

教育部规划教材  
中等职业学校饭店服务专业



# 前厅与客房服务

全国中等职业学校饭店服务专业教材编写组  
支海成 吴梅 编

高等教育出版社

教育部规划教材

中等职业学校饭店服务专业

# 前厅与客房服务

全国中等职业学校饭店服务专业教材编写组

支海成 吴 梅 编

高等教育出版社

(京)112 号

**图书在版编目(CIP)数据**

前厅与客房服务/支海成,吴梅编. —北京:高等教育出版社,1997(2000 重印)

ISBN 7-04-005297-0

I. 前… II. ①王…②吴… III. 饭店-业务-职业教育-教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 04426 号

---

**出版发行** 高等教育出版社

**社 址** 北京市东城区沙滩后街 55 号 **邮政编码** 100009

**电 话** 010—64054588 **传 真** 010—64014048

**网 址** <http://www.hep.edu.cn>

**经 销** 新华书店北京发行所

**印 刷** 国防工业出版社印刷厂

**开 本** 850×1168 1/32 **版 次** 1995 年 5 月第 1 版

**印 张** 10.5 **印 次** 2000 年 3 月第 9 次印刷

**字 数** 270 000 **定 价** 10.30 元

---

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

**版权所有 侵权必究**

## 内 容 提 要

本书是中华人民共和国教育部职业技术教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务专业教材,为教育部规划教材。全书依据劳动部和国家旅游局颁发的有关工人技术考核条例和等级标准,由经验丰富的专家编写和审定。

本书在内容上吸收了国内外有关前厅与客房服务的先进经验,突出了服务技能的实践环节,从实际出发,全面阐述了前厅与客房服务的基本知识,内容丰富、翔实。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校的服务专业教材,亦可作为服务行业岗位培训教材和从业人员阅读学习。

## 关于国家教育委员会规划教材的说明

为了贯彻国务院《关于大力发展职业技术教育的决定》，提高职业高中的教学质量，抓好教材建设工作，国家教育委员会职业技术教育司对通用性强、经济发展急需、专业开设稳定的一部分专业，以及必须统一要求的一部分课程，组织编写了少量的示范性教材。

这些教材正式列入国家教育委员会所制定的八·五教材选题规划。它是通过全国性专业教学研讨会，并在有关业务部门的指导下，与相应的教学计划、教学大纲相配套，由国家教育委员会组织的教材编写组编写而成。这些教材在理论体系和技能训练体系方面均作了新的尝试。

我们希望各地根据实际情况，认真组织试用，及时提出修改意见，使之不断完善和提高。

国家教育委员会职业技术教育司

1992年11月

# 前 言

本书是教育部规划教材,适用于中等职业学校饭店服务专业的教学和饭店的培训。

本书编写过程中以系统性、实用性和先进性为原则,坚持理论联系实际,根据国内饭店的实际情况和发展趋势,结合国外的先进经验,从教学的需要出发,系统而全面地介绍了饭店前厅和客房服务的基础知识和基本技能,同时对前厅和客房的管理工作知识也作了介绍。作为教材,本书的最大特点是操作性较强。

本课程共 96 学时具体课时分配参考如下:

| 章 节 | 课 时 | 章 节  | 课 时 |
|-----|-----|------|-----|
| 第一章 | 4   | 第八章  | 6   |
| 第二章 | 4   | 第九章  | 6   |
| 第三章 | 8   | 第十章  | 12  |
| 第四章 | 12  | 第十一章 | 12  |
| 第五章 | 6   | 第十二章 | 4   |
| 第六章 | 6   | 第十三章 | 8   |
| 第七章 | 8   |      |     |

本教材主要包括饭店前厅和客房服务两大部分内容。专业教师在讲授过程中,可根据教学实际情况,适当地调整两个部分教学次序和内容,以利学生更好地掌握所学的内容。全书由支海成(一、八、九、十、十一、十二、十三章)、吴梅(二至七章)编写。支海成统稿。参加本书大纲审定工作的有张立柱、陈修仪、张慧敏、宋静文、朱启霞。由陈根培任主审。

