



高等院校旅游管理专业规划教材

酒店前厅客房 服务与管理

主 编 姚玉英
副主编 林文曼

BOARDING TIME

FLIGHT

SEAT

GATE



Tourism



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

酒店前厅客房服务与管理

主 编 姚玉英

副主编 林文曼



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅客房服务与管理 / 姚玉英主编. —杭州:
浙江大学出版社, 2017. 6
ISBN 978-7-308-16539-6

I. ①酒… II. ①姚… III. ①酒店—商业服务②酒店—
商业管理 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 314481 号

酒店前厅客房服务与管理

姚玉英 主编

责任编辑 王 波
责任校对 杨利军
封面设计 俞亚彤
出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)
排 版 杭州中大图文设计有限公司
印 刷 富阳市育才印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 15
字 数 310 千
版 次 2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-16539-6
定 价 32.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcb.com>

前 言

随着旅游酒店业的发展,酒店从业人员的需求量日益增多,高职高专旅游类专业学生已成为从业大军中的主要力量。因此,深化职业教育改革,突出“以全面素质为基础、以能力为本位”的职业教育新观念愈发重要。根据高等职业教育要求和酒店行业特点,在管理系主任谢彦波的精心统筹策划和总体协调下,我们精心编写了这本《酒店前厅客房服务与管理》。本教材是酒店管理专业中央财政支持的“高等职业学校提升专业服务产业发展能力”项目建设成果之一。

高等职业教育教学内容的确定应以职业岗位的专项性和操作性为依据,以培养学生具有扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的全面素质为目标,对理论的要求以“够用”和“实用”为度。本教材根据职业岗位所需的技能结构来确定大纲,强调职业岗位的针对性,在把握理论科学性、现代性的同时,将理论进行变通,体现出理论的实用性和可操作性,引导学生不仅能够掌握知识,还学会如何去应用知识,做到学以致用。

本教材尽可能用关键词或短语、图表进行操作程序总结,帮助读者更好地理解各章内容;并加入案例分析、情景模拟等环节,使学生能够较直接地理解应掌握的内容,真正体现教材的实用性。

本教材在编写过程中,得到了业内人士的帮助和指导,参考了同行大量相关资料,在此表示衷心感谢。管理系谢彦波主任对本书的编写给予了鼎力支持,并对书稿进行了审核,提出了许多宝贵的意见和建议,在此对谢彦波主任的关心和支持一并致谢。本教材的编写分工为:姚玉英编写项目一、项目二、项目三;陈丽云编写项目四、项目八、项目九;林文曼编写项目五、项目六;蔡风娃编写项目七、邓丽娜编写项目十、李贺编写项目十一。

“酒店前厅客房服务与管理”是一门涉及内容广泛、理论性与实践性都很强的旅游类专业核心课程。本教材结合高职高专的教学特点,在强调学科理论性的基础上,突出其实用性,讲述了前厅客房服务与管理主要工作岗位的服务技能,以此来着力提高学生的实践技能和综合素质。本教材适用于高等职业院校旅游类专业学生,也可作为酒店岗位培训教材和酒店管理人员的自学读物。

