

LÜYOUXUE

LÜYOUXU

高等院校
旅游专业系列教材



饭店前厅客房 服务与管理

主 编 仇学琴
副主编 陈 燕 邓小海



南开大学出版社

高等院校旅游专业系列教材

饭店前厅客房服务与管理

主 编 仇学琴
副主编 陈 燕
邓小海

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理 / 仇学琴主编. —天津:
南开大学出版社, 2011.1
高等院校旅游专业系列教材
ISBN 978-7-310-03609-7

I. ①饭… II. ①仇… III. ①饭店—商业服务—
高等学校—教材②饭店—商业管理—高等学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 248269 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人:肖占鹏

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542 邮购部电话:(022)23502200

*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

787×960 毫米 16 开本 22.875 印张 420 千字

定价:38.00 元

如遇图书印装质量问题,请与本社营销部联系调换,电话:(022)23507125

前 言

随着全球旅游业的快速发展和我国从旅游资源大国向世界旅游大国的转变,饭店业已经成为我国服务经济发展中的重要产业,在我国经济发展中发挥着越来越重要的作用。前厅部和客房部是饭店对客服务的两个主要部门,也是饭店盈利的主要来源,因此,加强前厅部和客房部的销售、服务和管理工作,对饭店企业的生存和发展具有重大意义。

改革开放以来中国饭店业取得的成绩,与日益发展的饭店教育不无关系,特别是对前厅销售体系的探索、对优质的前厅与客房服务理念的追求,以及对部门管理中标准化与个性化融合的思考,极大地提高了饭店企业前厅与客房管理的水平。当然,饭店前厅与客房的管理实践与专业教育是相互促进的,随着饭店业管理思想的变化和现代高科技在饭店业的广泛运用,前厅、客房的服务理念、管理思想、操作流程与操作技术都发生了很大的变化,这些变化要求饭店管理专业教育与时俱进,与行业发展紧密结合。在长期的教学实践中,我们特别注意教学与实践的结合,重视与行业的接轨,获得了大量的专业实践经验,我们也从中发现了当前教材与行业实践需要之间存在的一些差距,鉴于此,我们倾力编成此书,以期促进专业教学与行业实践的进一步结合。

本教材以学习者应用能力培养为主旨,结合旅游饭店业发展的新形势和新问题,根据前厅部、客房部的业务内容与运营特点,结合实证案例进行系统介绍。全书共十九章,分上、下篇。上篇为饭店前厅服务与管理,由前厅部概述、前厅部的布局与装饰、前厅预订服务、前厅接待服务、前厅收银服务、前厅问讯服务、前厅总机与商务中心服务、前厅大厅服务、前厅综合管理等内容组成;下篇为饭店客房服务与管理,由客房部概述、客房的布局与装饰、客房清洁设备与清洁剂、客房常用物件的种类与特性、客房清洁保养工作、公共区域清洁保养工作、客房及会议服务、客房设备及用品管理、客房安全管理和客房部人力资源管理等内容组成。

本教材的特色主要体现在以下方面:

一是实践特色突出。理论与实践的脱节一直是饭店管理教育的一大问题,

加强学生的实际操作能力与实践训练,培养社会急需的应用型管理人才,成为当前饭店管理教育的一大内容。因此,本书在编写过程中,以系统理论知识的介绍为基础,突出实际操作技能和实践训练,力求理论与实践、课上与课下、教学与行业三结合,旨在帮助学生尽快熟悉饭店前厅部、客房部的操作规程和业务管理,提高学生在新形势下管理饭店的实际操作能力和应变能力。

二是体例新颖、方便实用。体例编排上,在正文前设有“本章导读”、“核心概念”、“教学目标”栏目,在正文中适当穿插“小贴士”栏目,补充相关阅读资料,在正文后设有“本章小结”、“本章练习题”、“案例与讨论”、“推荐书目”栏目,在练习中设置有参观、考察与角色扮演等项目,使本教材不仅有系统性、理论性,更具有启发性、引导性及便教、便学的特点。

三是理念新、内容实。本书融入了旅游饭店业最新教学理念,力求与时俱进,具有内容翔实、案例丰富、理论知识系统、图文并茂、操作性强等特点。

本教材适用于大学本科旅游管理、饭店管理专业的教学,也可作为专升本及高职高专院校饭店管理专业的教材,还可用于旅游行业与饭店在职员工的职业教育与岗位培训,同时,对于饭店管理人员也是一本非常有益的参考用书。

本书由云南大学仇学琴任主编,云南民族大学陈燕、云南临沧师范高等专科学校邓小海任副主编。具体章节编写:周青(第一章、第八章),梁坚(第二章),光映炯(第三章),安小可(第四章、第十二章),杨丽(第五章、第六章),李聪媛(第七章、第十九章),仇学琴(第九章、第十一章、第十八章),邓小海(第十章),陈伟(第十三章),陈燕(第十四章、小贴士、案例与讨论),武乐平(第十五章),毛剑梅(第十六章),刘秋兰(第十七章),吕勇(附录)。

