



高等教育旅游管理专业“十三五”规划教材


酒店前厅客房服务与管理

第二版



JIUDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

谢玉峰 主编

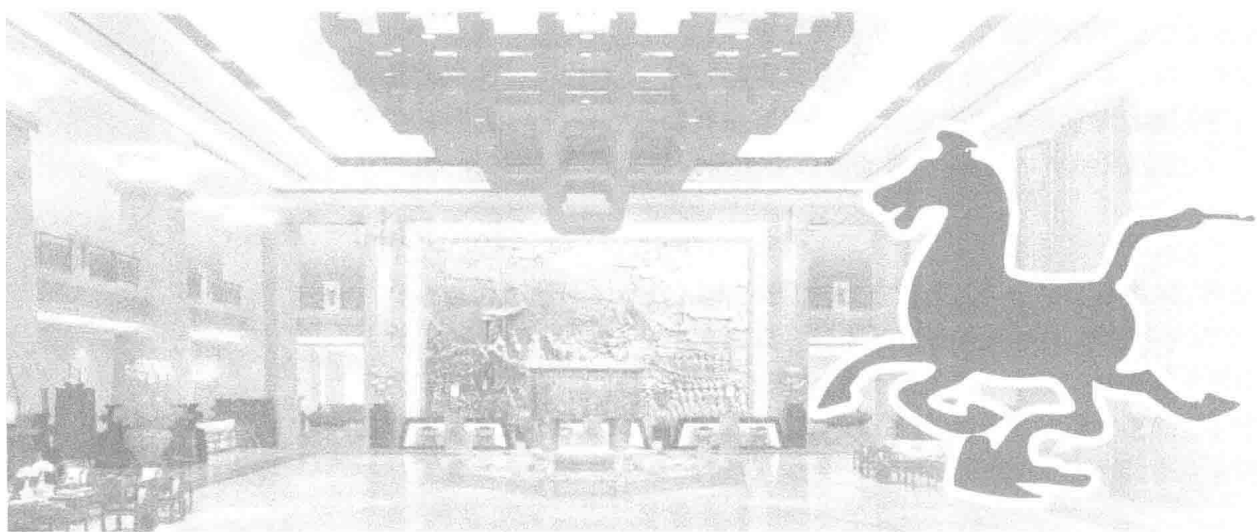
 郑州大学出版社



高等教育旅游管理专业“十三五”规划教材


酒店前厅客房服务与管理

第二版



JIUDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

谢玉峰 主编

 郑州大学出版社
郑州

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅客房服务与管理/谢玉峰主编.—2版.—郑州:郑州大学出版社,2016.8

(高等教育旅游管理专业“十三五”规划教材)

ISBN 978-7-5645-3265-9

I. ①酒… II. ①谢… 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(2016)第175926号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路40号

出版人:张功员

全国新华书店经销

虎彩印艺股份有限公司印制

开本:787 mm×1 092 mm 1/16

印张:16

字数:379千字

版次:2016年8月第2版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

印次:2016年8月第2次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-3265-9

定价:38.00元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



作者名单

- | | |
|-----|-------------|
| 主 编 | 谢玉峰 |
| 副主编 | 易红燕 赵忠奇 罗达丽 |
| | 李成杰 王丽娟 |
| 编 委 | 王 楠 李宏伟 杨士明 |
| | 吴丽霞 张 辉 张华友 |
| | 赵 卉 董海霞 |



内容提要

《酒店前厅客房服务与管理》是高等教育旅游管理专业“十三五”教材之一。本书对酒店的前厅部和客房部相关的理论知识和操作知识进行了系统阐述。本书共分为十四章,主要内容有前厅部概述、客房预订技术管理、前厅服务、前厅部的运转控制与有效沟通、宾客关系管理、前厅部信息管理、前厅销售管理、客房管理概述、客房服务与管理、客房清洁卫生管理、客房用品管理、客房安全管理、客房部预算管理、客房设备管理。

本书立足我国酒店业的现状,吸取了国外酒店业经营与管理的先进理论和成功经验,对酒店前厅与客房未来的发展进行了探讨,体现了理论与实践紧密结合的特色。本书可以作为高等教育旅游管理专业用书,也可作为旅游职业教育、旅游行业培训和自学考试的教材,还可以作为旅游企业高级管理人员的参考用书。