由于编者水平所限,书中难免存在不足之处,欢迎广大读者指正。

目 录

项目一 前厅部概述

1

任务一 前厅部的地位、任务与业务特点 / 1

一、前厅部的地位 / 1

二、前厅部的任务 / 2

三、前厅部的业务特点 / 3

任务二 前厅部的组织机构和岗位职责 / 4

一、前厅部组织机构设计的依据 / 4

二、前厅部的组织机构 / 5

三、前厅部主要机构及其职能 / 5

四、前厅部主要岗位及其职责 / 8

任务三 前厅部的沟通与协调 / 15

一、沟通协调的基本原理 / 15

二、前厅部与各部门的沟通与协调 / 16

项目二 客房销售与预订

20

任务一 客房销售 / 20

一、迎合客人心理需求 / 21

二、选择适当的报价方式 / 21

三、客房销售中的沟通技巧 / 22

四、客房销售过程中的其他技巧 / 23

任务二 客房预订业务知识 / 23

一、客房预订的意义和任务 / 23

二、客房预订的渠道、方式和种类 / 24

三、客房的类型 / 25

四、房价的种类及计价方式 / 27

- 任务三 客房预订过程 / 29
 - 一、预订准备工作 / 30
 - 二、受理客房预订 / 30
 - 三、超额订房及订房纠纷处理 / 32

项目三 前厅部日常服务与管理

35

- 任务一 礼宾服务 / 35
 - 一、迎送宾客服务 / 36
 - 二、行李服务 / 39
 - 三、行李寄存和提取服务 / 44
- 任务二 前厅接待 / 49
 - 一、入住登记 / 50
 - 二、接待工作中常见问题的处理 / 54
- 任务三 问讯服务 / 56
 - 一、信息服务 / 56
 - 二、留言服务 / 58
 - 三、查询服务 / 58
 - 四、问讯服务的操作规范 / 59
 - 五、邮件服务 / 59
- 任务四 收银服务 / 60
 - 一、前台收银工作流程 / 60
 - 二、收银员交接班 / 61
 - 三、投银 / 61
- 任务五 总机与商务中心服务 / 62
 - 一、内外线电话接听转流程 / 62
 - 二、紧急电话程序 / 63
 - 三、电话服务管理制度 / 63

项目四 客房部概述

65

- 任务一 客房部的地位与作用 / 66
- 任务二 客房部组织机构的设置及主要岗位职责 / 67
 - 一、客房部组织机构设置原则 / 67
 - 二、客房部组织机构设置类型 / 68
 - 三、客房部人员的配备 / 70