在编写过程中,参考了大量著作、教材和论文,还得到了南开大学出版社的大力支持,在此一并深表谢意!由于作者学识和能力所限,书中难免存在问题,敬请专家、同行和广大读者批评指正。

编 者

2010年6月

目 录

前 言

上篇 饭店前厅服务与管理	1
第一章 前厅部概述	3
第一节 前厅部的组成.....	4
第二节 前厅部的地位和职能.....	7
第三节 前厅部人员素质与职责	10
小贴士 建国 60 年,中国饭店业里程碑性记事	15
本章小结	16
本章练习题	17
案例与讨论 大堂经理竞聘风波	17
推荐书目	19
第二章 前厅部的布局与装饰	20
第一节 入口及门厅形式特点	20
第二节 入口及门厅装饰艺术原则	22
第三节 门厅装饰艺术风格	23
小贴士 怎样选择最适合的酒店设计公司	24
本章小结	25
本章练习题	25
案例与讨论 原始粗犷与高雅奢华的完美融合——长隆酒店的“野性”文化 动物生态主题风格	25
推荐书目	26

第三章 前厅预订服务	27
第一节 预订概述	29
小贴士 优质服务：“SERVICE”	31
第二节 预订的种类、方法及渠道	32
第三节 客房及房价的种类	36
第四节 预订的程序及订房核对	38
第五节 超额订房及预订状况的控制	42
第六节 失约行为及处理	46
本章小结	48
本章练习题	49
案例与讨论	49
案例 3-1 国庆房价的争端	49
案例 3-2 预订房出售了	50
推荐书目	50
第四章 前厅接待服务	51
第一节 接待概述	52
第二节 入住登记表格及项目	53
第三节 散客、团队入住程序	57
小贴士 特别总台——文华怡东酒店的前厅快速服务处	62
第四节 接待工作中的推销艺术	64
第五节 接待工作中应注意的问题	66
本章小结	68
本章练习题	69
案例与讨论 一个“穷”留学生带来的惊喜	69
推荐书目	70
第五章 前厅收银服务	71
第一节 收银概述	72
第二节 收银业务程序	74
第三节 宾客的支付方式及夜审工作	79
小贴士 人民币真伪识别	79
第四节 收银业务特殊问题处理	85
第五节 收银处的其他服务	89

本章小结	91
本章练习题	92
案例与讨论 长住客的押金不够了	92
推荐书目	93
第六章 前厅问讯服务	94
第一节 问讯概述	95
第二节 问讯处设备及信息范围	97
小贴士 “万事通”问询员	100
第三节 问讯处各类服务	100
小贴士 “金钥匙”服务	108
本章小结	109
本章练习题	109
案例与讨论	109
案例 6-1 “冒名顶替”事件	109
案例 6-2 金钥匙为外宾找到老朋友	110
推荐书目	111
第七章 前厅总机与商务中心服务	112
第一节 总机概述	112
第二节 总机业务范围	115
小贴士 希尔顿饭店成功的秘诀:勤奋、自信和微笑	117
第三节 商务中心概述	117
第四节 商务中心服务操作程序	120
本章小结	122
本章练习题	122
案例与讨论 总机话务员不愿为宾客转电话?	123
推荐书目	123
第八章 前厅大厅服务	124
第一节 大厅服务概述	125
第二节 应接服务	127
小贴士 里兹大饭店的个性化服务	129
第三节 行李服务	130
第四节 其他服务	138

本章小结	140
本章练习题	140
案例与讨论	140
案例 8-1 行李箱上的小轱辘不见了	140
案例 8-2 客人在饭店门外下车时受伤,责任谁承担?	141
推荐书目	141
第九章 前厅综合管理	142
第一节 饭店与客人关系的处理	144
小贴士 标准与特色	151
第二节 饭店安全保卫	151
第三节 前厅经营数据分析	159
本章小结	164
本章练习题	164
案例与讨论	165
案例 9-1 饭店“超额预订”,客人投诉索赔	165
案例 9-2 客人结账等待过久	165
案例 9-3 戒指全部找到	166
推荐书目	167
下篇 饭店客房服务与管理	169
第十章 客房部概述	171
第一节 客房部的组成	172
第二节 客房部人员素质与职责	174
第三节 客房部与其他部门的工作协调	178
小贴士 12 点退房行规“寿终正寝”	178
本章小结	179
本章练习题	180
案例与讨论 被弄乱的 OK 房	180
推荐书目	180
第十一章 客房的布局与装饰	181
第一节 客房类型与功能	182
第二节 客房设备及用品的配备	185

