



高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

饭店前厅客房 服务与管理

胡剑虹 主编



科学出版社

www.sciencep.com

高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

饭店前厅客房服务与管理

胡剑虹 主编

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书既强调学科的理论性,又注重实践应用中的实用性和科学性;内容的编写不仅满足了前厅与客户服务日趋变化及顾客个性化服务的要求,而且在技术和方法上能适应现代饭店前厅客房服务与管理的实践需要。

本书分为前厅与客房两大部分,书中案例为没有实践经验的在校学生提供了很好的素材;每章的学习目的和小结也为学生明确了学习目标。本书系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能,又有必须遵守和掌握的基础知识和新信息的介绍及案例、实训题。

本书可作为高等职业学校旅游专业的教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理/胡剑虹主编. —北京:科学出版社,2006
(高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专旅游类教材系列)
ISBN 7-03-018169-7

I. 饭… II. 胡… III. ①饭店-商业服务-高等学校:技术学校-教材
②饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 125266 号

责任编辑:王彦刚 韩 洁 / 责任校对:刘彦妮
责任印制:吕春珉 / 封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

双 青 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006年11月第 一 版 开本:B5(720×1000)

2006年11月第一次印刷 印张:23 1/2

印数:1—3 000 字数:454 000

定价:30.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

销售部部长 010-62136131 编辑部电话 010-62135793-8305(VF02)

出版说明

进入 21 世纪, 国际竞争日趋激烈, 竞争的焦点是人才的竞争, 是全民素质的竞争。人力资源在增强国家综合国力方面发挥着越来越重要的作用, 而人力资源的状况归根结底取决于教育发展的整体水平。

教育部在《2003~2007 年教育振兴行动计划》中明确了在此 5 年中将进行六大重点工程建设: 一是“新世纪素质教育工程”, 以进一步全面推进素质教育; 二是“职业教育与培训创新工程”, 以增强学生的就业、创业能力; 三是“高等学校教学质量与教学改革工程”, 以进一步深化高等学校的教学改革; 四是“教育信息化建设工程”, 以加快教育信息化基础设施、教育信息资源建设和人才培养; 五是“高校毕业生就业工程”, 以建立更加完善的高校毕业生就业信息网络和指导、服务体系; 六是“高素质教师和管理队伍建设工程”, 以完善教师教育和终身学习体系, 进一步深化人事制度改革。

职业教育事业在改革中加速发展, 使我国的经济建设和社会发展能力显著增强。各地和各级职业院校坚持以服务为宗旨、以就业为导向, 正大力实施“制造业与现代服务业技能型紧缺人才培养培训计划”和“农村劳动力转移培训计划”, 并密切与企业、人才、劳务市场的合作, 进一步优化资源配置和布局结构, 深化管理体制和办学体制改革, 使这一事业发展势头良好。

科学出版社本着“高水平、高质量、高层次”的“三高”精神和“严肃、严密、严格”的“三严”作风, 集中相关行业专家、各职业院校双优型教师, 编写了高职高专层次的基础课、公共课教材, 各类紧缺专业、热门专业教材, 实训教材, 以并引进了相关特色教材, 其中包括如下三个部分:

1. 高职高专基础课、公共课教材系列, 又分

- (1) 基础课教材系列
- (2) 公共课教材系列

2. 高职高专专业课教材系列, 又分

- (1) 紧缺专业教材系列
 - 软件类专业系列教材
 - 数控技术专业系列教材
 - 护理类专业系列教材
- (2) 热门专业教材系列
 - 电子信息类专业系列教材

- 交通运输类专业系列教材
- 财经类专业系列教材
- 旅游类专业系列教材
- 生物技术类专业系列教材
- 食品类专业系列教材
- 精细化工类专业系列教材
- 艺术设计类专业系列教材
- 建筑工程专业系列教材

3. 高职高专特色教材系列，又分

- (1) 高职高专实训系列教材
- (2) 国外职业教育优秀系列教材

本套教材建设的宗旨是以学校的选择为依据，以方便教师授课为标准，以理论知识为主体，以应用型职业岗位要求为中心，以素质教育、创新教育为基础，以学生能力培养为本位，力求突出以下特色：