四、客房部主要岗位职责 / 70

任务三 客房的类型、功能空间及布置 / 74

一、客房的类型 / 75

二、功能空间及布置 / 78

项目五 客房卫生清洁服务

83

任务一 客房清洁整理的工作程序 / 83

一、客房清洁整理的标准 / 84

二、客房清洁整理的工作程序 / 85

任务二 西式铺床 / 90

一、西式铺床的程序 / 90

二、西式铺床的要求 / 91

任务三 中式铺床 / 94

一、中式铺床的操作流程 / 94

二、中式铺床操作规范 / 94

任务四 其他客房清洁 / 95

一、住客房清洁 / 95

二、VIP 客房清洁 / 96

三、空房清洁整理 / 96

任务五 卫生间清洁 / 97

一、卫生间清洁的工作顺序 / 97

二、卫生间清洁的工作程序 / 97

任务六 夜床服务 / 99

一、什么是夜床服务 / 99

二、夜床服务的基本程序和步骤 / 99

三、小整服务 / 100

项目六 公共区域清洁保养

102

任务一 认识清洁剂 / 103

一、清洁剂的种类和用途 / 103

二、酒店常用的清洁剂 / 103

三、清洁剂的使用 / 106

任务二 认识清洁设备 / 107

一、一般清洁器具 / 107

二、机器清洁设备 / 109

任务三 公共区域清洁保养 / 111

一、公共区域的范围 / 111

二、公共区域的清洁特点 / 111

三、公共区域的准备工作 / 112

四、公共区域清洁卫生的主要内容 / 112

五、公共区域材料的清洁保养程序 / 116

六、公共区域卫生质量控制 / 121

项目七 客房对客服务

123

任务一 小酒吧服务 / 123

一、酒水的检查 / 124

二、补充酒吧饮料 / 125

三、注意事项 / 125

任务二 洗衣服务 / 127

一、服务内容 / 127

二、洗衣服服务程序 / 127

任务三 擦鞋服务 / 130

一、擦鞋服务的程序 / 130

二、擦鞋服务注意事项 / 130

任务四 房间送餐服务 / 131

一、客房送餐服务要点 / 131

二、客房送餐服务注意事项 / 132

任务五 托婴服务 / 132

一、托婴服务的原则 / 133

二、托婴服务的程序 / 133

三、注意事项 / 134

任务六 客人遗留物品处理 / 134

一、客房遗留物处理的原则 / 135

二、客房遗留物的处理 / 135

三、遗留物品的认领 / 136

四、遗留物品处理结果 / 136

任务七 客人租借物品服务 / 137

一、客人租借物品服务流程 / 137

二、晚间住客要求租借物品的处理 / 138

- 三、租借物品注意的事项 / 138
- 任务八 “请勿打扰”服务 / 139
 - 一、“请勿打扰”作业要求 / 139
 - 二、与“请勿打扰”作业相关的服务 / 140
- 任务九 特殊客人服务 / 140
 - 一、贵宾服务 / 140
 - 二、醉酒客人服务 / 141
 - 三、残疾人服务 / 143
 - 四、病客服务 / 144

项目八 客房部设备与用品管理 146

- 任务一 客房物品与设备管理 / 146
 - 一、客房设备的管理 / 147
 - 二、客房物品的管理 / 150
- 任务二 布件与日用品管理 / 153
 - 一、布件的分类和选择 / 154
 - 二、布件的管理和控制 / 155

项目九 前厅和客房宾客关系管理 159

- 任务一 良好宾客关系的建立 / 160
 - 一、正确认识客人 / 160
 - 二、掌握客人对酒店产品的需求心理 / 162
 - 三、掌握与客人的沟通技巧 / 163
- 任务二 宾客投诉管理 / 164
 - 一、投诉的定义 / 165
 - 二、投诉的种类 / 165
 - 三、对客人投诉的认识与处理的原则 / 165
 - 四、投诉的原因 / 167
 - 五、宾客投诉心理 / 167
 - 六、投诉处理的基本程序 / 169
 - 七、投诉的预测与防范 / 171
- 任务三 大堂副理的职责 / 172
 - 一、大堂副理岗位工作简介 / 172
 - 二、大堂副理工作职责 / 173

三、大堂副理的工作权限 / 173

四、大堂副理的工作程序 / 174

任务四 客史档案管理项目 / 183

一、客史档案的内容和功能 / 183

二、客史档案的资料来源 / 185

三、建立客史档案的方式及原则 / 186

项目十 前厅和客房安全服务

190

任务一 客房安全管理概述 / 190

一、客房安全的含义 / 190

二、酒店安全的重要性 / 191

三、酒店安全设施设备 / 192

任务二 火灾的防范与处理 / 193

一、客房火灾的原因 / 193

二、客房火灾的预防 / 194

三、客房火灾应急处理程序 / 195

四、客房常用灭火设备 / 196

任务三 盗窃事件的防范和处理 / 197

一、客房失窃的原因 / 198

二、客房失窃事故的预防 / 199

三、客房失窃事故的处理 / 201

任务四 其他安全事故应急处理 / 202

一、客人伤病的处理 / 202

二、醉酒客人的处理 / 203

三、遇到自然灾害时的处理 / 203

四、停电事故的处理 / 203

五、客人死亡处理 / 204

项目十一 前厅和客房人力资源管理

205

任务一 前厅部人力资源管理 / 205

一、前厅部编制定员 / 206

二、前厅部员工的招聘与甄选 / 208

三、前厅部员工的培训 / 210

四、前厅部员工的考核 / 213

五、前厅部员工的激励 / 214

任务二 客房部人力资源管理 / 217

一、客房部人员编制 / 218

二、客房部定员方法与计算程序 / 219

三、客房部员工的招聘 / 221

四、客房部员工培训 / 221

五、客房部员工的绩效评估与员工激励 / 223

参考文献

227

项目一 前厅部概述

学习目标

1. 能够对前厅部的地位、任务和业务特点进行流利的描述。
2. 熟悉前厅部的组织结构和岗位职责。
3. 能够针对不同酒店的规模,设计前厅部的组织机构与岗位职责。

任务一 前厅部的地位、任务与业务特点

【案例导入】

当场对质,谁的错?