前 言

随着我国旅游业的兴起和发展,现代化的旅游酒店如雨后春笋般地出现在大江南北的土地上。旅游酒店是为旅游者提供住宿和餐饮的服务性企业,它与旅行社和旅游交通共同构成了旅游业的三大支柱产业。为客人提供合格的客房产品,满足客人住宿的基本需求,是旅游酒店的主要功能之一,也是旅游活动开展必不可少的条件。社会生活水平的提高和中外经济、文化交流的加强,促进了我国旅游市场的繁荣,也为旅游酒店的发展奠定了良好的基础,给我国旅游酒店行业的发展带来了巨大的机遇。同时,也带来了旅游人才和酒店人才的大量需求。因为旅游酒店业的迅猛发展,不仅仅是数量的增多,也包括竞争的加剧和新一轮酒店业的改革,这一切对酒店从业人员的素质要求也越来越高。

目前,与世界旅游酒店行业的先进水平相比,我国旅游酒店的整体发展水平仍存在不足之处,如何提高旅游酒店行业和客房部门的整体管理水平与服务质量,满足客人对酒店产品和客房产品不断增长的新的需求,提高酒店的竞争能力,已成为酒店行业从业人员共同关心的问题。旅游高等院校是培养高素质人才的基地,肩负着向社会输送优秀旅游人才的重任。因此,深化旅游教育教学改革,提高教学质量,就显得日益重要。面对这一形势,为了满足高校旅游管理专业教学工作的需要,满足为旅游业培育人才的需要,我们在借鉴、参阅同行著作和资料的同时,结合我国酒店业发展的实际状况编写了《酒店前厅客房服务与管理》一书,旨在提高酒店经营管理的整体水平,及时将酒店行业的最新发展动态融入教学之中,促进我国高等旅游教育的发展。

本书阐述了前厅部与客房部的业务知识和管理知识,详细介绍了前厅业务的经营策略与管理方法,探讨了前厅业务管理的基本内容、前厅机构的设置、前厅业务的管理、前厅营销活动的开展;介绍了客房产品的设计、客房服务活动的开展与服务质量的管理、客房设备物资管理与客房经济效益的分析以及客

房经营的趋势及最新发展动态。

为了方便学生更好地掌握和领悟酒店前厅与客房管理的理论与方法,培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力,本书在每一章配有小结、案例评析、重点概念和思考题,以期达到培养、提高旅游管理专业学生综合能力的目的。

本书在编著过程中,参阅、吸收了有关专家学者的最新研究成果和资料,在此表示感谢。

由于编写时间仓促,加之编者水平有限,书中难免出现不足之处,恳请专家与读者不吝指正。

编 者

2016年5月



目 录

1	前厅部概述	1
1.1	前厅部的地位与特点	1
1.2	前厅部组织机构与管理岗位职责	4
1.3	前厅部运行过程与业务管理	9
1.4	酒店大堂的设计	12
2	客房预订技术管理	19
2.1	客房预订的业务知识	19
2.2	客房预订的方式和种类	23
2.3	客房预订的程序	27
2.4	客房预订的控制及超额订房	32
3	前厅服务	39
3.1	大堂服务	39
3.2	总台服务	44
3.3	总机与商务中心服务	52
4	前厅部的运营控制与有效沟通	58
4.1	前厅部运转控制概述	58
4.2	前厅部沟通协调的基本原理	62
4.3	前厅部的有效沟通	66
5	宾客关系管理	70
5.1	大堂副理	70
5.2	建立良好的宾客关系	72
5.3	投诉处理	73
5.4	客史档案管理	76

6	前厅部信息管理	82
	6.1 酒店信息管理系统的构成	82
	6.2 营业报表制作与分析	96
7	前厅销售管理	108
	7.1 客房产品的概念	108
	7.2 客房产品销售管理的意义	109
	7.3 客房产品的销售障碍	110
	7.4 客房产品的价格管理	111
	7.5 客房产品销售分析	117
8	客房管理概述	123
	8.1 客房部的地位与任务	123
	8.2 客房管理系统和组织机构	127
	8.3 客房的种类	133
	8.4 客房设计	135
	8.5 绿色酒店与绿色客房	138
9	客房服务与管理	144
	9.1 客房系列服务	144
	9.2 客房服务质量管理	150
	9.3 客房优质服务	159
10	客房清洁卫生管理	165
	10.1 客房清洁卫生工作	165
	10.2 客房计划卫生工作	176
	10.3 公共区域清洁保养工作	179
	10.4 清洁剂的管理	182
11	客房用品管理	188
	11.1 客房布草管理	188
	11.2 客房用品的管理	191
12	客房安全管理	200
	12.1 客房安全管理概述	200
	12.2 客房安全设施	206

