

21世纪高等院校“十一五”系列规划教材·旅游管理类

J 酒店前厅客房 服务与管理实务教程

F iudian Qianting Kefang
F uwu Yu GuanLi Shiwu Jiaocheng

主 编 郭一新 副主编 黎汉勇 陈海鹏



华中科技大学出版社 | <http://www.hustp.com>

21世纪高等院校“十一五”系列规划教材·旅游管理类

酒店前厅客房 服务与管理实务教程

主编 郭一新
副主编 黎汉勇
陈海鹏



华中科技大学出版社
中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅客房服务与管理实务教程/郭一新 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2010年1月

ISBN 978-7-5609-5262-8

I. 酒… II. 郭… III. ①饭店-商业服务-教材 ②饭店-商业管理-教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 049542 号

酒店前厅客房服务与管理实务教程

郭一新 主编

责任编辑:肖海欧

封面设计:曼昊图文空间

责任校对:祝 非

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:龙文排版工作室

印 刷:华中科技大学印刷厂

开本:787mm×960mm 1/16 印张:24.25 插页:2 字数:467 000

版次:2010年1月第1版 印次:2010年1月第1次印刷 定价:42.50元(含1CD)

ISBN 978-7-5609-5262-8/F·461

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

编委会

| 主 任:|

马 勇 教育部工商管理教育指导委员会旅游学科组组长
湖北大学旅游发展研究院院长

| 总 主 编:|

刘名俭 湖北大学旅游发展研究院副院长
湖北省旅游学会秘书长

| 委 员:|

罗兹柏 重庆师范大学旅游学院院长
周 霄 武汉工业学院旅游系系主任
李祝舜 华侨大学旅游科学研究所副所长
孙洪波 辽东学院旅游管理学院副院长
敖利玲 广东商学院旅游与环境学院党总支副书记
周作明 武夷学院旅游系系主任
李 红 河北经贸大学旅游系系主任
袁 林 九江学院旅游学院副院长
李广成 江阴职业技术学院管理系党总支副书记
薛兵旺 武汉商业服务学院旅游系系主任



酒店前厅客房服务与管理实务教程

内容简介

本书主要讲述有关酒店前厅与客房服务的操作技能，包括前厅规划与布局、房价制定与管理、前厅预订服务与管理、前厅接待服务与管理、前厅收银技术与收银管理、楼层与客房的规划布局、客房系列服务、客房清洁服务与管理、公共区域清洁与保养、客房设备与物品管理等内容。本书实战性较强，既可作为旅游专业本科高年级学生的教材，也可作为酒店管理者的参考书籍。

前 言

2008年是“改革开放”30周年,回顾30年来我国旅游高等教育从无到有、从弱到强的发展,其过程是艰辛的,其成就也是巨大的。改革开放以来,我国旅游高等教育基本可以划分为三个阶段:第一阶段是1978年至1988年的10年探索性发展期,这是我国旅游管理专业高等教育发展的起步阶段。国家旅游局是该时期我国旅游高等教育的主要推动力量,在当时联合国内八所高等院校开办了最早旅游系或者旅游专业。第二阶段是1989年至1995年的7年成长性发展期,这是我国旅游管理专业高等教育发展的培育阶段。该时期旅游高等教育的发展动力主要来自旅游业对人才的需要和高等院校自身发展的要求,不断加速的旅游产业化进程引起了各地政府和高等院校的普遍重视,而旅游管理专业毕业生的“抢手”则进一步增强了高校开办旅游管理专业教育的信心。第三阶段是从1996年至今的规范性发展期,这是我国旅游管理专业高等教育发展的成熟阶段。该时期我国旅游业国内地位的提高和国际影响的扩大,为我国旅游高等教育体系的构建和规范化发展提供了新的机遇和动力,一方面开办旅游专业的高等院校有了较大幅度的增长,另一方面很多院校在课程设置、师资、教材等方面进行了规范化建设。

然而,需要我们清醒认识到的是,我国旅游高等教育在快速的发展过程中也存在一定的问题,比如在人才培养目标上定位不清晰、在教学培养模式上理论教育与实践教学脱节等。鉴于此,我们编写了这套实用型的系列教材,并期望在下列几个方面做出一些成绩,为推进我国旅游高等教育的持续健康发展贡献绵薄之力。