一位客人和朋友们在前台办理退房时,对房间浴巾污染产生异议,值班经理将污染的浴巾拿到前台与客人确认,惹怒了有朋友在场的结账客人,与前台员工发生争吵,严重影响到前台的正常接待工作。

前厅部(Front Office),也称前台部、总服务台或客务部,是酒店负责招徕并接待宾客(组织客源)、销售酒店客房商品、组织接待和协调对客服务、销售餐饮娱乐等服务产品、沟通与协调酒店各部门、为客人提供各种综合服务的对客服务部门。

一、前厅部的地位

前厅部是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地,是酒店对客服务的开始和最终完成的场所,也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。前厅部是整个酒店服务工作的核心。

(一)前厅部是酒店的“窗口”,是酒店形象的代表

前厅部是酒店对外的营业窗口,酒店宾客通常会通过服务与管理来判断酒店的服务质

量、管理水平和档次的高低。前厅服务质量的好与坏不仅取决于大堂的各项硬件设施,更取决于前厅部员工的精神面貌、礼貌礼节、服务方式、服务态度、服务效率等方面,前厅的服务与管理水平会直接影响到酒店在宾客心中的形象。因此说,前厅部是酒店的门面,对于客人及社会公众形成良好、深刻印象起着重要作用。

(二)前厅部是酒店信息中心和对客服务协调中心

前厅部是酒店的代表,是建立良好宾客关系的重要环节。前厅部好比是酒店的“神经中枢”,在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营。前厅部不但要向客人提供及时、准确的信息,还要把有关客人的各种信息准确地传达至客房、餐饮、娱乐、财务等相关部门,协调各部门的工作,使各部门能够有计划地完成各自的接待服务任务。从前厅部发出的每一条信息、每一项指令,都可能直接影响到酒店对客人的服务质量。

(三)前厅部是酒店管理机构的参谋与助手

前厅部是酒店的业务中心,可以收集到关于酒店活动的各种信息,并定时定量地将这些信息进行整理和分析,提供给酒店其他部门,为酒店制定今后的发展战略和服务计划提供参考。比如,海南某酒店根据前厅部的数据统计,每年冬季住店客人中,有15%的客人来自北方,而其他月份不到3%。结合这一数据分析,酒店营销部门结合自身了解的情况和前厅部的数据分析得出,这是由于每年冬季是海南的气候优势季,有很多北方的宾客来过冬。这些信息的反馈与整理有助于为宾客提供更加人性化和优质的服务。

二、前厅部的任务

前厅部的基本任务就是最大限度地推销客房商品及酒店产品,并协调酒店各部门,向客人提供满意的服务,使酒店获得理想的经济效益和社会效益。

(一)销售客房

前厅部的首要工作任务就是销售客房。前厅部的全体员工必须尽力组织客源,推销客房商品,提高客房出租率,实现客房商品价值,增加酒店经济收入。前厅员工要参与酒店的市场调研与市场预测,参与房价及促销计划的制定,配合营销部进行宣传促销活动,开展客房的预订业务,掌握并控制出租率,在酒店总体销售计划的指导和管理下,具体完成未预订客房的销售和已预订的实际销售任务。前厅部销售客房的数量和达成的平均房价水平,是衡量其工作业绩的一项重要客观标准。

(二)提供各种综合服务

前厅部作为对客服务的集中点,除了开展客房预订、控制客房状态、办理入住登记手续、销售客房商品、协调各部门对客服务外,还担负着大量的直接为客人提供系列服务的工作,比如行李服务、问讯服务、商务中心服务、委托代办服务、贵重物品保管服务等。

(三)提供信息服务

前厅是宾客活动的中心,因而也是各类信息的集散地,包括外部市场和内部管理等各类信息,旅游业大致的发展状况、经济发展信息,酒店开房率、客人的住店、离店和预订情况等,前厅部不仅要收集这类信息,而且要对其进行加工、整理,送传到相应的经营管理部门。

