**教学目标：**本模块的学习要求前厅销售人员懂得酒店客房经营不仅要选择适销对路的客房产品、制定适当的价格，向目标顾客提供满意的客房产品，而且要采取恰当的营销方式和活动扩大客房产品销售额，才能使企业获取一定的利润。因此要掌握主题客房营销策略和促销方法，为企业营造良好的经营环境，在市场竞争中占有明显的优势。

#### **教学重点：**

- 4、前厅部销售的内容、要求与流程
- 5、前厅销售策略
- 6、前厅销售方法和技巧

**教学难点：**前厅销售方法和技巧

**教学方法：**讲述法、演示法、小组互助学习、案例分析法、讲授等。

**课时安排：**2

教学内容及过程:

### 【典型案例分析】

#### 客人入住拒交押金，要求退房结帐，怎么办？

某省新天大酒店客房销售部柜台前，正在总台当值的接待员小李接到刚来客房部工作一个多月的服务员小刘的电话：有 2 位客人在 2108 房门口说是订了此房间，已有人在总台登记，要求先开门进房，小刘就开了房门，让客人先进房休息。经查询，总台并没有客人来办理 2108 房的入住手续。服务员小郑愣住了，觉得被客人欺骗了！如何是好？

此事经过大堂副理的调解才处理好。小刘正满肚子的气，又遇到 8203 房门口有 2 位客人要求服务员开门，但客人又无房卡。小刘接受上次的教训，让客人稍等，打电话来总台查询，小李赶紧查询电脑，得知 3206 房是酒店销售部王经理替一散客宁先生订的房间，经询问在 3206 房门口的正是宁先生，但宁先生坚决要求先进房间，再办理登记手续，怎么办？

小李考虑了一下，认为这是销售部崔经理订的房间，就通知小刘让客人先进房，随后安排行李生带入住登记表和押金收据到客人房间办理手续。但宁先生只办理登记手续，拒交房租押金，要求退房时再结帐。小李觉得很为难，一时不知怎么办才好？

请问：客人只办理登记手续，拒交房租押金，要求退房时再结帐。应该如何处理？

### 任务三 前厅部销售策略

#### 一、非价格策略（提问法、引导法、讲授法）

- （一）饭店的形象策略
- （二）提高顾客的满意度策略

#### 二、价格竞争策略（提问法、引导法、讲授法）

- （一）超额预订受理策略
- （二）时滞控制策略
- （三）折扣配置策略
- （四）升档销售策略

### 【本章典型案例及点评】

#### 没留住客人

某酒店是一家商务酒店，管理非常严格。前台主管小王和其他两位服务员值班，23:30

进来了两位客人，小王很礼貌地招呼客人，并热情地向客人介绍酒店的客房。听了小王的介绍，客人对酒店的客房非常满意，同时，他们告诉小王，由于他们是商务客人，公司对他们出差住房的报销标准有严格的规定，刚才报的房价已经超过了公司规定的住宿标准，他们希望酒店给予他们房价的七折优惠，这样就刚好没有超过公司规定的标准。但是酒店规定前台主管只有房价八折的权限，况且部门经理早已经下班回家，这个时候可能已经睡觉休息了。小王认为是否多销两间客房对自己没有多大关系，尽管这个时候酒店还有较多房间尚未出售，于是小王非常礼貌地拒绝了两位客人的要求。两位客人不得不失望地离开了这家酒店。

#### 问题：

1. 造成这两位客人离开的原因是什么？

2. 酒店方从这件事情中应如何调整制度？

#### 点评：

1. 造成客人离开的主要原因：一是前台主管在没有相应的折扣权限来满足客人要求的情况下，应及时向自己的上级经理汇报。员工的服务意识有问题，未能设法留住客人，增加酒店客房的销售。二是：酒店方授权不足。

2. 酒店应采取以下措施调整相关制度

扩大对前台主管及相关人员的授权，使得前台人员在对客服务中，有相应的权限来满足客人的特殊要求，从而提高服务效率，增加经济效益。并在授权时对前台人员进行培训，建立相关监督考核机制和操作规范，使得授权管理得到控制，还应该建立有关激励机制，增加酒店前台销售工作人员的积极性。