在本书编写过程中,我们得到了北京市教育局职教处、江苏省教委职教处和南京旅游学校的大力支持和帮助,在此表示感谢。

由于水平有限,经验不足,书中肯定存在不少问题,诚恳广大同行和读者批评指正。

**编者**

1994年8月

# 目 录

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| <b>第一章 饭店概述 .....</b>         | <b>(1)</b>   |
| 第一节 饭店发展简史 .....              | (1)          |
| 第二节 饭店的种类和等级 .....            | (4)          |
| 第三节 饭店及饭店的产品与服务 .....         | (7)          |
| 思考与练习 .....                   |              |
| <b>第二章 前厅部概述 .....</b>        | <b>(11)</b>  |
| 第一节 前厅部的职能 .....              | (11)         |
| 第二节 前厅部的机构设置与岗位职责 .....       | (18)         |
| 第三节 前厅部的客房销售 .....            | (23)         |
| 第四节 前厅部人员的素质和要求 .....         | (26)         |
| 思考与练习 .....                   |              |
| <b>第三章 客房预订 .....</b>         | <b>(29)</b>  |
| 第一节 预订的渠道和种类 .....            | (29)         |
| 第二节 客房预订表格及设备 .....           | (31)         |
| 第三节 客房预订的程序 .....             | (37)         |
| 第四节 客房出租率与房价 .....            | (47)         |
| 思考与练习 .....                   |              |
| <b>第四章 接待和大厅服务 .....</b>      | <b>(55)</b>  |
| 第一节 入住接待服务 .....              | (55)         |
| 第二节 大厅服务 .....                | (69)         |
| 思考与练习 .....                   |              |
| <b>第五章 问讯、商务中心和电话总机 .....</b> | <b>(82)</b>  |
| 第一节 问讯 .....                  | (82)         |
| 第二节 商务中心 .....                | (89)         |
| 第三节 电话总机 .....                | (92)         |
| 思考与练习 .....                   |              |
| <b>第六章 前台收款 .....</b>         | <b>(100)</b> |

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| 第一节 前台收款系统 .....          | (100)        |
| 第二节 结帐服务 .....            | (111)        |
| 思考与练习                     |              |
| <b>第七章 前厅管理基础知识 .....</b> | <b>(118)</b> |
| 第一节 沟通协调 .....            | (118)        |
| 第二节 投诉处理 .....            | (124)        |
| 第三节 客史档案 .....            | (127)        |
| 思考与练习                     |              |
| <b>第八章 客房部概述 .....</b>    | <b>(132)</b> |
| 第一节 客房部的职能 .....          | (132)        |
| 第二节 客房部的管理目标 .....        | (133)        |
| 第三节 客房部工作的重要性 .....       | (134)        |
| 第四节 客房部的组织机构 .....        | (135)        |
| 第五节 客房部员工的岗位职责及素质要求 ..... | (138)        |
| 思考与练习                     |              |
| <b>第九章 客房的种类与布置 .....</b> | <b>(154)</b> |
| 第一节 客房的种类 .....           | (154)        |
| 第二节 客房的布局及设备的配备 .....     | (157)        |
| 第三节 客用物品的配备 .....         | (159)        |
| 思考与练习                     |              |
| <b>第十章 清洁保养 .....</b>     | <b>(163)</b> |
| 第一节 客房的日常清扫与整理 .....      | (163)        |
| 第二节 客房计划卫生 .....          | (184)        |
| 第三节 饭店公共区域的清洁工作 .....     | (187)        |
| 第四节 地面、墙面的清洁保养 .....      | (193)        |
| 第五节 清洁设备和清洁剂 .....        | (202)        |
| 思考与练习                     |              |
| <b>第十一章 客房服务 .....</b>    | <b>(210)</b> |
| 第一节 客房服务模式 .....          | (210)        |
| 第二节 客房服务的质量要求 .....       | (211)        |
| 第三节 客房服务工作程序规范 .....      | (213)        |

