



湖北高职“十一五”规划教材

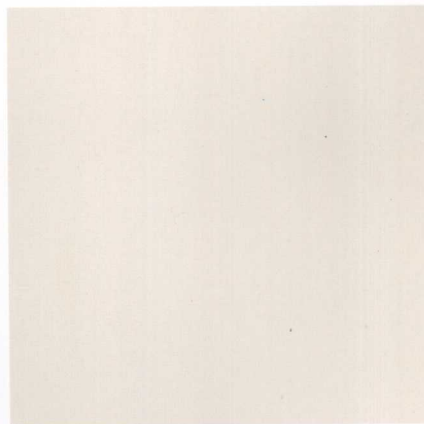
湖北省高教学会高职专委会研制

饭店前厅客房服务与管理

Fandian Qianting

Kefang Fuwu yu Guanli

主编 万 雯 郭志敏



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社



湖北高职“十一五”规划教材
HUBEI GAOZHI “SHIYIWU” GUIHUA JIAOCAI

总策划 李友玉 策划 屠莲芳

饭店前厅客房服务与管理

主 编 万 雯 郭志敏

副主编 李 萍 龚诗萍 阳前林

教材参研人员：(以姓氏笔画为序)

王 丹 徐 迎 辜静静



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理/万雯,郭志敏主编. —武汉:武汉大学出版社,2009.1

湖北高职“十一五”规划教材

ISBN 978-7-307-06830-8

I. 饭… II. ①万… ②郭… III. ①饭店—商业服务—高等学校:技术学校—教学参考资料 ②饭店—商业管理—高等学校:技术学校—教学参考资料 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 010335 号

责任编辑:詹 蜜

责任校对:刘 欣

版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中科兴业印务有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:18.625 字数:350千字 插页:2

版次:2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷

ISBN 978-7-307-06830-8/F·1230 定价:29.00元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

湖北省教育科学“十一五”规划

专项资助重点课题成果



湖北高职“十一五”规划教材

公共课书目

- ☆安全警示录——大学生安全教育读本
- ☆应用写作实训教程

经济类书目

财会系列：

- ☆财务管理教程
- ☆财务管理全程系统训练
- ☆税法教程
- ☆税法全程系统训练
- ☆企业涉税会计教程
- ☆企业涉税会计全程系统训练
- ☆成本会计教程
- ☆成本会计全程系统训练
- ☆中级会计教程
- ☆中级会计全程系统训练
- ☆初级会计教程
- ☆初级会计全程系统训练
- ☆电算化会计教程
- ☆电算化会计全程系统训练
- ☆会计职业技能仿真训练
- ☆会计职业技能综合实训
- ☆行业特殊业务会计教程
- ☆行业特殊业务会计教程全程系统训练
- ☆审计实务教程
- ☆审计实务全程系统训练

工商企业管理系列：

- ☆货管理学
- ☆现代企业管理
- ☆生产与运作管理实务
- ☆会计基础与财务报表分析
- ☆经济学基础
- ☆现代质量管理实务

市场营销系列：

- ☆市场营销
- ☆市场营销实训教程
- ☆电子商务物流管理
- ☆电子商务概论
- ☆市场营销策划
- ☆网络营销
- ☆推销技术
- ☆国际贸易单证实务
- ☆国际贸易实务
- ☆国际结算

旅游系列：

- ☆旅游服务礼仪
- ☆旅游概论
- ☆旅游服务心理
- ☆旅游英语
- ☆导游业务
- ☆旅游法规实务
- ☆旅游市场营销
旅游景区管理
- ☆旅行社管理与实务
- ☆餐厅服务与管理
- ☆饭店前厅客房服务与管理

物流系列：

- ☆货物理学
- ☆物流基础

☆已出书



湖北高职“十一五”规划教材·旅游系列

总策划 李友玉

策 划 屠莲芳

编 委 会

主 任 袁 俊 武汉航海职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院

副主任 (以下按姓氏笔划排序)
王 斌 湖北经济学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
阚如良 三峡大学

委 员 万 雯 湖北交通职业技术学院
王 斌 湖北经济学院
刘长洪 荆州职业技术学院
吕建东 长江职业学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
余明学 恩施职业技术学院
吴 筠 武汉铁路职业技术学院
张树坤 湖北职业技术学院
张菊芳 襄樊职业技术学院
杨万娟 湖北国土资源职业学院
夏绍兵 武汉船舶职业技术学院
徐 迎 湖北财税职业学院
袁 俊 武汉航海职业技术学院
郭志敏 三峡电力职业技术学院
梁 颖 随州职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院
谭志明 咸宁职业技术学院
阚如良 三峡大学

凝聚集体智慧 研制优质教材

教材是教师教学的脚本，是学生学习的课本，是学校实现人才培养目标的载体。优秀教师研制优质教材，优质教材造就优秀教师，培育优秀学生。教材建设是学校教学最基本的建设，是提高教育教学质量最基础性的工作。

高职教育是中国特色的创举。我国创办高职教育时间不长，高职教材存在严重的“先天不足”，目前使用的教材多为中专延伸版、专科移植版、本科压缩版等，这在很大程度上制约着高职教育教学质量的提高。因此，根据高职教育培养“高素质技能型专门人才”的目标和教育教学实际需求，研制优质教材，势在必行。