#### 【知识链接】

##### 北京市各旅游饭店内须设无烟客房

北京市旅游局 2010 年 5 月 12 日下发了《关于进一步加强公共场所禁止吸烟宣传教育和监督检查等活动的通知》，要求各旅游饭店须在饭店内设置无烟客房或者无烟楼层，并在会议室、接待室等工作场所和食堂、通道、电梯、卫生间等内部公共场所设立禁烟标志。

根据通知，各旅游饭店须严格遵守《北京市公共场所禁止吸烟的规定》，明确禁烟工作职责，各旅游饭店要加强对本店公共场所禁烟工作的督导和检查力度，北京市旅游局将配合市爱国卫生委员会在 2010 年年底开展一次禁烟工作情况大检查。此外，该市各旅游饭店须结合本店实际情况开展一次禁烟宣传教育活动，加强对本店公共场所禁烟的宣传教育 and 监督检查工作，积极倡导员工和客人良好的生活方式和健康行为，全面做好禁烟工作。

随着社会的发展，健康养生理念已深入人心，吸烟有害健康是人人皆知的道理。越来越多酒店为满足宾客的需求开辟了专门的无烟客房或无烟楼层。2006年9月，全球第二大酒店业巨头、美国万豪国际集团宣布其在美国、加拿大两国2300家酒店和公寓楼的近40万间客房都将实现“无烟化”，除客房外，酒店大厅、餐厅、会议室、员工工作区等也都在禁烟范围之内，应客人要求，计划将旗下的饭店中90多间客房划定为无烟房间。

作为世界卫生组织《烟草控制框架公约》的缔约方，我国承诺从2011年1月9日起在公共场所全面禁烟。所以酒店设立无烟客房已是大势所趋，应立即行动起来，创建洁净健康的酒店客房，国内著名酒店南京金陵饭店无烟客房已占七成，并涵盖了所有房型。进入无烟楼层就能看到明显的禁烟标志，电梯间摆放的花草也多是清新淡雅的品种，赏心悦目，使人顿时心生舒畅之感；房间内均不放置烟缸、火柴，烟感器更灵敏，这么多数量的无烟客房在高星级酒店中是不多见的。

### 【本章小结】

本章主要介绍了饭店销售的技巧和方法，介绍了前厅部的销售策略，还介绍了饭店客房的影响因素、目标、房价的类型和制定房价的方法。通过学习，使学生了解前厅销售基础知识，掌握客房销售的方法和技巧，为做好前厅销售工作打好理论基础。

### 【复习自测题】

1. 客房销售有哪些技巧和方法？
2. 前厅的销售策略有哪些？
3. 对优柔寡断的客人如何销售客房？
4. 随着很多客人通过网络渠道来购买酒店客房，包括使用携程、去哪儿和微信等，酒店应如何来加强前厅销售管理？如何加强客房的销售管理？

### 参考资料：

- 1、职业餐饮网. <http://www.canyin168.com/glyyy/qtgl/qtal/201102/27604.html>
- 2、一起游网 [http://www.17u.com/news/shownews\\_210016\\_0\\_n.html](http://www.17u.com/news/shownews_210016_0_n.html)
- 3、徐文苑，贺湘辉. 饭店前厅管理实务（第1版）[M]. 广州：广东经济出版社，2005. 10.
- 4、徐文苑. 饭店客房管理实务（第1版）[M]. 广州：广东经济出版社，2005. 10.
- 5、孙丽坤，盖玉妍，吴宝宏. 前厅客房服务与管理 [M]. 长春：东北师范大学出版社，2007.
- 6、胡剑虹. 饭店前厅客房服务与管理[M]. 北京：科学出版社，2006.