(四)协调对客服务

酒店是一个多部门组合的系统,各部门既有分工又有协作,是相互联系、互为依赖的一个有机整体,服务质量的好坏取决于宾客的满意程度,而宾客满意程度是对酒店的每一次具体服务所形成的一系列印象的总和,在对客人服务的全过程中,任何一个环节出差错,都会影响到服务质量,影响到酒店的声誉。因此,现代酒店强调统一协调对宾客的服务,使分工的各个部门都有效地运转,发挥具体作用。而这其中的协调工作,大多数由前厅部去运作。

(五)负责管理客账

酒店前厅为登记入住的宾客提供一次性结账服务。在宾客办理入住登记手续时给每一位宾客建立客账,为酒店宾客设立各自的账卡,接受各营业部门转来的客账资料,及时记录宾客在住宿期间的各项消费,保存房客详细的消费账单资料,完成每日审核工作,以便记录和监督宾客与酒店间的财务关系,保证酒店及时准确地回收营业款,同时也是建立酒店良好信誉的重要手段之一。

(六)建立客史档案

酒店前厅部应该为住店客人建立客史档案,记录客人在店期间的主要情况及数据,形成客史资料库,供酒店研究分析客源市场状况,了解客人的消费项目及评估客人的消费能力。客史资料库的建立还有助于酒店开展有针对性的促销宣传活动,同时有助于为常住客人提供更加人性化的服务,从而赢得更多的回头客。

三、前厅部的业务特点

前厅部是一个为客人提供综合性服务的部门,承担着宾客接待服务和运营责任,要保证不间断地为客人提供细致、周到的服务。

(一)以提供接待服务为主,对员工素质要求较高

前厅服务不像客房产品和餐饮产品,有具体的实物。前厅部主要提供的是无形服务,其主要组成部分是各种接待服务及各类综合性服务,而这类综合性服务的整体质量由宾客感受来评价,因此,前厅部工作需要素质较高的员工来承担才可能为顾客提供更满意的服务。

(二)工作内容宽泛

作为直接向客人提供各类服务的部门,前厅服务的范围延伸到机场和车站接送服务、门

童行李服务、钥匙管理服务、问讯服务、票务代办服务、邮件报刊服务、电话通信服务、商务文秘服务等。前厅服务应遵循这样一种理念:在完成前厅服务的过程中,促使前厅服务与酒店其他服务,诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等方面共同构成酒店的整体服务,强调服务到位,使客人留下满意和深刻的印象。

(三)接待服务广泛,业务复杂

前厅服务包括预订、接送、迎宾、行李、接待、问讯、客户关系、电话总机、商务中心、收银结算、客史管理、委托代办、服务协调等,业务专业性强,范围广,与客人接触多,需求随机性强,信息量大而且变化快。因此,前厅的每项工作都应设立相应的规范与要求,前台员工在具体的操作过程中必须严格遵守并灵活处理各类问题,才可能使宾客满意。

(四)直接展示酒店形象,具有较强的政策性

酒店前厅是窗口型的部门,在经营、管理、服务过程中,员工既要遵循酒店内部的有关政策和制度,又要执行国家相关的法令及涉外条例,因此,前厅部的工作有很强的政策性。

【实训练习】

利用课后时间去酒店前厅观察前厅业务的地位、任务和特点。

任务二 前厅部的组织机构和岗位职责

一、前厅部组织机构设计的依据

(一)酒店的规模和等级

酒店的规模通常以客房的数量为依据。我国通用的分类标准为:拥有100~300个客房的称为小型酒店,提供一般性的服务;拥有300~600个客房的酒店为中型酒店,能够为一般的旅游者提供理想的休息娱乐场所,价格比较合理,服务项目较齐全,设施也比较现代化;拥有600~1000个以上客房的酒店,我们一般称之为大型酒店,大型酒店的设施和服务项目十分齐全,基本上能够满足宾客的各类需求。在规模较小的酒店,员工的职责范围比较广,前厅部员工分工不细,人员相对较少;相反,在规模较大的酒店,前厅部分工较细,专业化程度高,人员相对较多。在我国,旅游酒店分为五个等级(一星到五星),国家旅游星级酒店标准对酒店的岗位和服务有明确的要求,不同级别的酒店对组织的设计有不同的要求。

