

酒店管理专业系列创新教材

JiuDian GuanLi ZhuanYe XiLie ChuangXin JiaoCai

总主编 罗旭华

酒店房务运营与管理实用教程

Jiudian FangWu YunYing Yu GuanLi ShiYong JiaoCheng



主编 郑治伟



经济科学出版社
Economic Science Press

酒店管理专业系列创新教材

JiuDian GuanLi ZhuanYe XiLie ChuangXin JiaoCai

总主编 罗旭华

酒店房务运营与管理实用教程

Jiudian FangWu YunYing Yu GuanLi ShiYong JiaoCheng



主编 郑治伟



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店房务运营与管理实用教程/郑治伟主编. —北京:
经济科学出版社, 2014. 1

酒店管理专业系列创新教材

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4087 - 3

I. ①酒… II. ①郑… III. ①饭店 - 运营管理 - 高等
学校 - 教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 291262 号

责任编辑: 刘明晖 李 军

责任校对: 靳玉环

版式设计: 齐 杰

责任印制: 王世伟

酒店房务运营与管理实用教程

郑治伟 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 88191217 发行部电话: 88191540

网址: www.esp.com.cn

电子邮件: esp@esp.com.cn

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: <http://jjkxcbs.tmall.com>

北京盛源印刷有限公司印装

787 × 1092 16 开 26.25 印张 490000 字

2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4087 - 3 定价: 56.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 88191502)

(版权所有 翻印必究)

酒店管理专业系列创新教材 编写委员会

专业顾问 余昌国 赵 鹏
主任委员 李华东 罗旭华
副主任委员 王文慧 郑治伟 杨静怡
甄少波
委 员 吕 莉 徐 速 翟向坤
周敏慧 张淑平 陈 卓

前 言

随着国内旅游市场的快速发展和国外游客对中国的热情与日俱增，带动了中国酒店业近年的迅猛增长。在酒店的数量规模增大、设施档次提高、竞争激烈的情况下，行业的数量竞争转向质量竞争。质量竞争主要是服务竞争，服务竞争的核心是人员素质的竞争。为培养适合现代酒店业发展需要的新型高素质技能型专门人才，加强高等职业教材规划指导下，我们成立了《酒店房务运营与管理实用教程》教材编写组。

《酒店房务运营与管理实用教程》教材内容新颖，方法实用。在“以就业为导向、工学结合”的现代高职教育思想的指导下，针对酒店房务部的工作需要，从提高学生的实践技能出发，教材涵盖酒店房务运营基础知识、酒店房务技能实训和酒店房务管理三部分内容。根据模块导向、任务驱动的教学理念和酒店房务运营实际工作，全书分为13大模块和50项工作任务。各项任务采用行动导向教学模式，内容包括任务准备、任务实施、任务学习评估三个环节，每个模块后面有模块小结、模块考核和知识拓展等内容。本书体现了“教、学、做”一体化的基本教学思路，强化了高职学生在酒店房务服务与管理技能，激发了学生学习的自觉性、主动性和目的性，增强了学生的综合职业能力。本书适用于高等职业院校酒店管理、旅游管理和旅游英语专业学生学习，还可供酒店在岗人员培训教材和酒店管理人员的自学读物。

本书主编郑治伟负责组织全书大纲设计、撰写、初稿修改、最后统稿和定稿工作，并负责本书前言，模块一、五、七的编写；吕莉负责编写模块三、四；王冰负责编写模块十、十三；徐速负责编写模块

七、十一、十二；陈卓负责编写模块二、八；王文慧负责编写模块九；张森负责编写模块六。参与本书编写的编者均来自高职院校酒店管理专业教学一线教师，具有丰富的酒店管理专业教学与实践经验。