## 第二十教学单元 3 学时

### 模块十五 主题客房设计展示

根据模块十二的教学内容，安排任务，设计主题客房。由学生分小组（3-5 人/组），选择优秀的作品进行展示介绍，相互学习及评价。

教学模式：学生主讲，教师学生点评。

## 8. 教学方法（教学方式）

### 8.1 课堂讲授法

前厅与客房管理总课时 45 课时，教学内容较多，涵盖了前厅部分和客房部分的所有内容。因此讲授要简明而又系统，重在联系实际讲解前厅概述，客房概述，前厅组织机构，客房组织机构，前厅预订业务，前厅接待，商务中心服务，礼宾服务，客房服务内容及对客服务，客房产品、设备、安全管理，前台客房销售等内容，懂得如何提高前厅及客房的服务质量管理。

教学中非常注重教学的实践性环节，通过课程实践教学，让学生加深对前厅、客房基础知识的认识，了解前厅及客房的业务和对客服务内容及组成，将所学理论与酒店实践技能结合起来。

### 8.2 案例教学法

本门课程是一门偏重于实践的课程，在学习场所有限的情况下，充分利用案例来让学生进行思考分析就特别很实用。因此，根据课程需要我建立了丰富的案例库，并根据酒店发生的服务、经营和管理实例及时更新和搜集，把课程学习内容联系酒店的实际运转，结合课程讲授的基础理论知识，采取个人独立完成和小组讨论交流发言的方式进行，充分鼓励学生积极思考，使学生学会分析问题的基本方法，在思想的碰撞和交流中得到启发。

### 8.3 小组讨论式教学法

前厅与客房管理课程当中有大量的实践训练和案例进行思考，通过对这些训练和案例的问题的深入思考来启发学生，培养他们认识问题和解决问题的能力，是一个很重要的教学目标。针对这些问题，前厅管理的课堂教学也适当采取了小组讨论式的教学方法，频率上大致在 2-4 次左右。通过提前布置讨论题目、课后集体准备、课堂由小组代表宣讲观点而其他成员略作补充以及班级其他同学提出质疑的方式，实现了小组讨论式教学的目的，效果很好。

### 8.4 拓展式作业巩固教学法

在课程的教学过程中，针对某些模块和内容，设计相应的需要学生有创造性思维才能完成的作业项目，以及在综合实训环节，依据《前厅与客房管理》课程的教学内容，设计相应的训练项目。这些作业项目和训练项目，通常以学生学习小组（3-5 人）为单位，在讨论、争论的基础上形成一致意见后，再有分工有合作地来完成。这些项目通常还会综合其它学科的知识，提出各种问题并形成主题任务，进行任务驱动式教学；将学生置于发现问题，提出问题、思考问题、探究问题，解决问题的动态过程中学习。

### 8.5 角色扮演，情景模拟教学法

本课程教学中适当安排章节和训练内容通过学生自主扮演宾客和前厅、客房的工作人员，将服务的基本规程和标准转化为具体的行动，使枯燥的标准条文在学生扮演的情景中生动起来，教与学的氛围热烈欢快，寓教于乐，更有利于学生掌握岗位基本技能。在岗位技能训练模块的训练项目教学中，角色扮演、情景模拟教学方法被广泛采用。从个人从事这门课程教学十多年的教学经验看，以及通过历年的学生的学习效果上看，这种方式十分适合现在的大学生。

## 9. 学生课程学习要求

### 9.1 学生自学的要求

《前厅与客房管理》课程内容丰富，课堂教学有限，为更好地掌握本门课程，每个同学都应认真做好自主学习。在这种模式中，学生不再是外界刺激的被动接受者，而是知识意义的主动构建者；教师也不再是知识的传授者、灌输者，而是教学过程的组织者、指导者和促进者；教材所提供的知识不再是教师传授的主要内容，而是学生主动建构意义的对象；媒体也不再是帮助教师传授知识的手段和方法，而是用来创设情景、进行协作学习和会话交流，即作为学生自主学习、协作式探索的认知工具。当情景和训练问题一旦确定后，教师不是直接告诉学生应当如何去解决面临的问题，而是向学生提供解决该问题的有关线索，所有的问题都要由学生自己通过学习和思考得出答案。

### 9.2 课外阅读的要求

(1) 本课程教师应教会学生使用学院图书馆电子资源，使其能自行检索与查阅前厅管理类相关图书资料。

(2) 本课程教师应向学生推荐扩充性学习材料（包括相关学术论文、理论前沿跟踪、前厅管理实例、各类的相关参考书籍等），并指导学生阅读学习，从而拓宽学生的知识面，为学生自主学习创造良好条件。