	12.3 客房安全管理	208
13	客房部预算管理	213
	13.1 客房部的预算编制	213
	13.2 客房部的预算控制	224
14	客房设备管理	233
	14.1 客房设备管理概述	233
	14.2 客房设备配备	236
	14.3 客房设备管理	242

前厅部概述

本章学习目标→

了解前厅部的地位和特点,熟悉前厅部的工作岗位、管理岗位及其职责;掌握前厅部运行过程与业务管理内容;掌握前厅部的组织机构、大堂的布局与设计的原则。

重点与难点→

前厅部的地位、特点、机构设置 大堂设计的原则

前厅部是酒店的一个举足轻重的部门,其重要性不仅表现在客房“出售”的服务项目实现后所取得的高于其他部门的利润收益,同时它更是整个酒店的形象代表,集中体现了酒店的风貌以及服务水平、管理水平、硬件设施等各种因素是否完备到位,对其他部门工作的顺利完成也能起到潜移默化的作用。前厅部是客人进入酒店后所接触的部门,假如客人在这儿感受到了优质的服务、完美的管理、高品质的设施设备,将会极大地提高客人的满意度。有人这样从两方面评价完美的前厅硬件设施和服务:它能使国王感觉自己是个乞丐,又能使乞丐感觉自己就是国王。

1.1 前厅部的地位与特点

前厅部设在大堂,是酒店组织客源、销售客房、联络和协调酒店各部门对客服务,为客人提供各种接待服务的一个综合性部门,英文称为 front office。它主要提供订房、货币兑换、登记、行李、电话、退房、投诉、订票、客账管理等各项服务,是客人产生“最初印象”和留下“最后印象”的部门。

1.1.1 前厅部的地位

前厅部是现代酒店的重要组成部分,前厅部的管理和服务水平直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象,前厅部在酒店中的重要地位主



要体现在以下几个方面。

1.1.1.1 前厅部是酒店形象的代表

前厅部的位置处于从酒店正门进入大厅后的大堂,是客人进入酒店和离开酒店的必经之处,也是酒店和客人沟通联系的主要场所,是酒店的门面。在客人心目中,前厅部就是酒店管理机构的代表,从登记入住到结账离开的整个住店时间里,无论是遇到困难还是寻求帮助,都会同前厅部联系。它是决定着客人对酒店整体印象好坏的关键性部门。

1.1.1.2 前厅部是酒店开展业务活动的中心

前厅部是连接酒店其他各部门的纽带,是协调酒店各部门、完善地开展服务工作的关键。前厅部一般隶属于客房部,它不仅要完成自己的工作,如:同客房部一起做好客房的出售以及诸如预订、商务、订票、委托代办、行李寄存等本部门的工作,还要把市场信息、客人投诉及需求同其他部门进行交流,并为餐饮部、康乐部等部门提供充足的内部客源。有的酒店还把公关部与前厅部合并,那么,做好公关工作,为全面提升酒店形象,做出酒店整体规划也就归入了前厅部的业务范围。因此,前厅部的管理工作对整个酒店的业务活动起着重要的调度和指挥作用。

1.1.1.3 前厅部是酒店的信息中心

在酒店经营管理工作中,前厅部是第一个前沿部门,有着大量的第一手客源资料,客人的投诉建议也会反映到这里,是各种信息来源最集中的地方,所以它能为酒店其他部门的业务开展提供充足的信息资料。另外,前厅部还负责整理和分析有关酒店经营的各种信息、数据,定期向酒店管理机构提供咨询意见,为酒店制订营销计划、实现经营目标提供参考依据。

1.1.2 前厅部的特点

1.1.2.1 管理特点

(1)系统性 前厅部由预订处、礼宾处、接待处、电话总机、商务中心、大堂副理办公台等机构组成。其中包括多个工种、多个环节,各个机构之间既相互统一又相互独立。如客人要在酒店登记入住,在前厅要经过的程序依次包括:预订处—机场代表—酒店车队—行李处—兑换处—接待处—问询处—收银处—商务中心—接待处—收银处—行李处—酒店车队等。其中任何一个环节、一个工种出现问题都会导致酒店整体服务水平的下降,可谓是:“100-1=0”。因此,每一个环节、每一个工种的工作程序都要相互衔接,力求完善。