本书在编写过程中，参考、借鉴了大量的相关文献、教材和专著（详见书末参考文献），更得到了中国劳动关系学院罗旭华教授的大力支持及指导和帮助，谨此表示衷心感谢！本书在编写过程中，力求体例合理、内容新颖、文字规范。但由于时间仓促、个人认识水平有限，书中难免存在疏漏和不妥之处，恳请各位专家学者和广大读者不吝赐教，以便作进一步修订，使之日臻完善！

郑治伟

2013年8月18日

目 录

项目一 酒店房务运营基础知识篇	1
模块一 前厅认知	1
任务一 认识前厅	2
任务二 设计前厅部组织机构	9
任务三 了解前厅环境布局 and 主要设备	21
模块考核	29
模块二 客房认知	36
任务一 认识客房部	37
任务二 设计客房部组织机构	41
任务三 了解客房布局 and 主要配备	51
模块考核	58
《项目一》综合考核	61
项目二 酒店房务技能实训篇	63
模块三 客房预订	63
任务一 客房预订认知	64
任务二 客房和房价的种类	73
任务三 客房预订的程序	78
任务四 超额预订	95
任务五 客房预订的管理	98
模块考核	103
模块四 礼宾服务	108
任务一 礼宾服务认知	109
任务二 迎送宾客服务	111
任务三 行李服务	114
任务四 “金钥匙”服务	121

模块考核	129
模块五 入住接待	132
任务一 入住登记认知	133
任务二 房态认知	140
任务三 前台客房销售的艺术与技巧	147
任务四 入住接待程序	154
任务五 入住接待实训	160
任务六 入住登记中的问题及其处理	168
模块考核	171
模块六 大堂服务	177
任务一 电话总机服务	178
任务二 商务中心服务	191
模块考核	202
模块七 客房对客服务	207
任务一 客房服务模式	208
任务二 VIP 宾客接待服务	212
任务三 小酒吧服务	215
任务四 开夜床服务	218
任务五 洗衣服务	221
任务六 客房其他服务	223
任务七 客房服务常见问题的处理	233
模块考核	239
模块八 客房清洁保养	243
任务一 客房常规卫生清洁	244
任务二 客房计划卫生清洁	259
任务三 客房清洁卫生控制	265
模块考核	271
模块九 收银业务	274
任务一 收银认知	275
任务二 建账业务	280
任务三 入账业务	284
任务四 结账业务	286
模块考核	293
《项目二》综合考核	298

目 录

项目三 酒店房务管理篇	300
模块十 房务质量管理	300
任务一 客务关系管理	301
任务二 投诉处理	310
任务三 建立客史档案	324
模块考核	333
模块十一 房务部用品管理	334
任务一 客房部基础设备用品管理	335
任务二 客用品管理	340
任务三 布草用品管理	347
任务四 清洁用品的管理	356
模块考核	362
模块十二 房务安全管理	364
任务一 职业安全	365
任务二 防盗和防火	369
任务三 意外事故的防范	375
模块考核	379
模块十三 房务信息管理	380
任务一 表单设计	383
任务二 客务文档管理	386
任务三 客务信息沟通管理	392
模块考核	401
《项目三》综合考核	407
参考文献	408

项目一 酒店房务运营基础知识篇

【主要内容】

本项目主要涉及对酒店前厅、客房的认知等，以及其他关于酒店房务运营的基础知识。

【学习目标】

通过本项目的学习，要求学生能够：

1. 掌握酒店前厅部、客房部的概念、地位、任务；
2. 熟悉酒店前厅部、客房部的组织结构及主要岗位的职责要求；
3. 熟悉前厅部、客房部的业务特点，具备为酒店房务的实际运营提出意见、建议的能力。

越来越多的酒店将前厅、客房部合二为一，称作房务部，以减少管理费用，同时加强两个部门的联系与合作，酒店房务部包含前厅部和客房部两个部门，前厅部是客房产品的销售中心，也是酒店的形象部门；而客房部是酒店重要产出部门的同时也是对客户沟通媒介。酒店的房务部管辖着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，使得酒店把前厅客房部扩延为一个更广泛的概念，它不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关系，使该部门在酒店总能凸显出大一统的工作特性。