### 9.3 课堂讨论的要求

(1) 针对课程中存在的问题、平时学生所提的问题以及前厅管理的前沿问题，选出有代表性的在课堂上讨论，并鼓励学生积极发言，做到真正理解掌握。

(2) 鼓励创新，启发、引导学生提出一些好的思路、方法并加以讨论，激发学生的学习热情。

(3) 通过讨论课，使学生进一步理解掌握前厅管理的基本理论和方法，初步具有解决一般前厅管理问题的能力，培养学生的综合管理素质，为以后的工作学习打下坚实的基础。

## 9.4 课程实践的要求

本课程要求学生尽量多参与社会实践，在课程教学期间，每个学生必须参加至少一次前厅和客房的市场调研或分析。利用学院有限的实践教学平台，在实验室进行巩固性训练。

# 10. 课程考核方式及评分规程

## 10.1 出勤（迟到、早退等）、作业、报告等的要求

出勤（迟到、早退等）的要求：严格按照学校的时间上下课，不能迟到早退旷课；每迟到或早退一次扣5分；每旷课一次扣除10分，累计旷课三次以上不允许参加本门课程考试。若有事请假1—3天，必须要有辅导员签字的假条；3天以上的必须要有学院分管领导的签字。老师当堂点名、回答问题或课堂作业的方式检查出勤的情况。需要特别说明的是课堂作业不允许代写，凡是发现代写的双方均视为旷课。

作业的要求：

**I、预习作业：** 课前看书，要用一定的标记标出教材中重点及疑难问题。

**II、课内作业：**

(1) 专心听讲，积极思维，积极参与课堂模拟表演，课堂即兴对话训练，力争当堂消化，为完成课内作业提供必要条件。

(2) 课堂练习应遵照老师要求的作业格式，迅速、认真完成。

(3) 认真完成课堂内的拓展训练和练习。

**III、课外作业：**

本门课程课外总作业次数不少于3次，对每次布置的作业学生应个人独立完成，对作业内容完全相同者，该次作业成绩无效，不计入平时成绩中。

**IV、报告作业：** 课后完成一些课外的拓展实践项目，分学习小组在课程中进行专题陈述，即最后在课堂上展示报告成果。报告应当由小组成员协作完成，不得搭便车，内容由老师给定范围。

教师应对拓展展示效果进行评价，并应当根据学生的展示情况、PPT报告的内容等给予客观评分，计入平时成绩中。

## 10.2 成绩的构成与评分规则说明

成绩构成：

I. 成绩评定总的原则：由于《前厅与客房管理》是一门专业核心课程，具有很强的实践性。所以该课程考核既要了解学生对基本知识的掌握情况，又要考察其运用所学知识解决实际问题的能力，同时还要兼顾学生平时学习表现。《前厅与客房管理》考核采用了课堂理论学习与实践相结合的方式，最终成绩构成如下：

期终成绩=理论成绩60%+实训成绩40%

其中实训成绩由两部分组成：即50%的客房实训成绩与50%的前厅实训成绩。客房实训与前厅实训成绩又分别由三个内容进行评定，第一是在实训中的学习态度表现，出勤情况等平时训练成绩（占20%）；第二是实训教师组织学生进行的模拟训练及测试成绩（占50%）；第三是学生作出的实训报告成绩（占30%）。

## 10.3 考试形式及说明

考试方式：考查，开放式，五级制；

考查内容：涵盖本学期所学内容；

# 11. 学术诚信规定

## 11.1 考试违规与作弊

学生必须严格遵守《四川理工学院学生考试违纪和作弊处理暂行办法》（试行）的有关规定，遵守考试纪律，考场内不得传递任何物品（包括纸、笔、计算器等），不准出现夹带、交头接耳、窥视与考试有关的书籍（含笔记）或他人试卷、互换试卷、传递或互对答案、利用现代通讯工具传递考试或与考试有关的内容及信息、代替他人考试、为他人作弊提供方便及其它舞弊行为。

