

高等院校  
新概念  
旅游教材

主编 辛建荣 陈扬乐 毕华

# 酒店前厅与客房管理

田言付 鲍富元 编著



**TOURISM**

主编：辛建荣 陈扬乐 毕华

# 酒店前厅与客房管理

田言付 鲍富元 编著

 哈尔滨工程大学出版社  
Harbin Engineering University Press

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

酒店前厅与客房管理 / 田言付, 鲍富元编著. — 哈尔滨: 哈尔滨工程大学出版社, 2011.8  
ISBN 978-7-5661-0136-5

I. 酒… II. ①田… ②鲍… 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. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 156578 号

---

出版发行 哈尔滨工程大学出版社  
地 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号  
邮政编码 150001  
发行电话 0451-82519328  
022-60266518  
传 真 0451-82519699  
022-60266517  
经 销 新华书店  
印 刷 北京市文林印务有限公司印刷  
开 本 787 mm × 1 092 mm 1/16  
印 张 16.75  
字 数 305 千字  
版 次 2012 年 1 月第 1 版  
印 次 2012 年 1 月第 1 次印刷  
定 价 32.00 元

<http://press.hrbeu.edu.cn>

E-mail: [heupress@hrbeu.edu.cn](mailto:heupress@hrbeu.edu.cn)

---

# 序 言

有许多人，包括我和我的同仁，总想对旅游说点什么——对旅游的认识、感悟、理解，总想为旅游做点什么——探索旅游学科体系的建设、完善和科学化。旅游已经成为人类生活密不可分的一部分，是社会、经济发展的必然产物，是社会生产力发展的新的需求方式，即现代人类社会、经济、文化发展到一定历史阶段的特定生活现象。

旅游是“行万里路，读万卷书”。我们把自然、人生、社会作为万卷百科全书，通过旅游真正认识、了解博大精深的天、地、生、人。

旅游活动在经历了漫长的历史演进后，直到近代旅游的兴起，人们才真正对旅游开展学术性的研究，所以她是年轻的。由此为旅游业和旅游学科的发展提供了平台和空间。尤其是现代旅游活动与旅游业的发展，其参与的广泛和发展的迅速是空前的，这说明旅游活动已经成为人类社会不可或缺的生活方式。

旅游学是一门不成熟的学科，关于旅游学科的许多概念、内涵和学科体系的建设等，不同的学者有着不同的见地，由此带来了争论和发展的契机。现代旅游的兴起与快速发展，促使更多的学者探索旅游学科的内涵。旅游界学者们各自从不同的视角、视野发表观点，大有“百家争鸣、百花齐放”之势。

旅游学科还需要在未来的发展中进一步深化认识，因为旅游活动关联到人类社会的方方面面，几乎涉猎我们周围的整个世界和人类文化。但是作为旅游科学，我们要从中理出自己的一套严谨的、完善的学科体系，这不是一件容易的事情，而是一项巨大而浩繁的系统工程。

参与旅游活动是人类的爱好，发展旅游产业是企业家的追求，探索旅游学科的建设与发展是从事旅游研究者的使命。有志于旅游学科的研究者凭借自己的睿智，使旅游学科更加臻于完善，趋于完美，最终达到成熟，这是我们永恒的职责，也是我们编写新概念旅游教材的初衷。

新概念旅游教材问世了，首先必须说明，我们的工作仅仅是一种探索和尝试，旅游学科毕竟是一株稚嫩的幼苗，还需要精心浇灌、护理，使其茁壮成长，枝繁叶茂；其次，在学科的认识方面若与其他学者的观点不完全相同，请告诉

我们，我们会谦虚谨慎，真诚与您商榷；同时，著书期间必然要查阅和采用大量的著作成果与资料，在这里我们真诚地向相关作者表示衷心的感谢，若有遗漏和不到之处，恳请谅解。

我们总是有一种满足，那就是与旅游活动结缘；我们总是有一种责任，那就是更加透彻地探索旅游的科学内涵；我们总是有一种欣慰，那就是在旅游学科建设方面能够徜徉于旅游的海洋里享受其中的愉悦和美感。