第三节 客房装饰设计原则·····	187
第四节 客房主要装饰风格·····	189
小贴士 深圳东部华侨城的茵特拉根房车酒店现代艺术主题·····	191
本章小结·····	192
本章练习题·····	192
案例与讨论·····	192
案例 11-1 独具匠心的客房设施·····	192
案例 11-2 网络时代的饭店·····	193
推荐书目·····	194
第十二章 客房清洁设备与清洁剂·····	195
第一节 客房清洁设备·····	196
小贴士 绿色饭店·····	200
第二节 清洁剂·····	201
本章小结·····	203
本章练习题·····	203
案例与讨论 大理石地面失去了光泽·····	203
推荐书目·····	204
第十三章 客房常用物件的种类与特性·····	205
第一节 纺织品·····	206
第二节 硬表面·····	210
第三节 地板表面·····	214
小贴士 节能减排得到重视·····	224
本章小结·····	224
本章练习题·····	225
案例与讨论 用碱粉、去污粉清除天然花岗岩的油污?·····	225
推荐书目·····	225
第十四章 客房清洁保养工作·····	226
第一节 客房清洁工作的标准·····	227
第二节 客房的日常清扫工作·····	229
小贴士 客房“六小件”事件·····	238
第三节 客房的计划卫生·····	241
第四节 客房的检查工作·····	243

本章小结	250
本章练习题	250
案例与讨论	251
案例 14-1 可以先打扫 810 房间吗?	251
案例 14-2 规范并非一成不变——尘埃与黄斑的启示	251
推荐书目	252
第十五章 公共区域清洁保养工作	253
小贴士 日本邮政大臣喝厕水	254
第一节 公共区域的日常清扫	254
第二节 公共区域的计划卫生	257
第三节 公共区域墙面的清洁及保养	259
本章小结	261
本章练习题	261
案例与讨论 洗手间里翻花样	262
推荐书目	262
第十六章 客房及会议服务	264
第一节 客房服务的两种模式	265
第二节 客房服务项目	267
第三节 宾客类型及服务要求	270
小贴士 泰国东方饭店的完美服务	272
第四节 会议服务	273
本章小结	278
本章练习题	279
案例与讨论	279
案例 16-1 世界上最善良的人	279
案例 16-2 荞麦枕头	280
推荐书目	281
第十七章 客房设备及用品管理	282
第一节 客房设备的保养	283
小贴士 新概念饭店	285
第二节 布件的管理及控制	286
本章小结	292

本章练习题	292
案例与讨论	293
案例 18-1 淋浴房爆裂,客人被炸伤	293
案例 18-2 低质量采购与高成本维修	293
推荐书目	294
第十八章 客房安全管理	295
第一节 客房安全设施	296
小贴士 某饭店安全管理制度	300
第二节 客房安全防范	303
本章小结	310
本章练习题	310
案例与讨论	311
案例 18-1 宾馆内的麻醉抢劫案	311
案例 18-2 一起钞票“魔术”闹剧	311
推荐书目	312
第十九章 客房部人力资源管理	313
小贴士 人力资源管理外包	314
第一节 客房部人员配备	315
小贴士 新加坡文华大酒店的人力资源管理	319
第二节 员工培训	320
第三节 工作评估与激励	322
本章小结	327
本章练习题	328
案例与讨论 新竹饭店的新员工培训	328
推荐书目	329
附录	330
前厅部常用英汉术语	330
客房部常用英汉术语	340
参考文献	350
推荐网站	353

上 篇

饭店前厅服务与管理

第一章 前厅部概述

本章导读

饭店客人在最初抵达饭店和最后离开饭店的整个过程中,都需接受由前厅提供的直接服务,在前厅产生直接的“第一印象”和“最后印象”。因此,前厅部是现代饭店经营管理的关键部门,其经营管理的好坏,直接反映了饭店的工作效率、服务质量和管理水平,直接关系到饭店的客房出租率、经济收入和饭店声誉。本章是饭店前厅服务与管理课程的导入部分,重点是介绍前厅部的基本情况,如前厅部的概念、地位、职能,前厅部组织机构的基本形态,前厅部人员素质与职责等。在学习过程中要注意将前厅部与饭店其他部门进行横向比较,这样才能真正领悟前厅部在整个饭店中的地位和作用。

核心概念

前厅,又称大厅、大堂,是宾客出入饭店的最主要交汇集结场所。前厅部(Front Office),也称大堂部、前台部或客务部,它是设在饭店前厅,销售饭店产品及服务,组织接待工作,调度业务经营,为客人提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、商务、问讯、委托代办、退房等各项服务,并为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。其一般由大堂经理、总服务台、商务中心、行李服务、电话总机五个管区或部门组成。