1. 理念创新：秉承“教学改革与学科创新引路，科技进步与教材创新同步”的理念，根据新时代对高等职业教育人才的需求，出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系列配套的高职高专教材。

2. 方法创新：摒弃“借用教材、压缩内容”的滞后方法，专门开发符合高职特点的“对口教材”。在对职业岗位所需求的专业知识和专项能力进行科学分析的基础上，引进国外先进的教材，以确保符合职业教育的特色。

3. 特色创新：加大实训教材的开发力度，填补空白，突出热点，积极开发紧缺专业、热门专业的教材。对于部分教材，提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持，以方便教师教学与学生学习。对于部分专业，组织编写“双证”教材，注意将教材内容与职业资格、技能证书进行衔接。

4. 内容创新：在教材的编写过程中，力求反映知识更新和科技发展的最新动态，将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中，体现了高职教育专业紧密联系生产、建设、服务、管理一线的实际要求。

欢迎广大教师、学生在使用本系列教材时提出宝贵意见，以便我们进一步做好修订工作，出版更多的精品教材。

科学出版社

前 言

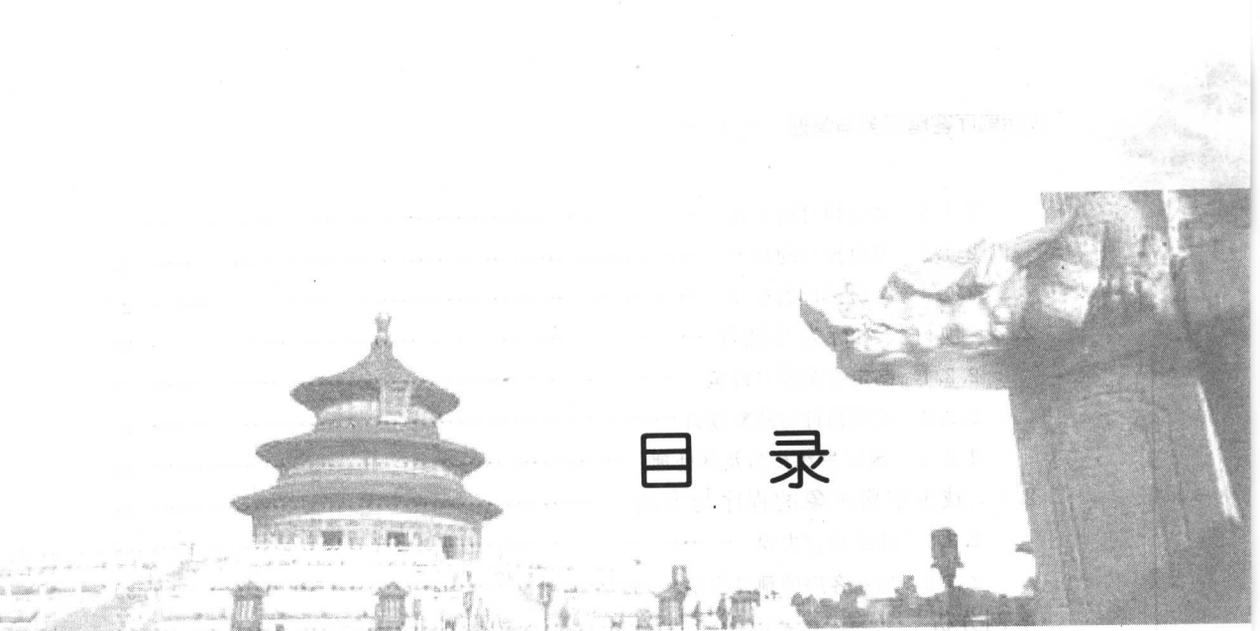
为顺应在世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代潮流，培养适合现代饭店业发展的新型高素质、高技能高职旅游人才，根据国家旅游局人教司关于旅游高等职业教育教材建设的意见，我们编写了本书。