真诚祝愿我们这支年轻的团队能够通过共同努力，在旅游科学的大潮中，留下一点闪光的纪念。

**辛建荣**

2011年6月

# 前 言

现代旅游业的飞速发展,促使作为其重要构成部分的酒店业获得了巨大的提升。酒店业在我国改革开放后经过多次变革和洗礼,正逐步向世界先进水平迈进。酒店业对人才的强烈需求推动着我国旅游与酒店管理专业的高等教育不断调整和发展,同时国内开设旅游与酒店管理专业的高等院校也积极主动地采取有效举措,为旅游酒店行业培养更多的实用型、应用型、学习型和复合型人才。高等旅游酒店院校在人才培养、学科建设中,勇于探索,敢于创新,鼓励并组织教师开展专业教学的研讨和教材编写。适逢旅游管理新视野系列教材组织编撰的良机,有幸带领在一线任教的青年教师,编写《酒店前厅与客房管理》。该书主要分前厅和客房两部分,重点阐释了酒店在前厅和客房的服务与管理中的基本理论、实践操作知识,以期为旅游与酒店专业的师生和相关从业人员提供一本满意的学习参考书。

本书由三亚学院旅业管理分院和海南科技职业学院的教师联合编撰。具体分工是符茂正负责第一章;曹素娟负责第二章、第三章;吴凯负责第四章、第五章;田言付负责第六章至第八章;鲍富元负责第九章、第十一章;杨桦、余燕伶负责第十章;闫静、王丹鹤负责第十二章。全书由田言付、鲍富元统稿。

在此,要衷心感谢丛书主编辛建荣教授、陈扬乐教授、毕华教授,正是有了他们认真负责的态度和兢兢业业的精神,才使本书得以按时完成。本书即将出版面世,但心中依然惴惴不安。一方面是旅游酒店业的发展对编撰内容提出了更高要求,然而该书与实际发展尚有差距;另一方面,限于作者本身的有限知识,该书难免存有不足,恳请各位读者批评指正。

**编著者**

2011年6月

# 目 录

<b>第一章 前厅部概述</b> .....	1
<b>第一节 前厅部的地位、作用与任务</b> .....	1
一、前厅部的地位和作用 .....	1
二、前厅部的任务 .....	2
三、前厅部的业务特点 .....	4
<b>第二节 前厅部的组织机构与岗位职责</b> .....	5
一、前厅部组织机构设置原则与机构组成 .....	5
二、前厅部的岗位职责 .....	7
<b>第二章 前厅客房预订</b> .....	11
<b>第一节 客房预订概述</b> .....	11
一、预订渠道 .....	11
二、预订方式 .....	12
三、预订种类 .....	16
<b>第二节 客房预订程序</b> .....	17
一、受理预订 .....	17
二、确认预订 .....	18
三、预订变更与取消 .....	19
四、抵店前的准备工作 .....	20
五、预订控制与订房核对 .....	20
<b>第三节 客房预订的失约行为及其处理</b> .....	21
一、制定有关预订政策 .....	21
二、超额预订 .....	21
三、订房纠纷处理 .....	23

<b>第三章 前厅服务</b> .....	27
<b>第一节 礼宾服务</b> .....	27
一、迎送宾客服务 .....	27
二、行李服务 .....	29
三、委托代办服务 .....	34
四、金钥匙服务——酒店服务的极致 .....	36
<b>第二节 接待服务</b> .....	37
一、接待处的主要职能 .....	38
二、散客接待服务 .....	38
三、团队接待服务 .....	42
四、接待工作中常见事故与问题处理 .....	42
<b>第三节 问讯与钥匙服务</b> .....	44
一、问讯处的主要职能 .....	44
二、问讯服务 .....	45
三、留言服务 .....	45
四、邮件服务 .....	46
五、客房钥匙服务 .....	48
<b>第四节 电话总机与商务中心服务</b> .....	49
一、总机服务项目及服务规程 .....	49
二、商务中心主要服务项目及服务规程 .....	51
<b>第五节 收银服务</b> .....	54
一、收银服务范围及其特点 .....	54
二、客账管理 .....	55
三、外币兑换业务 .....	56
四、保险箱服务 .....	57
五、安全管理 .....	58
<b>第四章 前厅销售与信息管</b> .....	61
<b>第一节 客房销售基础知识</b> .....	61
一、客房销售的要求与方法 .....	61
二、客房销售的程序 .....	64
三、客房销售艺术与策略 .....	65