凡考试违纪者，课程成绩记为“0”分，并给予全院通报批评；凡考试作弊者，该门课程成绩记为“0”分，并视情节给予纪律处分，情况严重者直接开除学籍。

## 11.2 杜撰数据、信息等

严禁在平时作业、论文写作过程中，在没有任何科学依据支撑情况下进行随意杜撰数据和信息的行为。

## 11.3 学术剽窃等

在本门课程教学中，教师应注重培养学生正确价值观，重视学术道德教育。学生在写小论文时，不得窃取他人的思想、观点或文字而未给予他人贡献以足够的承认。论文引用文献资源时应遵循一定的规范，及时标注出处及来源。教师应对学生是否存在学术剽窃行为进行检查，一旦发现存在这种现象，应对学生提出严厉批评并责令改正。

# 12. 课堂规范

## 12.1 课堂纪律

1、学生应尊重教师，自觉遵守《高等学校学生行为准则》、学院规定的学生守则、各项纪律和本行为规范，培养良好的学风，服从校历规定和个人课表计划，认真完成所修课程的教学过程。

2、学生应至少提前 5 分钟到达上课地点，按上下课时间规定，不得迟到、早退或旷课。除特殊原因外，因病或因事不能到课者，应事先办理有关请假手续并经过批准，否则以旷课论处。

3、学生在上课前应做好准备，携带与上课相关的书籍、资料、笔记本及必备的学习用具。上课时不得饮食，不看与课程无关的书籍、资料，不影响、不妨碍他人听课，不得随意出入课堂。

4、学生在上课期间，应将手机调至静音，关闭其他与教学无关的电子娱乐设备，集中精力听课，参与课堂活动。对上课玩手机或其他电子产品、拨打或接听手机，收发手机短信、使用手机上网的学生，任课教师有权予以口头警告，严重者在本次授课期间可暂时代为保管其手机和电子产品。

5、在教师授课过程中，学生有问题需要提问时，应举手示意，经教师允许后用普通话发问。

6、在教师授课过程中，学生因身体原因无法坚持上课的，可向教师举手示意并说明情况后离开课堂。必要时，教师应安排学生护送患者就医或回寝室休息。

7、下课时间临近时，学生不能以各种方式催促教师下课，也不应提前收拾书本和学习用具，做出离开教室的准备，更不许起哄。

8、学生对课程教学的意见、建议和要求，应及时向教师本人或通过课程协调人（班主任）向教师反映，不得以不认真听课、逃（旷）课、不参与课堂活动、早退、不完成或不提交作业等方式表达。

9、学生不得随意搬动教室内的教学设备，不得私自使用各类教学用公共计算机、投影仪、实验实训设备等。如造成损坏，必须按价赔偿，情节严重的给予相应处分。

## 12.2 课堂礼仪

1. 学生上课若迟到，应先报告，老师允许后方可进入教室。

2. 学生进入课堂应着装得体，言行文明，举止优雅。不得穿露胸、露腰、露背的服装，不得穿拖鞋或鞋拖，不得吸烟，不得高声喧哗，不得追逐打闹，不说脏话。男生不得穿着背心，女生不得穿超短裙。男女生之间不得有过分亲昵举动。

# 13. 课程资源

## 13.1 教材与参考书

### 13.1.1 教材

1. 刘伟. 前厅与客房管理（第3版）[M]. 北京：高等教育出版社，2012. 8
2. 陈静. 前厅运行与管理[M]. 广西：广西师范大学出版社，2015. 3
3. 刘红专. 客房服务与管理[M]. 广西：广西师范大学出版社，2014. 7

### 13.1.2 参考书

1. 余炳炎. 《饭店前厅与客房管理》[M]. 南开大学出版社，2001
2. 孟庆杰, 唐飞. 《前厅客房服务与管理》[M]. 大连：东北财经大学出版社，2002. 3
3. 吴军卫, 程道品. 《饭店前厅管理》[M]. 重庆大学出版社，2005 年
4. 徐文苑. 《饭店客房管理实务》（第1版）[M]. 广州：广东经济出版社，2005. 10
5. 杨华. 《客房服务与管理》[M]. 北京：中国商业出版社，2012.