|               |                             |              |
|---------------|-----------------------------|--------------|
| 第四节           | 针对性服务 .....                 | (227)        |
| 第五节           | 宾客投诉及处理 .....               | (231)        |
|               | 思考与练习                       |              |
| <b>第十二章</b>   | <b>客房安全工作 .....</b>         | <b>(235)</b> |
| 第一节           | 防火 .....                    | (235)        |
| 第二节           | 防盗 .....                    | (240)        |
| 第三节           | 预防其它安全事故 .....              | (243)        |
| 第四节           | 安全事故的处理 .....               | (245)        |
|               | 思考与练习                       |              |
| <b>第十三章</b>   | <b>客房部管理基础知识 .....</b>      | <b>(249)</b> |
| 第一节           | 客房部的劳动管理 .....              | (249)        |
| 第二节           | 质量管理 .....                  | (263)        |
| 第三节           | 客房客用物品的管理 .....             | (283)        |
| 第四节           | 客房布件管理 .....                | (286)        |
|               | 思考与练习                       |              |
| <b>附录 I</b>   | <b>常用商务口语与书面语对照表 .....</b>  | <b>(296)</b> |
| <b>附录 II</b>  | <b>预订电传缩略语对照表(英文) .....</b> | <b>(298)</b> |
| <b>附录 III</b> | <b>前厅常用术语解释 .....</b>       | <b>(307)</b> |
| <b>附录 IV</b>  | <b>客房服务专业礼貌用语 .....</b>     | <b>(315)</b> |
| <b>附录 V</b>   | <b>客房常用术语英汉对照表 .....</b>    | <b>(318)</b> |

# 第一章 饭店概述

## 第一节 饭店发展简史

### 一、国外饭店的发展简史

国外饭店业经历了一个漫长的发展过程,这一过程大致可以分成4个时期。

#### 1. 客栈时期

在商品生产出现之后,商品交换刺激了人们贸易和旅行活动。由于外出,住宿就成了必不可少的要求,所以就出现了适应这种要求的客栈。客栈是饭店最早雏型,其设备极其简陋,只能向旅客提供最基本的食宿,规模很小、价格低廉。客栈大约在古希腊和罗马时代就已存在。

#### 2. 大饭店时期

由于社会剩余财富的增加,除了民间普通的食宿设施外,在19世纪后半叶的欧洲,随着上层社会极为奢侈的生活方式的蔓延,专为富有者和特权阶级服务,为其提供享乐的豪华饭店应运而生。其中最著名的就是德国巴登——巴典国别墅。另外,还有巴黎的卢夫勒饭店、恺撒大饭店及法兰克福大饭店。这些大饭店建筑精巧细致、陈设富丽堂皇,餐饮精美、娱乐活动丰富多彩,服务极为周到,能够满足宾客的各种需求,价格昂贵。由于这些大饭店只能为社会上很少一部分人服务,其作用还不大。

### 3. 商业饭店时期

20 世纪初,随着世界经济的发展,商业活动在全球范围内频繁进行,导致了商务旅游的急剧增长。与之相适应,主要为商人和旅游者提供服务的商业饭店兴起了。商业饭店的特点是专为方便商业活动而提供完善的设备和设施,进行优良的服务。那时美国斯塔特勒在布法罗建造的拥有 300 间客房的斯塔特勒饭店是最典型的代表。科学的管理方法使该饭店实现了成本低、效益高的经营效果。它的出现,标志着饭店业进入了一个新的历史时期。

### 4. 新型饭店时期

20 世纪后半叶,世界经济的迅猛发展、科学技术的不断应用,特别是由于汽车的普及,喷气客机的出现,更加速了饭店业的发展和变化。新型饭店时期也称饭店“联号”阶段(亦称“连锁饭店”),所谓“联号”就是饭店已不能由个人去经营了,而是在世界范围内由几十、几百家饭店共用一个相同的名称,在饭店的设备设施、服务水平、经营管理等主要方面有统一的规格标准。世界性的饭店“联号”公司首先在一个国家范围内发展,再逐渐向国外开拓,它们大都不是自己直接投资建设饭店,而只是负责饭店经营管理。美国是世界上最早进行饭店“联号”的国家,也是饭店“联号”公司最大、最多的国家,最著名的假日饭店集团、喜来登饭店集团、希尔顿饭店集团等,在世界各地都拥有几万间以上的客房。

## 二、国内饭店的发展简史

我国是世界上最早出现饭店的国家之一。最早的住宿设施可以追溯到殷商时代的驿站,它是为奴隶主出行以及传递官方文书的往来人员提供食宿和驻马的官办场所。春秋战国时期,一方面已有官方的庐和候馆这类接待统治阶级的高级旅店,另一方面也出现了民间商业性的旅馆。