第一,凸显专业应用特色。旅游管理专业是典型地应用型专业,在教学过程中理所当然地要在各个环节有意识地体现出其应用性的特点,因而在教材建设上也相应地需要在理论阐述的同时丰富其实务内容。为此,我们在为本丛书中的每一部教材精心遴选作者时都尽量吸纳学界和业界的专家共同参与,以使教材既有所需的理论深度,又能反应行业最新动态。在体例和版式设计上,我们也尽可能安排案例解析、补充阅读等。

第二,推广优质教学资源。旅游示范院校和各级旅游精品课程集中着较多的优质教学资源,如何将这些优质资源统合起来并广泛地传播开去,使更多学校和学生受益也是值得思索的重要问题。因此,我们在此套丛书的策划过程中非常注意示范院校与一般院校的联动,同时也关注旅游示范院校的新型课程设置以及全国各级旅游精品课程项目的及时出版与推广,从而引领教学趋势。

在确立编写宗旨时,我们注意两个方面。首先,突出应用性。旅游管理学科很突出的特点是实践性较强,和行业的发展息息相关。为突出应用性,我们适当地借鉴了职业教育的某些教学理念和方式,比如工作过程导向等。其次,培养学生策划意识。旅游行业要求从业者有比较强的策划意识,丛书编写时将理论知识可操作化、模拟化、案例化,突出策划和协调性工作当中所需要的实际技能,同时为学生规划切实必要的知识结构,比如行业市场认识、相关企业组织结构认识、行业相关政策与法规等。

这套丛书的策划与出版是一个长期的过程,首批推出的教材主要集中在传统的基础性课程方面,后面将陆续推出实训与实验课程方面的教材。丛书的编写得到了全国众多旅游院系的大力支持,在此深表感谢!当然,也要感谢丛书策划与出版的华中科技大学出版社!

编者
2008.6

目 录

第 1 章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部在酒店中的地位、作用和基本任务	(4)
第二节 前厅部组织机构设置	(7)
第三节 前厅部对客服务的工作流程与业务特点	(13)
案例宝库:一道亮丽的酒店风景线——走近酒店前厅服务小姐.....	(15)
第 2 章 前厅规划与布局	(19)
第一节 前厅设计的原则及标准	(21)
第二节 前厅设计风格	(27)
第三节 前厅作业区域设计	(30)
案例宝库:白天鹅宾馆的大堂设计艺术	(34)
第 3 章 房价制定与管理	(39)
第一节 酒店客房定价的重要性及其基本原则	(42)
第二节 酒店客房定价的基本方法	(45)
第三节 客房定价策略	(52)
第四节 酒店常用的计价方式	(53)
案例宝库:硝烟起羊城 敢拼才会赢	(56)
第 4 章 前厅预订服务与管理	(65)
第一节 预订服务与管理概述	(67)
第二节 预订的方式、渠道与类别	(69)
第三节 预订的基本服务规程	(74)
第四节 预订中容易产生的失误及规避方法	(79)
案例宝库:酒店订房网络系统营销	(82)
第 5 章 前厅接待服务与管理	(89)
第一节 接待服务与管理概述	(92)

第二节	客房销售技巧	(94)
第三节	房态显示与控制管理	(98)
第四节	接待的基本服务规程	(104)
第五节	接待中容易产生的失误	(109)
	案例宝库:美国旅馆联号之父	
	——埃尔斯沃思·斯塔特勒(Ellsworth M.Statler)	(109)
第6章	前厅系列服务与管理	(115)
第一节	礼宾服务与管理	(118)
第二节	电话总机服务	(121)
第三节	商务中心服务	(124)
第四节	接受和处理宾客投诉	(127)
	案例宝库:酒店“金钥匙”服务	(130)
第7章	前厅收银技术与收银管理	(135)
第一节	收银服务与管理概述	(138)
第二节	前厅收银技术和账务处理	(139)
第三节	前厅收银服务的管理	(148)
	案例宝库:酒店收银结账常见投诉案例	(157)
第8章	信息系统在酒店前厅客房的应用	(159)
第一节	酒店电脑管理信息系统的发展现状	(161)
第二节	电脑管理内部信息系统的结构	(168)
第三节	酒店业中 Internet 和电子商务的应用	(170)
	案例宝库:互联网给酒店带来的冲击	(175)
第9章	客房部概述	(185)
第一节	客房部在酒店中的地位与基本任务	(187)
第二节	客房部的组织机构设置	(193)
第三节	客房部的编制定员	(197)
	案例宝库:世界酒店客房发展趋势的几个问题	(200)
第10章	楼层与客房的规划布局	(207)
第一节	客房楼层的建筑规划	(209)