模块一 前厅认知

【能力培养】

1. 掌握酒店前厅的地位和业务内容；
2. 了解前厅部组织机构及其岗位职责；
3. 了解前厅环境布局。

【问题导入】

请做以下试题，测试一下你对酒店和酒店前厅的认识和熟悉程度。

问题一：你喜欢哪家酒店？能说出你所喜欢的酒店的基本信息吗？

问题二：酒店能提供哪些产品和服务？其核心产品是什么？

问题三：从专业的角度，谈谈你对酒店的认识（如酒店有哪些部门，酒店收入的主要来源是什么……）？

问题四：对前厅部的工作有何理解？

前厅部（Front Office），又称为大堂（Lobby），是指进入酒店大门后到酒店客房、走廊、餐厅等营业区之间的供宾客自由活动的大块公共区域。前厅部是酒店组织客源、销售客房商品、沟通和协调各部门的对客服务，并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。因此，可以把前厅部定义为：是位于酒店门厅处，负责销售主要产品——客房，联络和协调酒店各部门对客人服务，为客人提供前厅服务的综合性部门。

前厅是酒店对客服务开始和最终完成的场所，还是客人对酒店产生第一印象和最后印象之处。因此，人们常常把前厅比喻为酒店的“门面”和“橱窗”。前厅部是酒店服务和管理的关键部门，业内人士常用“神经中枢”来形容前厅部在酒店管理中的地位、任务和业务特点。前厅部的服务及管理水平与酒店的收入直接相关，加上前厅部所处的位置使它有可能最多的接触各类客人和处理各类问题，因此，前厅部是任何一个酒店中最为重要的部门之一。它工作的好坏，不仅直接影响客房出租率和经济收入的多少，而且反映出一家酒店的工作效率、服务质量和整体面貌。

任务一 认识前厅

任务准备

一、前厅部的地位和作用

前厅部是现代酒店的重要组成部分，在酒店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部运转和管理水平，直接影响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，主要表现在以下几个方面。

（一）前厅部是酒店业务中心（见图 1-1）

客房是酒店最主要的产品。前厅部通过客房的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。为此，前厅部积极开展客房预订业务，为抵店的客人办理登记入住手

续及安排住房，积极宣传和推销酒店的各种产品。同时，前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门，共同协调全酒店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。

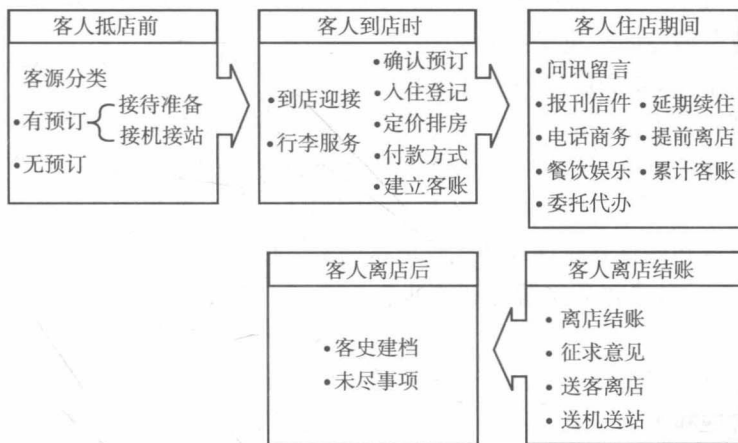


图 1-1 前厅对客服务流程

前厅部所提供的服务贯穿于客人来店、住店和离店的全过程（见图 1-1）。同时，前厅部自始至终是为客人服务的中心，是客人与酒店联络的纽带。前厅部为客人服务从客人抵店前的预订、入住，直至客人结账，建立客史档案，贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。所以，前厅部通常被视为酒店的“神经中枢”，是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。