“饭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高职专业课程。在教学过程中，既要强调学科的理论性，又要注重实践应用中的实用性和科学性；本书内容的编写，不仅需要满足前厅与客房服务日趋变化及顾客个性化服务的要求，还要在理论上能对前厅与客房管理进行指导，并且要在技术和方法上能适应现代饭店前厅客房服务与管理的实践需要。在这种指导思想下，我们参考并借鉴了众多国内外饭店业界成功的经验和众多专家、学者的研究成果，并根据十多年来教学和实践经验，编写了本书。

由于各地区旅游教育发展水平和教学环境存在差异，在具体教学时，各校可根据实际情况有选择地进行教学。本教材适用于旅游高等职业学校学生，也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。

胡剑虹编写第1、4章，黄志刚编写第3、6章，方静编写第13、16章，卜燕红编写第2、14章，武如飞编写第10、12章，刘纯编写第9、17章，郑海霞编写第5、8章，杜建华编写第11、15章，初晓恒编写第7章。全书由胡剑虹负责总审、定稿。本书在编写过程中，得到了常州轻工职业技术学院领导和专家的指导和帮助，在此一并表示感谢。

热忱欢迎广大读者选用本教材，并对本书提出批评和建议。



目 录

第 1 章 前厅部概述	1
1.1 前厅部的地位与任务	1
1.1.1 前厅部在饭店中的地位	2
1.1.2 前厅部的工作任务	3
1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责	5
1.2.1 前厅部组织机构模式	5
1.2.2 前厅部主要机构简介	7
1.2.3 前厅部主要管理岗位职责	8
1.3 前厅环境	10
1.3.1 前厅的分区布局	11
1.3.2 前厅装饰美化	12
1.3.3 大厅微小气候与定量卫生	13
1.4 前厅部人员素质要求	14
1.4.1 前厅部管理人员素质要求	15
1.4.2 前厅部服务人员素质要求	16
案例分析	19
小结	19
课堂讨论题	19
课后思考题	19
实训练习	20
第 2 章 客房预订服务与管理	21
2.1 客房预订方式与程序	22
2.1.1 客房预订的渠道	22

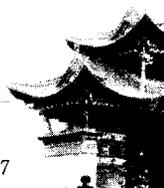
2.1.2	客房预订的方式	23
2.1.3	客房预订的种类	25
2.1.4	客房预订的程序	27
2.2	预订失约行为与处理	33
2.2.1	制定有关预订政策	33
2.2.2	超额预订与缺额预订	34
2.2.3	预订失约行为及其处理	36
2.3	减少空房现象的程序与方法	38
2.3.1	减少预订失误	38
2.3.2	加强客房的预订推销	39
	案例分析	41
	小结	42
	课堂讨论题	42
	课后思考题	43
	实训练习	43
第3章	前厅接待服务与管理	44
3.1	前厅接待概述	44
3.1.1	办理入住登记手续的目的	44
3.1.2	住宿登记表	46
3.1.3	房卡	49
3.2	房型与房态	51
3.2.1	客房的基本类型	51
3.2.2	房态的含义及主要类型	52
3.2.3	房态的转换	53
3.2.4	房态的显示方法	53
3.3	入住接待程序	54
3.3.1	散客入住接待程序	54
3.3.2	团体入住接待程序	57
3.3.3	商务楼层入住接待程序	58
3.4	住宿条件变化的处理	60
3.4.1	卖重房	60
3.4.2	换房	60
3.4.3	加床	61
3.4.4	押金不足	61
3.4.5	提前离店	62