第二节 客房类型、功能及标准	(216)
案例宝库:您知道全世界最奢华的酒店在哪里吗	(223)
第 11 章 客房系列服务与管理	(227)
第一节 客房服务的模式	(229)
第二节 宾客住店期间的客房服务	(234)
第三节 客房服务中容易产生的失误	(244)
案例宝库:一个被人们渐渐遗忘的大酒店业主——塞萨·里兹	(247)
第 12 章 客房清洁服务与管理	(249)
第一节 客房清洁保养概述	(251)
第二节 清洁整理客房的标准程序及规范	(259)
第三节 客房计划卫生管理	(267)
案例宝库:绿色酒店	(270)
第 13 章 公共区域清洁与保养	(279)
第一节 酒店公共区域清洁保养的范围与特点	(281)
第二节 清洁保养程序	(282)
第三节 清洁剂	(287)
第四节 清洁设备	(288)
案例宝库:国内外酒店清洁产品服务与使用的新概念	(294)
第 14 章 客房设备与物品管理	(299)
第一节 客房设备的控制管理	(301)
第二节 客房物品的控制管理	(305)
第三节 布草的控制管理	(311)
案例宝库:酒店客房用品的未来使用趋势	(315)
第 15 章 客房安全管理	(321)
第一节 客房安全管理概述	(323)
第二节 客房火灾的防范与应急处理	(326)
第三节 客房盗窃的防范与应急处理	(329)
第四节 其他意外事故的防范与应急处理	(333)

案例宝库:泣血的诉讼给我们的启示	(337)
第 16 章 客房经营效益与管理数据分析	(341)
第一节 客房基本经营指标与评价	(345)
第二节 客房营业收入分析	(349)
第三节 客房盈亏临界线分析	(355)
案例宝库:A 酒店建设规模和经营管理数据分析	(357)
附录 1 酒店主要设施与服务符号	(363)
附录 2 客房设备物品中英文对照表	(365)
附录 3 中国星级酒店物品配备标准	(368)
附录 4 酒店专业用语缩写总汇	(375)
后记	(380)

第

1

章

前厅部概述



【课前导读】

前厅的运转状况与管理水平影响着酒店的经营效果,前厅的环境布局与文化装饰关系着酒店的整体形象,因此对所有酒店来说,前厅具有全局性的影响意义。

通过本章学习,要求了解前厅部在酒店经营管理中的地位、作用及基本任务,熟悉前厅部的组织机构设置及主要岗位的基本工作职能,掌握前厅部对客服务的工作流程和业务特点。

现代酒店前厅部(front office / front desk)一词最早来源于国外。时至今日,人们对它的概念性称呼却有许多,有的酒店因其位于酒店的前方称其为前厅部、总服务台、大堂部,或直接称作总台、前台、前厅;有的酒店因其主要负责客房的销售把它又称为客房部、客务部、管家部。中国大部分的酒店都习惯于把服务酒店客房的部门分为两大部门,一个是前厅部,一个是客房部。其实在一些外资酒店企业或一些由外方管理的酒店企业里,常把这两个部门合并称为房务部(room division),这不是一个简单的部门合并或名称变化,其背后有着酒店在经营管理与服务方面双重因素的改变。

3

知识小吧

“前厅”概念的内涵与外延

很多酒店的前厅客房组织管辖着关于酒店客房销售与服务的很多部门,例如预订、接待、问讯、礼宾、总机、商务中心、收银、大堂副理、管家部、洗衣房、布草房、PA部和花店等十几个部门。每个部门的工作特点各不相同,使得该部门的管辖范围非常宽泛,叫法也是五花八门。但在国际酒店业,很多酒店把前厅客房部扩延为一个更广泛的概念,它不仅仅是酒店有形的柜台与客房的销售,还包含着一切酒店产品与服务的推销业务,特别是酒店外联的一切业务活动,包括与旅行社、订房机构、网络公司、国内外航空公司、机场、车站、码头等各单位开展广泛的业务联系和建立良好的社会公共关系,使酒店形成一个社会的辐射网,使该部门在酒店中更凸现出大一统的工作特性。如果这样看待与运作这个部门,就很难界定其标准的部门概念了。