唐朝以前的各个时期,旅馆业都已有所发展。到了唐朝,由于经济的发展、对外贸易的扩大、人口的增长,旅馆业有了较大的发

展。当时，首都长安等大城市已有不同等级和性质的旅馆供各阶层人士居住，还有专门接待外国宾客的宾馆，如“四方馆”等。

元朝时，国际交往更加频繁，西方各国使节、商人、旅行家、传教士纷纷来到中国。当时的旅馆已经有了很好的陈设。著名的威尼斯旅行家马可·波罗在游记中写道：“每驿有一大而富丽之邸，使臣居宿于此”。

明清年间，资本主义在我国已处于萌芽状态，作为商业性旅馆的客店空前兴旺地发展起来。旅馆业逐步形成了一个独立的行业。北京的“会同馆”内有较大的宴会厅，为外国使臣和国内各兄弟民族代表进行礼貌服务。

鸦片战争以后，外国侵略者入侵，外商的大量涌入，我国不少城市先后出现了外国人兴办的洋房式饭店。这是西洋式饭店传入我国的开始，如当时北京的“六国饭店”、“威尔根饭店”等。约在1927年以后，北京、上海、青岛等大城市也相继办起专门接待外国商人和游客的饭客。其中上海最为集中，如百老汇大厦（今上海大厦）、华懋饭店（今和平饭店）、金门饭店（今华侨饭店）、国际饭店、锦江饭店等，这些饭店除提供食宿外，还设有理发室、游艺室等附属设施。

建国后，随着所有制的改革，国民经济的恢复发展，对外交往的扩大，饭店的性质有了根本的变化。特别是近年来，我国国际旅游业的迅速发展，各大城市及旅游景点地区建立起许多设备设施完善、具有一定服务质量的现代化旅游饭店，以接待国内外旅游者。我国的饭店业已进入了一个新的日新月异的发展时期。这首先表现在一批老的饭店为了适应新的形势、提高服务质量和管理水平，扩大经济和社会效益，对原来的饭店进行改建和扩建、更新设备、增添设施，加强人员培训，转变机制，强调用经济手段管理饭店，实现企业化。也出现了一批由国家投资、地方集资、中外合资、外商独资兴建的大中型现代化饭店。这些新建饭店布局合理、建筑新颖别致、设备高档、设施齐全、管理先进、服务一流。

## 第二节 饭店的种类和等级

### 一、饭店的种类

近 50 年来,国际旅游业发展迅猛,旅游者的组成结构发生了重大变化,旅游者的旅行目的和需求由单纯性变为多样化,饭店也随之演变成多种多样。世界各国对饭店种类的划分标准各有侧重,但主要还是有以下儿种:

#### 1. 商业性饭店(Commercial Hotel)

商业性饭店是商务活动的中心,通常座落在城市商业中心,交通极为便利,以来往的商务旅行者为主要客源。饭店设施齐全,通讯设备十分先进,除为客人提供食宿外,通常还可满足多种不同类型的会议和宴会要求,客人的商务活动需求一般都能得到满足。

#### 2. 度假性饭店(Resort Hotel)

度假性饭店是人们生活娱乐活动中心,通常位于远离闹市的海滨、山区、温泉或其它风景名胜附近,交通便利,饭店除了为客人提供食宿外,还有多种娱乐设施,客人在此可进行多种娱乐活动,尽情享受,以调节他们的生活节奏。客人以度假旅游者为主。这类饭店经营的季节性较强,淡旺季的价格相差比较明显。

#### 3. 长住性饭店(Residential Hotel)

长住性饭店是人们的居住生活中心,对地理位置没有特定的要求。客人以订立合同的固定客人为主。饭店为住客提供有限的服务。客房多采用家庭式结构,备有厨房等家庭生活所需的必备设施,客人可以进行自我照料或自己雇用家庭佣人。

#### 4. 选择性饭店(Selected Hotel)

选择性饭店是专为有特殊要求的客人(如残疾人、宗教信仰徒等)而建的。饭店的设备设施,尤其是客房能满足这类客人的不同

选择。

### **5. 特色饭店(Special Hotel)**

特色饭店主要为旅游者服务,多建在旅游点或旅游地,这种饭店在欧洲较多。它们大多利用古老建筑改造而成。许多古代的驿站、城堡、宫殿、教堂被保留建筑形式,沿袭古代风格,饭店员工穿戴古代服饰,但内部的设备却可能是现代化的。目前我国也有这类饭店。