3.4.6 续住	62
案例分析	62
小结	65
课堂讨论题	65
课后思考题	65
实训练习	65
第4章 前厅系列服务	66
4.1 礼宾服务	66
4.1.1 店门迎送服务	67
4.1.2 行李服务	68
4.1.3 酒店代表服务	73
4.1.4 委托代办服务	74
4.2 问讯服务	76
4.2.1 问讯服务	76
4.2.2 查询服务	77
4.2.3 留言服务	78
4.2.4 邮件服务	80
4.3 总机服务	82
4.3.1 总机话务人员的素质要求	82
4.3.2 总机服务的内容和基本要求	83
4.4 商务中心服务	85
4.4.1 商务中心的服务项目	86
4.4.2 商务中心服务程序	86
案例分析	89
小结	89
课堂讨论题	90
课后思考题	90
实训练习	90
第5章 客账管理与宾客离店	91
5.1 客账管理的要求与控制流程	91
5.1.1 客账管理的要求	92
5.1.2 客账控制流程	94
5.2 夜审	100
5.2.1 夜审工作对象	100
5.2.2 夜审工作步骤和内容	100



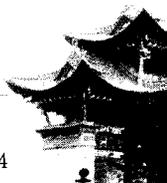
5.3	离店结账服务	102
5.3.1	各部门的准备工作	102
5.3.2	客人结账时前厅的主要工作	102
5.3.3	散客结账服务程序	102
5.3.4	即时消费收费	103
5.3.5	团体客人结账服务程序	104
5.3.6	结账付款方式	104
5.3.7	快速结账服务	106
5.4	贵重物品的寄存与保管	108
5.4.1	贵重物品寄存程序	108
5.4.2	中途开箱程序	109
5.4.3	客人退还保险箱的处理	109
5.4.4	贵重物品保险箱使用注意事项	110
	小结	110
	课后思考题	110
第6章	前厅销售控制	111
6.1	客房定价策略	111
6.1.1	新产品定价策略	111
6.1.2	折扣定价策略	112
6.2	房价的基本类型	114
6.2.1	公布房价	114
6.2.2	追加房价	115
6.2.3	特别房价	115
6.2.4	合同房价	116
6.2.5	房价示例	116
6.3	客房销售	117
6.3.1	前厅销售内容	117
6.3.2	前厅销售要求	118
6.3.3	客房销售程序	119
6.3.4	客房报价方法	119
6.3.5	客房销售技巧	120
6.4	客房安排	122
6.4.1	客房安排的技巧	122
6.4.2	客房安排的顺序	123
	案例分析	124



小结	127
课堂讨论题	127
课后思考题	127
实训练习	128
第 7 章 信息沟通与宾客投诉处理	129
7.1 前厅部际沟通	129
7.1.1 前厅部与有关部门之间的信息沟通	130
7.1.2 前厅部信息沟通主要书面表格	131
7.1.3 前厅部际信息沟通的主要障碍及纠正方法	137
7.2 宾客投诉处理	139
7.2.1 饭店客人投诉产生缘由、特性及类型	139
7.2.2 饭店客人投诉的特点	141
7.2.3 看待客人投诉的角度及具体的体现	142
7.2.4 应对饭店客人投诉的相关措施	143
案例分析	145
小结	148
课堂讨论题	148
课后思考题	148
实训练习	148
第 8 章 文档管理	150
8.1 前厅部文档管理	150
8.1.1 前厅表格的种类与设计原则	150
8.1.2 前厅文档管理的原则与步骤	152
8.2 前厅部客史档案管理	153
8.2.1 客史档案的内容及用途	154
8.2.2 客史档案的资料来源	155
8.2.3 建立客史档案的方式及原则	155
8.3 前厅部经营统计数据数据分析	158
8.3.1 客房销售预测	158
8.3.2 客房销售统计指标分析与评估	159
8.3.3 客房经营情况分析	160
小结	163
课后思考题	164
第 9 章 客房服务与管理概述	165
9.1 客房部在饭店中的地位与作用	165