（二）前厅部是酒店形象的代表

酒店形象是公众对于酒店的总体评价，是酒店的表现与特征在公众心目中的反映。酒店形象对现代酒店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是酒店巨大的精神财富。前厅是酒店工作的“橱窗”，代表着酒店的对外形象。

酒店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。客人入住登记在前厅，离店结算在前厅，客人遇到困难寻求帮助找前厅，客人感到不满时投诉也找前厅。前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的“第一印象”。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客，以娴熟的技巧为客人提供服务，或妥善处理客人投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，那么他对酒店的其他服务，也会感到放心和满意。反之，客人对一切都会感到不满。由此可见，前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响酒店的总体形象。

（三）前厅部是酒店创造经济收入的关键部门

客房是酒店最主要的产品，而前厅部的首要任务是销售客房，直接取得经济收入。而且其销售工作的好坏直接影响到酒店接待客人的数量。因此，前厅部应积极主动地推销酒店产品，绝不能被动地等客上门。尤其是当酒店产品供过于求，市场竞争激烈时，更是如此。

（四）前厅部是酒店内外信息中心

作为酒店业务活动的中心，前厅部能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息，并对这些信息进行认真的整理和分析，每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

（五）前厅部是酒店经营管理的助手

前厅部是酒店的信息中心，它所收集、加工和传递的信息是酒店管理者进行科学决策的依据。由于前厅部与客人有着最广泛的接触，从而可以及时收集到客人对酒店管理和服务的意见及反映，并传达给酒店质检部门进行有针对性和有成效的分析，为制定改进管理和提高服务的措施提供了第一反馈信息。另外，前厅部还保存大量的实时经营管理数据，通过认真整理和分析，可按日、月、年定期或不定期地向酒店决策和营销机构提供反映市场各种信息的报表及数据，以此作为制定和调整酒店计划及经营策略的重要依据。前厅部还会同销售部、财务部制定年度客房营销预算计划，发挥着重要的参谋和助手作用。

（六）前厅部是酒店建立良好宾客关系的重要环节

在市场经济条件下，顾客就是“上帝”，酒店是为客人提供食、宿、娱乐等综合服务的行业，酒店服务质量好坏最终是由客人做出评价的，评价的标准就是客人的“满意程度”，建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度，争取更多的回头客，从而提高酒店的经济效益，因此，世界各国的酒店都非常重视改善宾客关系。

前厅部是客人接触最多的部门，因此是建立良好宾客关系的重要环节。前厅部通过自身的销售与服务，在客人抵店、住店和离店的全过程中始终与客人保持密切联系。客人遇有疑难问题或疑惑之处时，通常都会找前厅服务员联系解决。另外，前厅部掌握全部住宿客人的相关资料和信息，并将这些信息反馈到酒店管理机构和相关经营服务部门。前厅部的工作效率和服务质量直接代表酒店的管理水平，就像一条无形的情感纽带，维系并加深酒店与客人之间互相依赖和信任之情。前厅部工作效率、服务质量和管理水平的高低，会直接影响酒店的整体形象和市场竞争力，直接影响酒店的经济效益。因此，前厅部是酒店组织机构中的关键部门，其服务地位是十分重要的。

二、前厅部的主要工作任务

(一) 销售客房

前厅部的首要功能是销售客房。客房是酒店最主要的产品，其收入是酒店盈利的主要来源，客房的盈利占整个酒店利润总和的50%以上。因此，能否有效地发挥销售客房的功能，将影响酒店的经济效益。前厅客房销售的任务由4个方面的工作组成，即订房推销、接待推销（未经预订的客人）、办理入住登记和合理排房与价格控制。

客房销售是前厅部首要的功能。客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样，衡量一位总台服务员的工作是否出色，往往也参考其客房推销的能力和实绩。可见，前厅部的全体管理者及员工应全力以赴按确定的价格政策推销最大数量的客房，积极发挥销售客房这一重要功能。