(2)灵活性 “客房”是一种特殊产品,具有很强的时效性。在制定房价策略时,首先,针对不同时段、不同季节房价要留有调整余地,这就要求前厅人员能运用各种销售手段,灵活掌握销售价格。其次,要注意适时、灵活地促销酒店其他部门的产品,如餐厅、会议室和健身房等产品,否则会在无形中造成不必要的损失。再者,前厅部具有得天独厚的促销优势,制定灵活的酒店一体化管理运行策略至关重要,要在预订、登记入住、送客入房时,适时地灵活推销各部门产品,为客人提供方便,增加酒店的整体收益。另外,前厅部是“酒店的形象代表”,对于前厅人员的素质要求很高。客人会认为前厅部人员可以解决一切问题,因此其岗位职责不能局限于狭隘的工作范围,还要及时、准确、富有创造性地帮助客人解决各类困难和问题,赢得客人信赖。





(3)复杂性 首先,是酒店客人的复杂性,由于客人的情况千差万别,因而其需求也各不相同。根据入住目的的不同,可分为观光客人、度假客人、会议客人、商务客人等,他们的消费档次、服务要求存在很大差异。要满足客人的不同要求,就要制定相应的营销策略,采取合理的管理方法,确保员工提供规范并具有个性化的服务。其次,是酒店员工的复杂性,由于员工素质参差不齐,个性迥异,服务质量难以整齐划一,这就增大了服务管理的难度,需要制定规范的服务规程和具有激励机制的用工管理制度,提高前厅人员的整体水平。再次,其复杂性还体现在前厅部的工作范围上,它要向客人提供各种跨部门的服务项目,如隶属于前厅部的大堂副理,不仅要维持前厅秩序,还要处理整个酒店的客人投诉。又如大堂酒吧一般隶属于餐饮部管辖,但地点却设在大堂。这就需要通过有力的协调沟通,进行系统管理。

(4)协调性 前厅部的协调工作是否到位,对于酒店各部门的工作开展具有深远影响。前厅部在很大程度上控制和协调着整个酒店的对客户服务活动,如:与客房部沟通协调,可以及时正确地了解客房状况,做好客房的预订、销售工作;与餐饮部沟通协调,可以及时通报客情,有利于餐厅做好准备、接待工作,提高服务质量。通过协调实现有效的各部门客源信息的横向交流。同时,前厅部还是一个上传下达的部门,通过向各部门收集信息,向决策者反映有关酒店经营情况的数据报表和工作报告,为酒店制订经营计划提供依据,决策者又通过对前厅部的控制和协调,积极贯彻酒店决策。

1.1.2.2 服务特点

(1)生产和消费的同步性 服务产品与工业、农业产品不同,工农业产品的生产—交换—消费的三个环节是相分离的。而服务产品没有中间的交换环节,其接待过程就是消费过程,它的生产过程与消费过程是同时同步进行的,它的生产活动与消费活动也是同时发生同时进行的,它们在时间上和空间上都是相同的,无法分离的。因而,不可能存在让客人试用或出现产品不合格为客人调换的补救措施,任何一个服务环节出现疏漏对于酒店整体产品都会造成难以弥补的损失。前厅部在这一环节中起着至关重要的作用。

(2)服务产品的不可储存性 服务是一种无形产品,可分为有偿服务和无偿服务。前厅部的主要任务是出售客房,确切地说应该是出售服务。客人在前厅部付费,得到的只是客房的短暂占有权,而非客房所有权,这就同其他有形的物质产品不同。如电视、汽车、房产,甚至餐厅的菜品酒水,今天卖不出去可以储备到明天再卖,而前厅部出售的服务产品是不能事先生产出来储藏备用的,如果当天不能出售,客房服务以及与之相关的服务就无法进行,损失掉的价值如同在途飞机的剩余舱位一样被白白浪费掉。

(3)服务产品的高标准性 前厅部是酒店提供各项业务活动的核心部门,也是客人最先接触和最后离开的地方。酒店经济价值和整体形象的实现取决于前厅部高标准的服务产品。相对于其他部门而言,其任务更重大,要求更高,一位前厅部的工作人员担负着下列重要角色:①酒店管理机构的代表;②酒店对外交往的代表;③酒店的友善大使;④酒店的推销员;⑤资料的记录与保存者;⑥酒店各部门的协调者;⑦信息的提供者;⑧服务质量与规格的展示者;⑨客人问题的解决者。