四、客房安排 .....	67
第二节 酒店前厅管理信息系统 .....	69
一、酒店管理信息系统的概念 .....	70
二、前厅管理信息的结构 .....	72
三、前厅管理信息系统的运用 .....	74
第三节 客史档案与顾客关系管理 .....	76
一、客史档案管理 .....	76
二、建立良好的顾客关系 .....	77
三、顾客投诉处理 .....	79
第五章 前厅服务质量管理 .....	84
第一节 前厅服务质量概述 .....	84
一、前厅服务质量的内涵 .....	84
二、前厅服务质量标准的内容 .....	87
第二节 前厅服务质量管理 .....	88
一、前厅服务质量管理的内容 .....	88
二、前厅服务质量的特点 .....	89
三、前厅服务质量的全面管理 .....	90
四、提高前厅服务质量的途径 .....	90
第六章 酒店客房部概述 .....	95
第一节 客房部的功能与地位 .....	95
一、客房部的功能和任务 .....	95
二、客房部的地位及作用 .....	100
三、客房部业务特点 .....	101
第二节 客房的分类与设计 .....	103
一、客房的分类 .....	103
二、客房的设计与装饰布置 .....	106
第三节 客房经营管理发展趋势 .....	113
一、服务和管理的高科技化 .....	113
二、客房服务更加以人为本 .....	114
三、客房的设计经营和服务走向无障碍化 .....	114
四、商务楼层在未来市场广阔 .....	114

五、注重客人的人身安全和健康问题	115
六、时段所有权经营对客房管理带来影响	115
七、客房的装修和布置强调文化品位	115
八、对单人房的需求大幅增加	115
九、新概念酒店将取代传统酒店	116
<b>第七章 酒店客房服务与服务质量管理</b>	<b>118</b>
第一节 客房服务的组织模式	118
一、楼层服务台模式	118
二、客房服务中心模式	120
三、台班与客服中心并存模式	121
四、新模式——客房服务中心+贴身管家服务	122
五、选择服务模式的依据	122
第二节 客房服务及服务规程	123
一、客房服务项目设立的原则与影响因素	123
二、顾客类型及对服务要求	126
三、客房服务项目主要内容	128
四、行政楼层服务	134
第三节 客房服务质量管理	135
一、客房优质服务的含义	135
二、客房服务质量构成与标准	136
三、客房服务质量控制	138
<b>第八章 酒店客房设备用品管理</b>	<b>141</b>
第一节 客房设备用品管理概述	141
一、客房设备用品管理的意义	141
二、客房设备用品管理的任务	142
三、客房设备用品管理的要求	144
四、客房设备用品的管理方法	144
第二节 客房设备管理	145
一、客房设备的分类和选择	146
二、客房设备的使用保养	148

第三节 客房日用品管理 .....	151
一、客房日用品的选择 .....	151
二、客房日用品消耗定额管理 .....	152
三、客房日用品发放和控制 .....	153
第九章 房价管理和客房经营统计分析 .....	158
第一节 酒店客房房价管理 .....	158
一、客房价格概述 .....	158
二、房价的种类和计价方式 .....	161
三、房价的制定方法 .....	163
四、房价的控制和调整 .....	166
第二节 客房经营统计分析 .....	168
一、前厅统计报表 .....	168
二、客房经营主要指标分析 .....	171
第十章 酒店客房清洁卫生服务与管理 .....	177
第一节 客房清洁保养原理 .....	177
一、清洁保养的概念和原则 .....	177
二、客房清洁保养的标准 .....	178
第二节 酒店客房清洁卫生服务 .....	179
一、客房卫生和清洁整理的标准 .....	179
二、客房清洁设备使用 .....	182
三、客房清洁整理内容和工作程序 .....	186
四、客房计划卫生管理 .....	190
第三节 酒店公共区域清洁与保养 .....	191
一、公共区域清洁保养的特点 .....	191
二、公共区域清洁保养的安排和控制 .....	191
三、清洁器具的保管和使用 .....	194
四、清洁设备的保养和维修 .....	195
第四节 酒店客房卫生质量控制 .....	197
一、强化员工卫生意识 .....	197
二、建立检查制度 .....	197
三、客房卫生质量检查的内容和标准 .....	198