教学目标

- 掌握前厅、前厅部的概念
- 了解各种规模的饭店前厅部的组织机构,前厅部的工作班次,前厅部经理、主管及员工的岗位职责和素质

要求

● 领会饭店前厅部在整个饭店经营管理中的角色

在现代饭店机构设置中,前厅部通常指的是由总台和与之关系较密切的其他一些岗位或工作班组组成的综合性部门,该部门因其主要机构基本位于大堂(或称为前厅)而得名,总台等岗位通常只是其中一部分。

每一位宾客在最初抵达饭店和最后离开饭店的整个过程中,都需接受由前厅提供的直接服务,在前厅产生直接的“第一印象”和“最后印象”。因此,前厅部的管理体系、工作程序、资料客史存档,前厅部员工的饭店意识、职业道德、服务质量、知识程度、操作技能、应变技巧乃至他们的相貌、仪表、姿势、表情、言谈举止以及前厅的装修、装饰风格等等,无不对饭店的形象和声誉产生最直接和重要的影响。

在现代饭店管理中,前厅部不仅担负着推销饭店产品与服务责任,同时也担负着联系和协调各相关部门为客人服务的工作,是一个起着计划、组织、指挥、协调职能的重要生产和管理部门。

因此,可以说前厅部是饭店的神经中枢,是饭店管理与宾客之间联系的桥梁,同时也是饭店总经理和市场营销等部门作出经营决策的主要参谋机构和助手。前厅部运行和管理水平的好坏直接反映了整个饭店的工作效率、服务质量和管理水平,并直接影响整个饭店的经营效果。

第一节 前厅部的组成

一、概念

前厅,又称大厅、大堂,是宾客出入饭店的最主要交汇集结场所。前厅部(Front Office),也称大堂部、前台部或客务部,它是设在饭店前厅,销售饭店产品及服务,组织接待工作,调度业务经营,为客人提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、商务、问讯、委托代办、退房等各项服务,并为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。饭店大堂是宾客进入饭店的第一个接触点,又是宾客离开饭店的最后接触点,前厅部的工作贯穿于宾客与饭店接触及交易来往的全过程,通过开展预订客房业务,首先与潜在的宾客接触,接着是接待抵店的客人,办理入住登记手续,使宾客顺利入住,在宾客住店期间,为客人提供各项前厅服务,如问

讯、商务、行李、电话、客账管理以及其他各类代办服务,直至送客人离店。另外,前厅部还需要为住店宾客建立客史档案,在为宾客下次光临饭店作好准备的同时,也为饭店的经营决策提供各种统计数据。

根据前厅部的工作特点和管理要求,前厅部一般由大堂经理、总服务台、商务中心、行李服务、电话总机五个管区或部位组成,大型饭店的前厅部还可能设有商务楼层、票务中心、饭店代表、机场代表以及负责接送客人的车队等岗位。

前厅部各个管区下设接待、问讯、预订、行李服务、大堂迎宾、商务等工作班组,按照一般的饭店建立四级垂直领导体制和管理网络的原则,各管区或工作班组又分设主管、领班。前厅部通过对各个管区的有效组织、协调、指挥、控制,发挥其在饭店整个运行机制和管理体系中应有的作用。

在前厅部的各个管区中,由于总台工作的重要性和特殊性,一般分别设接待、问讯、预订以及收银主管,以加强对各工作岗位的管理和领导。或者可以根据人员情况,几个工作岗位设一个主管,以加强对总台的管理。

二、前厅部的组织机构

随着饭店业的发展,前厅工作越来越专业化,前厅组织机构的设置,应考虑到既要保证前厅工作的效率,又要方便客人,因此,组织机构的设置,应根据饭店规模的大小、业务量的多少而定。

前厅部通常设在饭店的大堂里,主要是考虑到管理的方便和与客人接触、为客人解决问题的方便,在大中型饭店中前厅部往往单独设置,小型饭店往往不单独设立前厅部,将其业务归客房部或房务部负责,也有一些大中型饭店只设房务部或客务部,将前厅部归属其内,但仍然为部门建制(如图 1-1,1-2)。

三、机构设置原则

前厅部是饭店中极其重要的一个部门,这一部门中各部位间的关系,直接影响和决定整个指挥系统和沟通网络是否畅通,从而影响整个饭店的经营,因此,恰当的前厅组织机构,对于有效实现组织目标,是至关重要的。

前厅部各岗位的工作要求比较高,对员工的素质要求也比其他部门要高。为了有效组织这些员工,完成前厅的业务运转,在组织机构的设置上应当遵循以下一些主要原则:

(一)精简原则

前厅部组织机构设置,必须遵循精简原则。机构精简,不仅利于劳动力的节省,而且有利于工作效率的提高和人际关系的融洽,否则,人浮于事,影响业务的运转。基于这一原则,现在一些饭店往往将总台的一些岗位合并,要求员工一专