1.2 前厅部组织机构与管理岗位职责

前厅部的组织机构设置,因酒店的接待对象、自身规模、所处地理位置、经营内容和方式的不同而不同,也因管理者的管理理念的不同而有所差异,酒店需要根据具体情况找到一种合理的,且与自身实际情况相吻合的组织机构来保证其正常高效运转。它涉及的范围包括部门内的分工、人员数目、员工权责等,力求建立起一种能提高服务质量的灵活的组织形式。各组织间业务的分工和各部门的架构,主要是通过职业专门化,组织和建立机构模式,确立管理幅度等手段,来实现事先制定的目标,使结构与战略相一致。

1.2.1 前厅部机构设置的基本原则

前厅部的机构设置要根据酒店自身的特点和规模,并考虑市场发展变化的需要,建立出一套便捷、高效的运营管理机制,充分加强各岗位工作人员的主观能动性和责任感,这是酒店成功发展的根本保证。

1.2.1.1 方便管理

组织机构的设置要体现精简高效、分工明确、便于相互协调沟通的管理理念。应注意因事设岗,不能因人设岗,更不能随便照搬其他酒店的模式,一味地追求新潮,或追求岗位设置齐全,否则将会画蛇添足,增加管理能耗,甚至会降低管理效率、加大协调难度。由于各酒店的规模不同,其机构设置也不尽相同,前厅部是客房部出售客房、满足客人需要、实现赢利的首要环节,它们之间联系异常紧密。从方便管理的角度出发,一般前厅部应归入客房部。前厅部还是整个酒店的代表性部门,投诉问题也多出现于此,因而要在前厅部设置大堂副理,代表总经理处理整个酒店的投诉问题,便于有效解决客人投诉,汇总并反映情况,方便管理。

1.2.1.2 方便服务

组织机构的设置是为了能快捷、高效地为客人提供服务,并使客人满意,与此同时便利的工作服务条件是达到目的不可缺少的重要条件。满意的员工才能造就满意的客人,在机构设置中要充分体现前厅部的中心作用,尽可能满足客人的共性需求。其中在前厅设立大堂副理、电话总机、商务中心、接待处与收银处,可以根据酒店的规模与岗位设置而进行分合,这些设置都充分地体现了方便服务的指导思想。同时,定岗制度也要充分体现方便服务这一原则,而不是对服务的制约。对于酒店服务人员,尤其是前厅部服务人员决不能仅局限于狭义的岗位要求,要一切从方便客人的角度出发,向客人提供延伸性的超值服务,如客人来到你的岗位提出需求,而它却不属于本岗位的工作范围,在条件允许的情况下,应尽力协调解决,或帮客人去办,不能以岗位职责所限为由,只是简单请客人到相应部门去办,即使在下班后,只要身着工装,都要始终保持良好的工作状态。

1.2.1.3 符合经营需要

前厅部的组织机构设置应该从酒店的性质、规模、地理位置、经营特点及管理方式的实际出发,找准市场定位,充分体现自身优势。对于一家大型酒店来讲需要建立一系列分工明确的部门岗位,相互配合,相互协调,体现团队精神,从而极大地提高劳动生产率和工





作效率,高效高质地满足客人的各种需求。但对于一家小型酒店而言,并不需要特别庞杂的岗位设置,同样也可以有效地满足客人的基本需求,并能最大限度地节省成本,保证酒店的正常运转。甚至有的酒店的业主或经营者全面负责客人的登记住宿、满足客人的需要、负责客房的整理、客房的维护以及客人的结账等事项,这种从头至尾的工作安排,使许多人觉得他们的积极性都被调动起来了,并清楚地看到自己努力的结果,使工作充满兴趣、挑战性和成就感。

1.2.2 前厅部组织机构的设置

前厅部的组织机构设置,主要视酒店规模大小而定,一般可将酒店分为大、中、小型三类。即便是同一类型的酒店,前厅部的组织机构设置也会因自身情况的不同而各不相同,一般有以下三种模式。