四、其他措施 .....	201
<b>第十一章 酒店客房安全管理 .....</b>	<b>203</b>
第一节 客房安全管理概述 .....	203
一、客房安全的含义 .....	203
二、客房安全管理原则和重要性 .....	204
三、客房安全管理任务和特点 .....	206
四、客房安全事故发生的原因 .....	208
第二节 客房安全设施配置与管理 .....	208
一、客房安全设施的配备 .....	208
二、客房区域安全管理举措 .....	211
第三节 防火与防盗工作 .....	214
一、客房消防安全管理 .....	214
二、客房防盗工作 .....	218
第四节 其他意外事故的防范 .....	220
一、工伤事故的预防 .....	221
二、醉酒客人的安排 .....	221
三、遭遇自然灾害时的处理 .....	222
四、停电事故处理 .....	222
五、客人遗留物品的处理 .....	222
六、客人意外事故的处理 .....	224
<b>第十二章 酒店客房人力资源管理 .....</b>	<b>228</b>
第一节 客房部组织架构设置与人员编制 .....	228
一、客房部组织架构设置原则 .....	228
二、组织结构设置与岗位设置 .....	229
三、客房编制定员 .....	230
第二节 酒店客房岗位职责 .....	232
一、岗位职责制定原则 .....	232
二、岗位职责制定程序 .....	233
三、客房部岗位职责范例 .....	233
第三节 酒店客房员工的招聘与培训 .....	241
一、制定招聘方案 .....	241

---

二、选择招聘途径 .....	241
三、求职者应聘 .....	242
四、客房部员工的培训 .....	243
第四节 客房部员工绩效评估与激励 .....	245
一、员工绩效评估的含义和作用 .....	245
二、绩效评估的内容和方法 .....	246
三、绩效评估的程序 .....	247
四、客房部员工激励 .....	248
<b>参考文献 .....</b>	<b>251</b>

# 第一章 前厅部概述

## 【学习目标】

- 了解前厅的任务、地位和作用
- 掌握前厅部主要岗位的职责
- 熟悉前厅部组织结构设置

## 【知识要点】

- 前厅部的地位、作用、任务
- 前厅部工作特点
- 前厅部组织设计原则

酒店前厅部又称为总服务台，或称为总台、前台等。它通常是设在酒店的大堂，负责推销酒店产品与服务、组织接待工作、业务调度的一个综合性服务部门。前厅在酒店管理中具有全面性、综合性和协调性的特征，是酒店的神经中枢。酒店前厅具体负责的工作主要有客人订房、登记、客房状况控制、客人账务的结算与审核以及前厅综合性业务管理。

## 第一节 前厅部的地位、作用与任务

### 一、前厅部的地位和作用

#### （一）前厅部是酒店业务活动的中心

##### 1. 前厅部是酒店的神经中枢

客房是酒店最主要的产品，而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，因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。

## 2. 前厅部是酒店的信息集散中心

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。

## 3. 前厅部工作贯穿客人在酒店入住的全部过程

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。前厅部人员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。

### （二）前厅部是酒店管理机构的形象窗口

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，最初的印象极为重要。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，那么客人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。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）前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