6. 廖建华.《前厅客房服务与管理》[M].大连:大连出版社,2012.
- 7.周本胜.《客房服务与管理》[M].北京:北京师范大学出版社,2012.
- 8.曹红,谌文.《酒店客房服务与管理》[M].长沙:湖南大学出版社,2010.
- 9.周梁,骆颂.《客房服务与管理》[M].武汉:华中科技大学出版社,2010.
- 10.宋俊华.《客房服务与管理》[M].北京:中国铁道出版社,2009.
- 11.王培来.《酒店前厅客房运行管理实务》[M].上海:上海交通大学出版社,2012
- 12.詹姆斯.A.巴尔迪著,曾国军,赵永秋译.《酒店前厅管理》(第五版)[M].北京:中国人民大学出版社,2014
- 13.宋秋,唐恩富.《酒店前厅服务与管理实训教程》[M].成都:西南财经大学出版社,2014
- 14.潘素华.《酒店前厅服务与管理》[M].北京:中国人民大学出版社,2012
- 15.于英丽.《前厅客房服务技能实训教程》[M].东北财经大学出版社,2006
- 16.孔永生.《前厅与客房细微服务》[M].中国旅游出版社,2007年.
- 17.方伟群.《前厅实务与特色服务手册》[M].中国旅游出版社,2007年.
- 18.潘雪梅,王立职.《前厅服务与管理》[M].北京中国铁道出版社,2009
- 19.胡蔚丽.《前厅服务实训教程》[M].北京科学出版社,2007
- 20.宋健强.《前厅服务与管理》[M].北京:经济科学出版社,2008
- 21.张青云.《前厅管理》(第1版)[M].郑州:郑州大学出版社,2009.8.
- 22.徐文苑,贺湘辉.《饭店前厅管理实务》(第1版)[M].广州:广东经济出版社,2005.10.
- 23.孙丽坤,盖玉妍,吴宝宏.《前厅客房服务与管理》[M].长春:东北师范大学出版社,2007
- 24.胡剑虹.《饭店前厅客房服务与管理》[M].北京:科学出版社,2006.
- 25.吴玲.《前厅运行与管理》[M].上海:上海交通大学出版社,2011.
- 26.孟庆杰,唐飞.《前厅客房服务与管理》(第三版)[M].大连:东北财经大学出版社有限责任公司,2010.
- 27.曹艳芬.《酒店前厅服务与管理》[M].天津:天津大学出版社,2011

## 13.2 专业学术专著

- (1) 郑向敏.《饭店质量管理》[M].北京:旅游教育出版社,2005.

- (2) 周宗清.《旅游及酒店管理学》[M].北京:中国人民大学出版社,2014
- (3) 冯俊,张运来.《服务管理学》[M].北京:科学出版社,2010
- (4) 周三多,陈传明,鲁明.《管理学-原理与方法》[M].上海:复旦大学出版社,2013
- (5) 周宗清.《旅游及酒店管理学》[M].北京:中国人民大学出版社,2014
- (6) 谢彦君,《基础旅游学》[M].北京:中国旅游出版社,2001

### 13.3 专业刊物

国内刊物:

- (1) 旅游学刊
- (2) 饭店现代化
- (3) 旅游地理
- (4) 中国旅游报
- (5) 四川旅游学院学报
- (6) 旅游科学
- (7) 旅游管理

国外刊物:

- (1) Hospitality Management 酒店管理
- (2) Tourism Management 旅游管理
- (3) Annals of Tourism Research 旅游研究年刊

### 13.4 网络课程资源

(1) 贵州商业高等专科学校前厅与客房管理省级精品课程 <http://course.jingpinke.com/d>

(2) 广东轻工业职业技术学院饭店前厅服务与管理精品课 [http://ecourse.gdqy.edu.cn/jp\\_guojiaji/2008/fdqt/default.asp](http://ecourse.gdqy.edu.cn/jp_guojiaji/2008/fdqt/default.asp)