1.2.2.1 大型酒店前厅部的组织机构

大型酒店的前厅部设有部门经理、主管、领班、服务员四个层次的岗位,隶属于酒店主管副总经理和房务总监管辖(图1-1)。

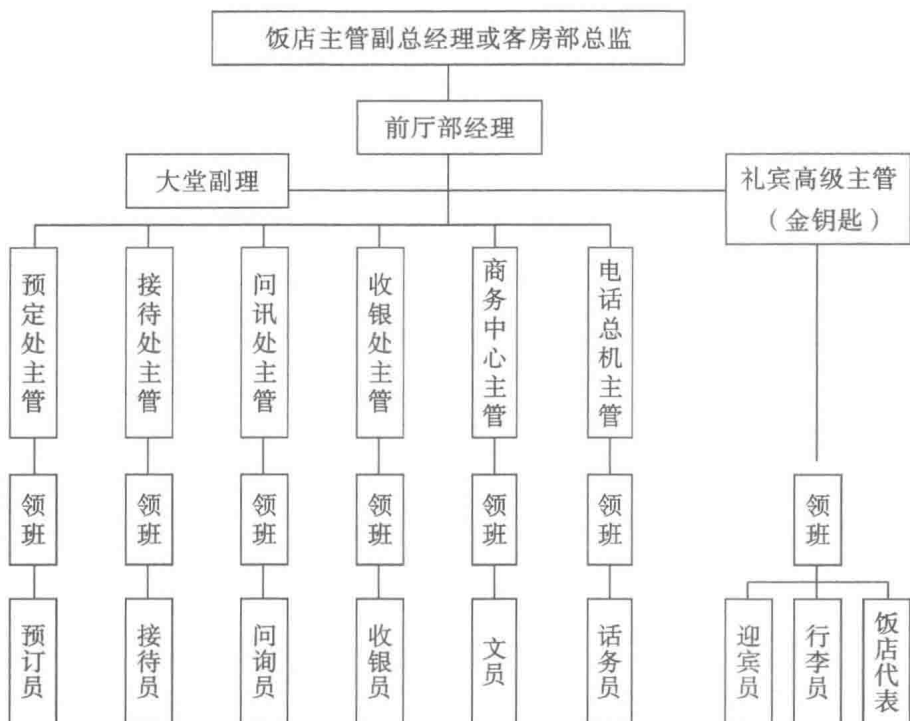


图 1-1 大型酒店前厅部的组织机构

1.2.2.2 中型酒店前厅部的组织机构

中型酒店的前厅部设有经理、领班、服务员三个层次的岗位,一般隶属于客房部总监管辖(图1-2)。



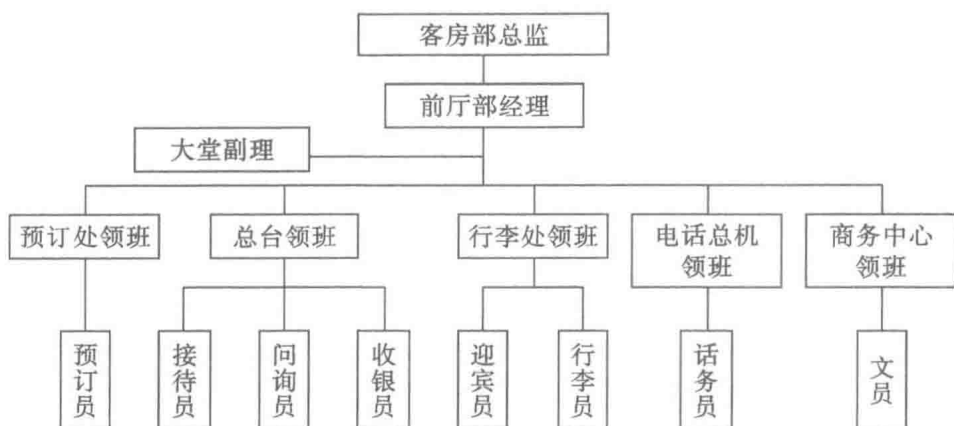


图 1-2 中型酒店前厅部的组织机构

1.2.2.3 小型酒店前厅部的组织机构

小型酒店前厅部组织机构简单,形式多样,一般只设主管和服务员,隶属于客房部经理管辖。是否设立商务中心,要根据自身情况而定,同时,客房部不再设立统一清洁酒店公共区域卫生的管家部这一机构(图 1-3)。