9.1.1	客房的基本要求	165
9.1.2	客房部的任务	166
9.1.3	客房部在饭店中的地位与作用	167
9.2	客房部的组织结构与岗位职责	169
9.2.1	客房部的组织机构	169
9.2.2	客房部岗位职责	170
9.3	客房部与其他部门的关系	183
9.3.1	与前厅部的关系	183
9.3.2	与餐饮部的关系	184
9.3.3	与工程部的关系	184
9.3.4	与采供部的关系	185
9.3.5	与财务部的关系	185
9.3.6	与公关营销部的关系	185
9.3.7	与人力资源部的关系	186
	小结	186
	课堂讨论题	186
	课后思考题	186
第10章	客房的设计	187
10.1	客房设计的理念与原则	187
10.1.1	客房设计的理念	188
10.1.2	客房设计的原则	188
10.1.3	客房设计的发展趋势	190
10.2	客房的空间设计	192
10.2.1	客房的功能空间设计	192
10.2.2	客房空间的构图	194
10.2.3	客房空间的分区和均衡	195
10.2.4	客房的重点空间设计	195
10.3	客房的装饰布置	195
10.3.1	客房装饰布置的原则	195
10.3.2	客房装饰布置的色彩选择	197
10.3.3	客房照明的选择	198
10.3.4	客房内的家具布置	199
10.3.5	客房的室内陈设	201
	案例分析	204
	小结	204



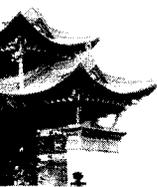
课堂讨论题	204
课后思考题	205
实训练习	205
第 11 章 客房清洁保养工作与管理	206
11.1 客房清洁保养工作概述	206
11.1.1 客房清洁整理的原则	206
11.1.2 客房卫生清扫的种类	207
11.1.3 客房清洁卫生质量标准	208
11.1.4 客房清扫的规定	210
11.2 客房的日常清扫	210
11.2.1 客房清扫前的准备工作	211
11.2.2 客房清洁整理	213
11.2.3 结束阶段	216
11.3 客房的计划卫生	217
11.3.1 计划卫生的意义	217
11.3.2 计划卫生的种类	218
11.3.3 计划卫生的管理	218
11.4 客房清洁卫生质量的控制	219
11.4.1 制定一系列严格的客房清洁整理操作标准	219
11.4.2 坚持完善的客房卫生逐级检查制度	220
案例分析	222
小结	223
课堂讨论题	224
课后思考题	224
实训练习	224
第 12 章 公共区域清扫保养与管理	225
12.1 公共区域清洁保养工作流程与管理	225
12.1.1 公共区域的概念与范围	225
12.1.2 公共区域清洁保养的特点	226
12.1.3 公共区域清洁保养的工作流程	226
12.1.4 公共区域清洁保养的质量控制	229
12.2 地面材料及保养	230
12.2.1 地毯的清洁与保养	230
12.2.2 硬质材料地面的清洁与保养	234
12.3 墙面材料及保养	237



12.3.1	涂料墙面的清洁与保养	237
12.3.2	油漆墙面的清洁与保养	237
12.3.3	贴纸墙面的清洁与保养	237
12.3.4	硬质墙面的清洁与保养	237
12.3.5	软面墙面的清洁与保养	238
12.3.6	木质墙面	238
	案例分析	239
	小结	239
	课堂讨论题	239
	课后思考题	240
	实训练习	240
第 13 章	客房对客服务工作与管理	241
13.1	对客服务类型	241
13.1.1	对客服务的类型	241
13.1.2	对客服务类型的选择和设计	243
13.2	对客服务的内容和程序	244
13.2.1	宾客的类型与特点	244
13.2.2	对客服务的特点	247
13.2.3	对客服务的内容和方法	247
13.3	对客服务质量的基本要求与控制	259
13.3.1	对客服务质量的标准	259
13.3.2	优质服务的基本要求	260
13.3.3	对客服务质量的控制	263
	案例分析	265
	小结	265
	课堂讨论题	265
	课后思考题	266
	实训练习	266
第 14 章	洗衣房和布草房	267
14.1	洗衣房的运行与管理	267
14.1.1	洗衣房的职能和组织结构	267
14.1.2	洗衣房的设备工具和用品	269
14.1.3	洗衣房运行流程	272
14.1.4	洗衣房作业流程	273
14.1.5	洗衣房的管理	276