(二) 为客人提供各种综合服务

作为对客服务的集中场所，前厅部还是一个直接向住店客人提供各类相关服务的前台服务部门，前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、钥匙问讯服务、票务代办服务、邮件报刊服务、电话通信服务、商务文秘服务、电话服务、商务服务、行李服务、接受处理投诉、钥匙收发、迎宾送站、物品转交、留言问讯服务等。

前台服务是一项综合性服务，眼、耳、口、手、腿都应强调个“勤”字，心中还要时刻平衡酒店与客人的利益，既要有人情味又不失原则。

(三) 收集、加工、处理和传递有关经营信息

前厅部的信息包括两大类：酒店经营的外部市场信息（旅游业发展状况、国内及世界经济信息、游客的消费心理、人均消费水平、年龄构成等）和内部管理信息（如开房率、营业收入及客人的投诉、表扬、客人的住店、离店、预订以及在有关部门的消费情况等）。前厅部不仅要收集这类信息，而且要对其加工、整理，并将其传递到客房、餐饮等酒店经营部门和管理部门。

(四) 协调沟通酒店内外

前厅部根据客人需求和酒店营销部门的销售计划衔接前、后台业务以及与客人之间的联络、沟通工作，达到使客人满意以及内部业务运作顺畅为目的。例如，客人向前厅服务人员反映房间温度问题，前厅服务人员就应立即通过管理渠道向设备维护部门反映客人意见，并给予客人圆满的答复。

(五) 负责客人账务

包括建立客人账户、登账和结账等工作。目前，国内大多数酒店为了方便客人，促进消费，都已经向客人提供统一结账服务。客人经过必要的信用证明，查

验证件后,可在酒店营业点签单结账(商品部除外)。收银处不断地累计客人的消费额,直到客人离店或其消费额达到酒店政策所规定的最高欠款额时,才要求客人付款。

客人的账单可以在预订客房时建立(计入定金或预付款),或是在办理入住登记手续时建立。建立客账是为了记录客人与酒店相互间的财务关系。前厅部的责任是区别每位住客的情况,建立正确的客账,以保持酒店的良好信誉以及保证应有的经营效益的回报。

酒店向客人承诺并提供统一结账服务。客人经过必要的信用证明,即可在酒店内各营业点(一般不包括商品购物)签单结账;建立客账是为了实时记录并监督客人与酒店之间的财务关系,达到方便客人、保障酒店声誉并获取经济效益的目的。前台可在客人预订客房时商定并建立客账(收取定金或预付款),也可以在客人办理入住手续时建立客账。在提供了客人累计消费额和信用资料的基础上,前台账务部门按服务程序和酒店财务政策约定,与相关部门或各营业点沟通协调,及时登账,迅速、快捷地为客人办理离店结账手续,主动征求客人意见,使客人满意。

(六) 控制客房状况

前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作,另一方面还要能够在任何时候正确地反映客房状况。酒店客房的使用状况是由前厅控制的。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客人的服务质量。在协调客房销售与客房管理方面,前厅部应向销售部提供准确的客房信息,防止超额预订,避免工作被动。另外,前厅部应及时向客房部通报实时及未来的预订情况,便于其安排卫生计划或调整劳动组织工作。

前厅负责管理两种客房状况显示系统。一种是预订状况显示系统,也可称为客房长期状况显示系统(超过24小时)。另一种是客房现状显示系统,也可称为客房短期状况显示系统(24小时内)。它要随时反映每间客房的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等。

正确地显示客房状况,为客房销售提供可靠的依据是每个前厅管理人员所追求的目标。但实际上,要做到这一点是十分困难的。除了应拥有必要的现代化通信联络设备来沟通客房部与前厅的信息外,还必须健全行之有效的管理制度。前厅责任是协调好客房销售和客房管理之间的合作关系,努力为每一位客人提供准备好的客房。