(3) 浙江经济职业技术学院前厅与客房实务课程网站 <http://qtkf.wlkc.zjtie.edu.cn/index.php>

### 13.5 课外阅读资源

中国国家旅游局: <http://www.cnta.com/>

中国旅游营销网: <http://www.aatrip.com>  
中国营销传播网: <http://www.emkt.com>  
迈点网: <http://www.meadin.com/>  
饭店门户网 <http://www.fdw.roboo.com/>  
旅游中国网 <http://www.lvyouzhongguo.com/>  
中国商业新闻网 <http://www.cucnews.com/>  
印度中文网 <http://www.indiancn.com/>  
中央政府门户网站 <http://www.gov.cn/>  
中国江门网 <http://www.jmnews.com.cn/index.htm>  
中外酒店论坛网 <http://www.ihfo.com>  
酒店经理人网 <http://www.dongyee.com>  
中国旅游酒店网 [www.ctha.com.cn](http://www.ctha.com.cn)  
白金五星酒店人才网 [www.hoteljob.cn](http://www.hoteljob.cn)

## 14. 教学合约

教学合约是制度供给的重要形式。在《前厅与客房管理》课程教学实施大纲的建设中,制度的形成具有必要性和重要性,它使得整个过程的实施变得可控,并更加富有效率。而保证这种可控性和效率性的关键,在于制度本身应该是在关联主体理解一致并付诸承诺的结果。

### 14.1 教师作出师德师风承诺

本人承诺将自觉遵守学校的各项教学规章制度,自觉维护老师的职业道德规范,为人师表,率先垂范,爱岗敬业,尊重学生,努力上好每一次课,以教书育人为己任。

### 14.2 阅读课程实施大纲,理解其内容

学生在本门课程开始的第一周之内,认真仔细阅读本课程实施大纲,准确理解本大纲的要求与内容,不明确的地方可向任何教师请教,务必做到对每一部分内容都有清楚的认识。

### 14.3 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望

我国高等教育进入大众化阶段以后,如何保障和提升高等学校教学质量,已成为高等教育改革和发展的关键问题。高校课程实施大纲体现了师生间强烈的契约意识,是对

师生教与学行为的约束；同时，大纲设计充分反映了以学生为中心的教学理念和对学生的学习需要与学习过程的关注，是学生学习的指南和教师教学的凭借；此外，大纲是教学规范化管理的载体和教学评价的依据，教学质量监控因此而贯穿于教与学的全过程，这从根本上确保了教学的整体质量。课程实施大纲对教师的教学形成有效的监督和管理，促使教师养成良好的教学习惯，保证了教学质量。良好的教学规范是实现教学效果的前提，因此我国高校必须重视教师教学习惯的养成，通过国高校课程实施大纲制度促使教师规范教学，同意遵守实施大纲中阐述的标准和期望。

作为教学的双方：教师和学生都应该严格遵守该实施大纲，为教学的顺利进行奠定基础。作为老师的我会按照实施大纲来履行自己的教学任务，完成《客房服务与管理》30课时的教学。

## 15. 其他必要说明（或建议）

### 15.1 课程大纲的实施原则问题

作为《前厅与客房管理》课程教学大纲实施所必须遵守的行为规范，原则的确立是大纲行为控制的必要前提。大纲实施原则如表 15-1 所示：

表 14-1 课程大纲的实施原则及解释

诚实、守信、理性	以诚实为大纲实施过程规范的基础
	以诚信为大纲实施制度贯彻的保障
	以理性为大纲实施行为推进的根据
善良、奔放、儒雅	在行为中融入善良的品格
	在行为中展现奔放的热情
	在行为中锤炼儒雅的气质
求实、勤奋、创新	教学双边在制度框架内的求真务实
	学习行为在过程阶段上的勤奋刻苦
	人才培养在实践与理念上奋进创新

## 15.2 学好该门课程的建议

第一，兴趣最重要。兴趣是最好的老师，有兴趣就会非常积极主动的学习；应该要培养学生的兴趣，强调前厅与客房知识在酒店中的重要作用；同时也要强调前厅与客房管理知识自身的有趣性，让学生发自内心的想学。

其次，平时学习一定要多查阅资料，尽量将知识点掌握的透一些，并适当学着做一些延伸和比较。本课程学习要求学生应该拥有较为广博的社会科学知识和酒店体验实践知识。所以相应的课外阅读专业书籍和期刊杂志、网络资源要求就更高些，还应该有敏锐的眼光跟进实时的旅游新闻等。

最后，建议在本门课程授课过程中，能带领学生到当地酒店前厅部和客房部进行实地观摩。

(完)

撰写人：李学琴

2018-9