14.2	布草房的管理	280
14.2.1	布草房的职能与组织机构	280
14.2.2	布草的分类与质量规格要求	281
14.2.3	布草的管理与控制	283
14.2.4	制服的管理	285
	案例分析	288
	小结	289
	课堂讨论题	289
	课后思考题	289
	实训练习	289
第 15 章	客房物资设备与用品的管理	290
15.1	客房部物资设备与用品的预算	290
15.1.1	制定客房部物资设备与用品预算的主要依据	291
15.1.2	客房部物资设备与用品预算的主要项目	291
15.1.3	预算的执行和控制	291
15.2	客房设备的管理	292
15.2.1	客房配备的主要设备	292
15.2.2	客房设备的选择	293
15.2.3	客房设备的管理	294
15.3	客房用品的管理	297
15.3.1	客房用品的分类	297
15.3.2	客房用品的选择	298
15.3.3	客房用品的消耗定额	298
15.3.4	客用品的配备标准	301
15.3.5	客房用品的日常控制	301
	小结	303
	课堂讨论题	303
	课后思考题	303
第 16 章	前厅与客房部员工管理	304
16.1	定员编制	304
16.1.1	定员编制的原则	305
16.1.2	定员编制的步骤与方法	305
16.1.3	定员编制注意事项	312
16.2	员工的选用与培训	313
16.2.1	员工的选用	313



16.2.2 员工的培训	319
16.3 员工的考评与激励	325
16.3.1 考核评估的内容	325
16.3.2 考核评估的程序和方法	326
16.3.3 考核评估的注意事项	330
16.3.4 激励的方法	331
小结	332
课堂讨论题	332
课后思考题	333
第 17 章 客房的安全保卫工作与管理	334
17.1 客房安全管理概述	334
17.1.1 客房安全的重要性	335
17.1.2 客房安全管理的特点	335
17.1.3 客房安全工作的基本原则	336
17.1.4 客房安全管理的任务	337
17.2 饭店安全设施设备的配备	338
17.2.1 饭店安全设施的配备	338
17.2.2 客房及所属公共区域配备的安全设施设备	340
17.3 客房安全管理	341
17.3.1 防火安全管理	341
17.3.2 防盗安全管理	346
17.3.3 其他事故的预防	348
17.4 客房部危机管理	353
17.4.1 饭店危机管理的重要性	353
17.4.2 饭店危机的种类	353
17.4.3 饭店危机管理的基本原则	354
17.4.4 客房部危机管理的具体措施	354
案例分析	357
小结	358
课堂讨论题	358
课后思考题	359
实训练习	359
参考文献	360

第 1 章

前厅部概述

[学习目的]

前厅部是现代饭店的关键部位，是联系宾客的“桥梁与纽带”、是饭店的“神经中枢”与“橱窗”。本章通过学习前厅部的概念、基本功能与地位，前厅部的组织机构设置与职责，前厅部的环境氛围要求和对管理人员、服务人员基本素质的要求，使学生对现代饭店前厅部有个基本认识。

[学习内容]

-
- ▶ 前厅部的地位与任务
 - ▶ 前厅部的组织机构与管理岗位职责
 - ▶ 前厅环境
 - ▶ 前厅部人员素质要求
-

1.1 前厅部的地位与任务

无论饭店规模多大，档次多高，前厅部总是饭店客人活动的中心，总是被安排在饭店内最显眼处，成为饭店客人踏入饭店首先接触的部门，也是客人离店时迈出的最后场所，故前厅部工作的好坏，不仅直接影响客房出租率和经济收入，而且也反映出饭店的工作效率、服务质量和管理水平的高低，是现代饭店管理的关键部门。

前厅部工作人员与每一位迁入和迁出饭店的客人进行接触、交谈，为他们进行服务，客人对前厅部服务的直接要求和通过其他部门的间接要求形成了总服务台繁忙的接待和处理客人要求的日常工作。来访客人要会见下榻在饭店的客人或