### **6. 汽车旅馆(Motel)**

汽车旅馆都位于主要交通干道旁,附有停车场、加油站,便于自备汽车外出旅行的客人投宿。饭店通常也可为客人提供饮食等。在交通比较发达的国家和地区都有这类饭店。

### **7. 机场饭店(Airport Hotel)**

随着航空业的发展,物质生活水平的提高,乘飞机旅行的客人越来越多。为适应大型机场过往旅客的需要,出现了越来越多的机场饭店。通常大型国际机场附近必有饭店。

### **8. 旅游饭店(City Hotel)**

旅游饭店是在我国旅游事业发展过程中特定阶段的专用名称,主要以接待旅游者、特别是境外旅游者为主。观光游览的旅游者生活规律性较强,大多白天外出游览,晚上返回饭店。他们要求饭店清洁、舒适、安全、服务周到,同时应有满足健身娱乐、购物等需求的综合性服务设施。

以上8种饭店的建设及经营方式又有国家投资饭店、集资饭店、合资饭店、外资饭店之分。

## **二、饭店的规模**

饭店的规模主要以饭店拥有的客房数量多少而确定。一般分为大、中、小3种类型。

### **1. 大型饭店**

拥有600间以上客房的饭店为大型饭店。

## **2. 中型饭店**

拥有 300~600 间客房的饭店为中型饭店。

## **3. 小型饭店**

拥有 300 间以下客房的饭店为小型饭店。

# **三、饭店的等级**

## **1. 饭店分等定级的依据**

为了更好地促进饭店业的发展,适应各种层次的客人的不同需求,保护旅游者的利益,便于各类饭店之间的相互比较,提高管理水平和服务质量,国际上曾先后对饭店的等级划分作过一些规定。我国也于 1988 年制定了国内旅游涉外饭店星级评定标准。其主要依据是:

- (1)饭店的规模及装璜标准;
- (2)设备设施条件的好坏及维护保养状况;
- (3)服务质量的优劣,服务项目的多少;
- (4)经营管理水平的高低;
- (5)地理位置及交通便利程度。

归纳起来,实际上就是饭店的硬件和软件。一家好的饭店,既要拥有先进的设备设施(硬件),又要有一流的管理和服务(软件),二者缺一不可。

## **2. 国外饭店等级的划分**

对饭店分等定级,不同的国家和地区在做法上也有所不同,主要有两种,一种是“星”,另一种是“级”。用“星”标示饭店等级,可分为五星、四星、三星和二星、一星 5 个档次,以 5 星级为最高,用“级”来标示饭店等级,可分为一级、二级、三级和四级 4 个档次,以一级为最高,也有些国家和地区以特级为最高。少数国家如意大利把饭店分成超豪华级、豪华级、昂贵级、舒适级、经济级和低廉级。我们国家则把饭店分成五星、四星、三星、二星和一星 5 个档次。

### 第三节 饭店及饭店的产品与服务

饭店的基本内涵就是为旅客提供住宿和餐饮服务。之所以这样讲,是因为饭店最原始、最基本的功能是为过往旅客提供食宿及服务。当然,今天的饭店与过去的饭店相比已经有了很多的不同。

随着社会的进步、经济的发展,旅游业有了很大发展,旅游者对饭店的需求量越来越大,对饭店的要求也越来越高,客人对饭店的要求不仅仅是食宿的方便,还希望饭店多功能,多文化。有人把饭店说成是“小城市”、“小社会”、“联合国”。

#### 一、饭店的产品与服务

饭店是个综合性企业。所谓企业是指从事经济活动,获取利润的经济单位,也就是通过生产或销售商品来获取利润。饭店经营的也是一种商品,但饭店的商品与一般的商品不同,它不是一种简单的具体商品,而是一种特殊的综合商品,即有形的设施、空间、产品和服务与时间。

饭店商品与一般商品比较,具有以下特点:

##### 1. 生产与消费同步

在商品社会里,商品由生产到消费不是直接联系的,而是要经过商业这个流通环节才能将商品转到消费者手中,即形成生产→流通→消费这样一个过程。而饭店的商品生产与消费却是同步的,其生产与消费活动同时发生、同时进行,如食品与服务、厨房的加工烹制、餐厅服务员的服务、客人的享用。

##### 2. 价值不能储存和挽回

饭店商品最大的特点就是价值不能储存、失去的无法挽回。例如饭店的客房,如果某一间客房某日没能出租,那么当日的房租就将永远失去。客房的房租只能靠当日获得,而不能在别的时间获