第一节 前厅部在酒店中的地位、作用和基本任务

酒店前厅部所售卖的产品是由若干个不同的内容组成的总体,无论酒店是什么类型、规模、星级,由多少不同的部门组成。酒店的消费非常不同于其他的消费,一般消费者的消费是花钱购物后才算消费,而酒店的客房产品则是要通过人尤其是住进酒店的顾客感受检验后再付费,所以酒店客房产品的连续性、多向性、直接性、间接性等服务特点,决定了其服务的完成需要一段时间、一段综合服务的过程,是一个由酒店预订、接待、客房等多个部门组成的总体,酒店正是通过对顾客提供各种直接与间接的服务这一过程,给顾客创造比自己家还要温馨、舒适、方便的“家外之家”(traveller's home-away-from-home)。

一、前厅部在酒店中的地位与作用

酒店前厅部是酒店宾客踏入酒店首先接触的部门,也是宾客离店时迈出的最后场所,更是形成宾客对酒店“第一印象”和“最后印象”的地方,因此前厅部的工作贯穿于宾客与酒店接触及交易往来的全过程。现代酒店对前厅部管理经营与服务的要求越来越高,前厅部的地位和作用更不容忽视。

(一) 前厅收入是众多酒店收入最重要的来源

客房在绝大部分酒店都是收入的主体,客房营业收入在全酒店营业收入中所占比例往往最高,创利率最高,对全酒店的营业带动性最强,而正是前厅部按规定的服务程序与宾客直接或间接接触,形成了酒店最主要的经营活动部门,可以说没有任何一家酒店不重视前厅部销售客房的经营活动。图 1-1、图 1-2 分别描述了一般国际

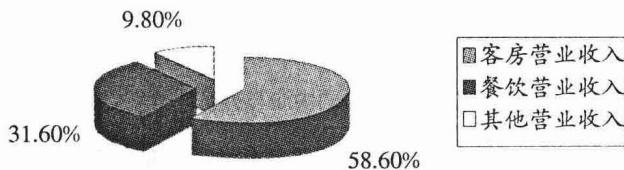


图 1-1 一般国际酒店营业收入结构比例

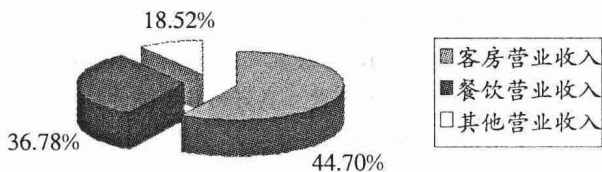


图 1-2 中国星级酒店营业收入结构比例

酒店营业收入结构比例和中国星级酒店营业收入结构比例。

虽然中外酒店在客房营业结构比例上有一定的差别,但在总营业比中客房占有较大的比例是世界酒店的通则。在一般酒店,客房的经济收入要占酒店总收入的50%以上,最高的可达到80%以上。客房消耗低,纯利高,虽然初建时投资大,但耐用性强,一般建筑的客房可以产生几十年的经济效益。宾客入住以后,还要饮食、购物、娱乐、洗衣等,所以提高客房的利用率,不仅会增加客房的经济收入,还可以增加其他服务设施的收入,提高整个酒店的经济效益。

(二) 前厅部服务质量最直接体现酒店管理和经营的水平

一般来讲,酒店服务质量的水平高低有三个方面的基本表现:①管理素质;②员工素质;③酒店文化素质。无论酒店规模多大,档次如何,前厅工作的好坏都不仅直接影响客房入住率和经济收入的多少,而且还反映出了一家酒店的工作效率、服务质量和管理水平的面貌。前厅部员工在宾客心目中就是“酒店的代表”,是酒店的门面,是酒店整体形象的重要体现。从这个意义上讲,前厅部的服务质量在一定程度上就是酒店服务质量的标志。