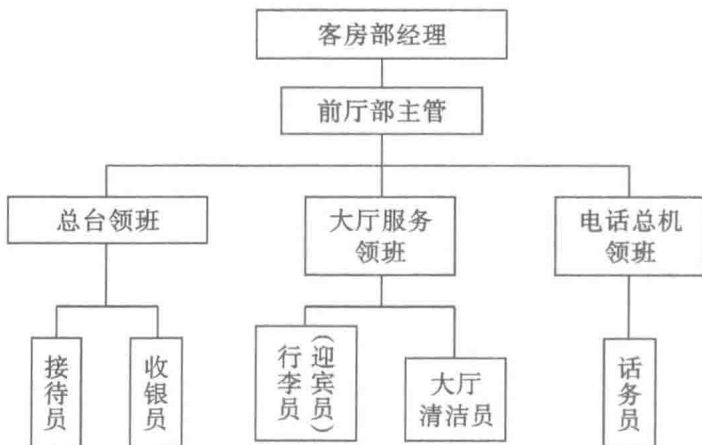


图 1-3 小型酒店前厅部的组织机构

1.2.3 前厅部的岗位介绍

不同酒店的组织机构各不相同,为了方便了解前厅部的实际岗位情况,有必要对一些主要岗位的设置做一概括介绍。

1.2.3.1 预订处

预订处的主要职责是尽可能地以最大的收益率销售每一间可利用的客房。在同总台密切联系的基础上,通过接收、确认和调整客人的(诸如电话、电传、信函或口头等)预订,负责酒店的订房业务;及时向前厅经理、总台及有关部门提供客房预订情况,向上级管理





层提供重要客人(Very Important Person, 简称为 VIP)抵店信息;制定各种预订报表,还要参与制订全年的客房预订计划。

1.2.3.2 接待处

接待处又称房口处,主要负责销售客房,接待入住客人(包括团队客、散客、预订和未预订客);为客人办理入住手续、续住手续和分配房间;与客房部和预订处及时联系,掌握并控制房态变化;制作客房营业日报表等表格,协调对客服务等工作。

1.2.3.3 问询处

问询处主要负责回答客人提问,提供各种酒店内部和酒店外部的相关信息;接待来访客人;处理客人邮件,提供留言服务;分发和保管客房钥匙等工作。目前已经有不少酒店将问询处与其他岗位进行了合并,工作职责分别由接待处、行李处等岗位承担。

1.2.3.4 礼宾处

礼宾处在中小型酒店中被称作行李部,但其工作内容比行李部更为广泛,要负责机场、车站、酒店门口的客人迎送、接待;确保安全准确地运送和邮寄客人的行李;送客人房,并适时介绍酒店的情况和各部门的产品,为客提供方便,增加酒店产品的销售机会;为客人送报纸、信件、留言及各种单据;为客人召唤出租车,提供雨具服务;管理、疏导大厅门前车辆停靠;传递酒店内部各种报表、通知单;负责客人的其他委托代办事项。

1.2.3.5 电话总机

负责接转酒店内外部电话,为客人提供“请勿打扰”电话服务,叫醒服务(morning call),电话咨询、留言服务,客房内国际国内长途电话开通及话费查询服务,传播或取消紧急通知、说明等服务。

1.2.3.6 商务中心

提供信息及文秘书服务,包括:电报、电传、传真、文字处理、翻译、长途电话、互联网等服务;提供代办邮件和车、船、机票服务;提供文件整理及装订服务。

1.2.3.7 收银处

根据入住客人的付费方式(一次性付费和分次付费),收银处负责不同客人的消费结账业务。其中,一次性付费是指客人以足够的押金或信用做担保,在酒店的任何部门都可根据住房卡签字消费,结账离店时在总台收银处一次性结账。分次付费是指客人在酒店的不同部门消费,并在所消费部门各自付费结账,总台收银处只负责客人入住房间的消费结账业务。另外,大型酒店的收银处还提供外币兑换服务;负责贵重物品的保管和寄存;负责与其他部门或岗位的联系,催交、核实账单;夜间统计当日营业收益,制作报表。

1.2.3.8 大堂副理

代表酒店总经理接待贵宾,处理客人投诉,监督、协调各一线服务部门对客服务情况,维护大厅环境和秩序。

1.2.4 前厅部管理人员职责

前厅部的机构设置因酒店具体情况的不同而不尽相同,管理岗位设置也可相应地繁简不一,前厅部的主要管理人员职责概括如下。