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。

### （四）前厅部是建立良好宾客关系的重要环节

酒店服务质量的高低最终是由宾客做出评价的，评价的标准是宾客的满意度。建立良好的宾客关系有利于提高宾客的满意度，赢得更多的回头客，从而提高酒店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门，其员工与宾客接触频繁，最易获知宾客的需求。因此，应尽可能提高宾客对酒店的满意度，以建立良好的宾客关系。随着酒店的市场逐渐从卖方市场转入买方市场，酒店业的竞争日趋激烈，酒店开始越来越重视宾客的需求以及酒店与宾客之间的关系。在这种情况下，前厅部工作显得尤其重要。

## 二、前厅部的任务

### （一）销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前，我国有相当数量酒店的赢利中，前厅部占整个酒店利润总额的50%以上。前厅部推销客房数量的多与少，达成价

格的高低，不仅直接影响着酒店的客房收入，而且住店人数的多少和消费水平的高低，也间接地影响着酒店餐厅、酒吧等收入。前厅客房销售的任务由以下四个方面工作完成：订房推销；接待无预订客人；办理入住登记；排房、确认房价。总之，客房销售是前厅部的首要功能。前厅部全体管理者及员工应全力以赴按确定的价格政策推销出去尽量多的客房，积极发挥销售客房这一功能。

### （二）正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都能正确地显示每个房间的状况，如住客房、走客房、待打扫房、待售房等，为客房的销售和分配提供可靠的依据。该任务是关系到客房部能否提高出租率、加速客房周转、为客人提供优质服务的重要工作。

### （三）提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。另外，前厅部要搜集市场信息、客人的需求信息，提供给酒店领导作为经营决策的依据。前厅部作为一个负责销售产品的重要部门，要搜集各种有关信息，如酒店的客人是观光客多还是商务客多、是散客多还是团队客人多，客人对本酒店评价以及其他酒店情况等，将其提供给酒店决策机构，作为重要参考资料。

### （四）整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整、最准确的资料，并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

### （五）协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令，然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题，联络各部门为客人提供优质服务。为了达到使客人满意的目的，前厅部应在客人与酒店各有关部门之间牵线搭桥。例如，客人投诉房内暖气不足，前厅服务人员应及时向工程部反映，并通过适当途径给客人以满意的答复。

### （六）建立客账

建立客账是为了记录和监视客人与酒店间的财务关系，以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立（记入定金或预付款）或是在办理入住登记手续时建立。收银处不断累积客人的消费额，保持准确的客账账目，并为离店客人办理结账、收款或转账等事宜。建立客账一是为方便客人，促进消费；二是记录和监督客人与酒店相互间的财务关系，以保持酒店的良好信誉及保证应有的经营效益的回收。



### **(七) 建立客史档案**

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列客史档案,记录相关内容。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,他们还是酒店寻找客源、研究市场的信息来源。

## **三、前厅部的业务特点**

### **(一) 业务复杂**

前厅部的工作范围较广,项目多,通常包括销售、寄存、接待、收银、问询、票务、预订等一系列内容,并且每项工作都有相应的规范与要求,在具体的操作过程中必须严格遵守,才能使宾客满意。

### **(二) 接触面宽**

前厅在整个酒店的管理过程中负有协调功能,必然与各个相关部门发生联系,有时不仅需要熟悉本身的业务,还要了解其他部门的情况,才能帮助顾客解决问题。

### **(三) 专业要求高**

随着时代的进步,现代科技不断引入到各行各业的管理中,酒店前厅也大都实行了电脑管理,员工必须经过专业培训才能上岗操作。另外,在帮助宾客克服困难,回答其提出的问题时,也需要员工具备相应的能力与业务知识背景,这就对员工的素质、专业技术水平、业务水平提出了较高的要求。

### **(四) 影响全局**

前厅部管理的任务是要通过各业务部门来实现的。每天前厅部都要与客房部、餐饮部、财务部、工程部等各部门联系。它的信息来自酒店的各个方面,它要利用科学的报表制度和信息系统来对其他部门进行调度和指挥。另外,它的信息和意见往往作为酒店经营决策的重要依据,所以它的业务活动关系到整个酒店的全局。