(七) 建立客史档案

前厅部要对住店客人及市场重要情报资料进行收集、整理和分类归档,这些资料是酒店给客人提供周到的、具有针对性服务的依据。另外,它们还是酒店寻

找客源、研究市场的信息来源。

特别提示

前厅部工作的特点

前厅部的工作具有接触面广、政策性强、业务复杂、关系全局和综合性强等特点。

1. 接触面广。前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，它在为酒店开辟市场、保证客源、推销酒店其他产品的过程中，承担着主要的服务与经营责任。其服务好坏对客人整个住店过程中的影响起着至关重要的作用，它的工作质量还关系到其他部门的服务效果。由于参与全过程的对客服务，它还是酒店少数几个24小时运转的部门之一。从时间上看，管理存在一定的难度，这就要求其有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

2. 政策性强。无论是关于客房的销售、房价的折扣、特殊接待的全局调动，还是处理客人的问询、转接电话、客人投诉等，都是涉及整个酒店经营的政策性很强的工作，稍有疏忽就可能造成政策性的错误。这就要求前厅部工作人员必须熟悉并熟练掌握酒店在对客服务中的各项政策和具体执行要求。

3. 业务复杂。前厅部地处酒店的第一场所——大堂中最为显眼的位置，它在业务上承担客房的销售工作，负责客房的预定，为客人办理入住和离店的各种手续，同时，为客人提供出入店的有关服务，如迎宾送客、搬运行李以及保管客人的行李和贵重物品等，负责回答住店客人和来访客人的各种问讯，处理客人的投诉等。

4. 影响全局。前厅部的工作质量直接影响着酒店在客人心目中的形象。预订工作常常使客人在尚未到达酒店时就对酒店形成了一个印象；客人到达酒店后，最先接触的也是前厅部的工作人员和前厅部的服务；客人离店时，又是最后接触前厅部的人员和工作。从这些环节上，前厅部的工作就决定了酒店在客人心目中的“第一印象”和“最后印象”，而这些印象常常决定着客人对酒店的总评价。在客人住店期间，前厅部人员对客人询问问题的回答和帮助以及投诉的处理，更会给客人留下非常独特的印象和感觉。这一切，都将对酒店全局而产生重要影响。因此，前厅部工作质量的好坏和工作效率的高低，对酒店整体形象的影响是非常大的。

5. 综合性强。由于前厅部本身就是一个集业务活动中心、信息中心、业务运转枢纽和调度指挥中心为一体的综合性部门，它的业务就带有很强的

综合性。例如它必须掌握整个酒店的情况，它要面对的业务部门不是某一个，而是整个酒店的各个部门。它要收集的信息也是各个方面的，而不是某一方面的。所以，前厅部是订房、接待、调度、信息处理、服务的综合服务机构，其业务也具有综合性的特点。

任务实施

1. 以小组为单位，实地参观调研一家星级酒店的前厅，亲自感知，获得一手资料。
2. 每组带回该酒店的宣传册、房价表、酒店名片等资料。

任务学习评估

表 1-1 任务学习评价表

模块名称:	任务名称:	
班 级:	学生姓名:	
评价内容	评价标准和要求	等级
学习态度	热情高，态度认真，出色地完成任务	优
	热情较高，态度认真，较为出色地完成任务	良
	态度较认真，能完成任务	中
	有一定热情，基本能完成任务	及格
	敷衍了事，不能完成任务	不及格
团队合作	协作能力强，乐于助人	优
	主动与大家沟通协调，有工作热情	良
	参与工作可以满足基本工作要求	中
	被动地接受，应付工作需要，协作意识较弱	及格
	有不配合的举动，协作意识较差	不及格
学习内容	任务学习非常完整，没有疏漏	优
	任务学习较完整	良
	任务学习有些许疏漏	中
	任务学习不完整，疏漏较多	及格
	任务学习混乱，没有条理	不及格
总 计 (优、良、中、及格、不及格)		