(三) 前厅部是酒店信息系统管理和档案管理中心

在酒店业务活动进行的全过程中,酒店前厅部通过电脑系统和各种信息途径,获得来自酒店各部门及宾客反馈的各种信息,联系和协调酒店各部门对宾客的服务工作。前厅不断地收集、处理、传递着大量的信息,是酒店信息集散的主要枢纽,是对客服务的协调中心,是酒店管理经营的调度中心。因此,前厅是酒店的神经中枢。

二、前厅部的基本任务

前厅部的基本任务有销售客房、对客服务、客账管理三个方面。

1. 销售客房

前面已经讲过,目前我国大多数酒店,客房是最主要的产品,客房的收入比其他部门都高,同时住房人数的增加也间接地刺激着酒店餐厅、酒吧、电话、娱乐等一系列服务的消费水平及收益。客房收入直接影响酒店的整体收入,客房的销售直接影响酒店的整体经济效益,因此前厅部肩负的销售客房的任务是举足轻重的,销售客房也必然成为前厅部的首要任务。

2. 提供系列优质的对客服务

前厅服务是酒店整个对客服务体系中最重要的部分,这一任务又是由一系列日常工作去完成的,这些都需要前厅部及时地按程序与各相关部门进行宾客信息沟通,将通过销售活动所掌握的客源市场预测、客房预订及到客情况及时通报其他部

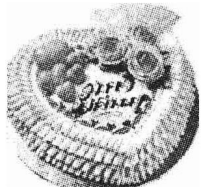
门,协调配合工作,检查及监督落实情况,并将通过受理宾客投诉所掌握的意见及时反馈给有关部门,以保证酒店的服务质量。

因此,建立一切以宾客为中心的服务模式,以满足宾客的需求为最高目标,达到较高的客房入住率,争取酒店的最大效益,将个性化服务贯穿前厅服务系统的始终,争取尽可能多的回头宾客,是前厅部在酒店经营管理中的关键。



生日的祝福

一个深秋的下午,秋风萧萧,路人步行色匆匆。与顾客洽谈完业务的郭小姐独自一人走在异乡的街道上。郭小姐心里感叹着:“今天是自己四十岁生日啊,真是快!哎,想不到四十岁的生日竟独自一人在异乡度过。”一想到今晚还要回酒店独对那空无一人的房间,她不禁伤感起来,第一次深深地感受到了“独在异乡为异客”的心境。她漫无目的地不知走了多久,突然,一阵带着凉意的秋风吹乱了头发,她不禁瑟缩了一下,这时才意识到夜幕已开始降临,该回酒店了。走进已经住了四天的酒店,她忽然觉得今天的酒店与平时好像有点不一样。在经过前厅和客房的楼层时,每碰到一个酒店员工总会看到他们脸上露出亲切友好的微笑,但那种微笑当中又好像带着点儿神秘。当她走近自己的客房门口正准备拿钥匙卡时,惊奇地发现门把手上挂着一个粉红色的大信封,封面上写着:郭小姐亲启。她立即把信封打开,发现里面竟然是一张精致的生日贺卡,上面写着:



尊敬的郭小姐:

今天是您的生日,很荣幸您在本酒店度过,本酒店的全体员工祝您生日快乐,身体健康,事业顺利!

酒店全体员工敬呈

2006年10月12日

真想不到身在异乡竟然还能收到生日祝福,郭小姐有点感动地打开了房门,这时她禁不住要惊呼出来,她房间的床上用一根根的红色荧光棒摆成了“生日快乐”四个大字,一大束百合花放置在床头柜上,花儿在荧光棒的映照下显得晶莹剔透!郭小姐心中顿时被阵阵的感动充斥着。她要出去感谢酒店的员工们。开门后她看到的情景让她更惊讶不已,两个穿着酒店制服的女孩正推着一个燃烧着蜡烛的蛋糕车来到她的客房门前。站在旁边的客房部经理说:“郭小姐,祝您生日快乐!这是我们酒店送您的一份小小心意,希望您喜欢!另外,我们为私下看了您入住档案上的出生日期向您道歉,希望您能谅解。”郭小姐激动地说:“谢谢,谢谢你们!”

五天后,当郭小姐要离开酒店时,她热情地对经理说:“真的很感谢你们这九天来给予我的热情服务,让我度过了一个难忘的生日!我一定会再来的,谢谢!”