(二)酒店服务的专业化程度

一般来说,规模越大的酒店,其服务的专业化程度就越高。前厅部向宾客提供的服务专业化程度也和酒店规模及其档次成正比,即规模越大、档次越高,其服务的专业化水平就越

高。服务专业化带来的必然是分工的精细化,因此前厅部的组织结构设计得依据酒店服务的专业化程度,程度越高,组织结构相对就越复杂。

(三)酒店的管理幅度与管理层次

管理幅度与管理层次是组织的基本架构,是影响酒店组织的两个决定性因素。幅度构成组织的横向结构,层次构成组织的纵向结构,水平与垂直相结合构成组织的整体结构。酒店组织结构中的管理幅度,指的是一个酒店管理能直接有效地领导的下级人员的数目;酒店的管理层次,指的是酒店管理组织的纵向系统的层级。在酒店组织条件不变的情况下,管理幅度与管理层次成反向关系,即管理幅度大,管理层次就少,管理幅度小,管理层次就多。因此,在做前厅部组织结构设计时必须综合考虑管理幅度与管理层次的问题。管理层次多可能会导致沟通滞后,而管理幅度大可能会导致管理不到位的情况发生,在做组织结构设计时必须确定一个合理的管理幅度与管理层次,达到组织结构相对较优。

二、前厅部的组织机构模式

(一)小型酒店模式

前厅部不单独设立部门,其功能由总服务台承担,总服务台作为一个班级直接归属于客房部,只设主管(或领班)和服务员两个层级。这种组织结构通常被小型酒店所采用,其优点是动作灵活,同时节省管理成本。

(二)中型酒店模式

前厅部与客房部并列,直接向酒店总经理负责。前厅部内设部门经理、主管或领班、服务员三个管理层级。也有些中型酒店将前厅部与客房部合一,统称为房务部,这样不仅可以降低管理成本,而且可以加强两个部门的联系与合作。

(三)大型酒店模式

大型酒店通常设房务总监,下设前厅、客房、洗衣与公共卫生四个部门,统一管理预订、接待、住店过程中的一切接待住宿业务,实行信息化管理。在前厅通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个层级。

三、前厅部主要机构及其职能

(一)预订处(Room Reservation)

1. 熟悉掌握酒店的房价政策和预订业务。
2. 受理客房预订业务。
3. 负责与有关公司、旅行社等客源单位建立良好的业务关系。

4. 加强与总台接待处的联系,及时向前厅部经理及总台相关岗位和部门提供有关客房预订资料和数据。

5. 参与客情预报工作,向上级提供VIP客人抵店信息。

6. 参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订。

7. 制订各种预订报表(每月、半月、每周和翌日客人抵达预报)。

8. 参与制订全年客房预订计划。

9. 加强和完善订房记录及客史档案。

(二)接待处(Check-in/Reception)

1. 销售客房。

2. 接待住店客人,为客人办理入住登记手续,分配房间。

3. 掌握住客动态及信息资料,控制房间状态。

4. 制订客房营业日报等表格。

5. 与预订处、客房部等保持密切联系,及时掌握客房出租的情况。

6. 协调对住客的服务工作。

(三)问询处(Information)

1. 负责回答客人的问询。

2. 接待来访的客人。

3. 及时处理客人邮件。

4. 提供留言服务(住客留言和访客留言)。

5. 分发和保管客房钥匙。

(四)礼宾服务处(Bell service/Concierge),又称“大厅服务处”

1. 在门厅或机场、车站迎送宾客。

2. 负责客人的行李运送、寄存,确保其安全。

3. 雨伞的寄存和出租。

4. 公共区域找人。

5. 引领客人进客房,并向客人介绍服务项目、服务特色等,适时进行宣传。

6. 分送客用报纸、信件和留言。

7. 协助管理和指挥门厅入口处的车辆,确保交通畅通和安全。

8. 回答客人问询,为客人指引方向。

9. 传递有关通知单。

10. 为客人提供召唤出租车和提供泊车服务。

11. 负责客人其他委托待办事项。