2005年以来，湖北省高教学会高职高专教育管理专业委员会（简称“高职专委会”）高瞻远瞩，审时度势，深刻领会国家关于“大力发展职业教育”和“提高高等教育质量”之精神，准确把握高职教育发展之趋势，积极呼应全省高职院校发展之共同追求；大倡研究之风，大鼓合作之气；组织全省高职院校开展“队伍建设、专业建设、课程建设、教材建设”（简称“四个建设”）的合作研究与交流，旨在推进全省高职院校进一步全面贯彻党的教育方针，创新教育思想，以服务为宗旨，以就业为导向，工学结合、校企合作，走产学研结合发展道路；推进高职院校培育特色专业、打造精品课程、研制优质教材、培养高素质的教师队伍，提升学校整体办学实力与核心竞争力；促进全省高职院校走内涵发展的道路，全面提高教育教学质量。

湖北省教育厅将高职专委会“四个建设”系列课题列为“湖北省教育科学‘十一五’规划专项资助重点课题”。全省高职院校纷起响应，几千名骨干教师和一批生产、建设、服务、管理一线的专家，一起参加课题协同攻关。在科学研究过程中，坚持平等合作，

相互交流；坚持研训结合，相互促进；坚持课题合作研究与教材合作研制有机结合，用新思想、新理念指导教材研制，塑造教材“新、特、活、实、精”的优良品质；坚持以学生为本，精心酿造学生成长的精神食粮。全省高职院校重学习研究、重合作创新蔚然成风。

这种以学会为平台，以学术研究为基础开展的“四个建设”，符合教育部关于提高教育教学质量的精神，符合高职院校发展的需求，符合高职教师发展的需求。

在湖北省教育厅和湖北省高教学会领导的大力支持下，在湖北省高教学会秘书处的指导下，经过两年多艰苦不懈的努力和深入细致的工作，“四个建设”合作研究初见成效。高职专委会与长江出版传媒集团、武汉大学出版社、复旦大学出版社等知名出版单位携手，正陆续推出课题研究成果：“湖北高职‘十一五’规划教材”，这是全省高职集体智慧的结晶。

交流出水平，研究出智慧，合作出成果，锤炼出精品。凝聚集体智慧，共创湖北高职教育品牌——这是全省高职教育工作者的共同心声！

湖北省高教学会高职专委会主任

黄木生

2009年1月

前 言

《饭店前厅客房服务与管理》是湖北高职“十一五”规划教材，是湖北省教育厅立项的湖北省教育科学“十一五”规划专项资助重点课题“高职旅游专业学生综合素质培养研究”（湖北高职“四个建设”系列规划课题）的组成部分。

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类专业核心课程。本教材结合高职教育特点，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。

本教材适用于旅游高等职业院校学生，也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。

湖北省高等教育学会副秘书长、湖北省教育科学所高等教育研究中心主任李友玉研究员，湖北省高等教育学会高职高专教育管理专业委员会教学组组长李家瑞教授、秘书长屠莲芳，负责本教材研制队伍的组建、管理和本教材研制标准、研制计划的制订与实施。

本教材由湖北交通职业技术学院万雯老师和湖北三峡电力职业技术学院郭志敏老师担任主编。李萍、龚诗萍、阳前林老师担任副主编。万雯老师负责定稿工作。参加本书编写的人员还有徐迎、王丹、辜静静。

在本书研制过程中，我们参考、借鉴、引用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，得到了湖北交通职业技术学院等各参与院校领导的大力支持与指导，得到华中师范大学经济学院的大力支持，在此一一表示衷心感谢！

由于时间仓促和水平有限，本书难免有疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

湖北高职“十一五”规划教材
《饭店前厅客房服务与管理》研制组

2009年1月

目 录

第一章 前厅管理概述

1

第一节 前厅部的地位与任务	1
一、前厅部在饭店中的地位	1
二、前厅部的工作任务	3
第二节 前厅部的组织机构	4
一、前厅部的组织机构设置	4
二、前厅部各班组及其职能	6
第三节 前厅部管理者的岗位职责和素质要求	8
一、前厅部经理	8
二、大堂副理	11
三、前厅部主管（或领班）	12
第四节 前厅环境设计与控制	15
一、前厅环境设计的原则	15
二、前厅的功能布局	16
三、前厅环境氛围的营造	18
四、大厅微小气候与定量卫生的控制	19
五、前厅服务氛围的控制	20

第二章 客房预订服务与管理

25

第一节 前台预订工作概述	25
一、预订工作的意义	25
二、预订服务的工作范围和内容	26
三、预订服务的规则	27

四、预订组岗位工作说明书	28
五、前台订房部与市场营销部的关系	30
第二节 客房预订	31
一、客房的种类	32
二、客房预订的途径与接受方式	33
三、订房类别	37
四、预订工作程序	38
五、超额预订	43
六、预订政策的确立和实施	44

第三章 前厅接待工作服务

48

第一节 客人抵店时的总台接待服务	48
一、接待准备	48
二、办理入住登记手续的目的与必备表格	50
三、入住登记流程	53
四、推销客房的技巧	59
第二节 客人住店期间的总台接待服务	61
一、换房	61
二、离店日期变更	62
三、客人加入的处理	63
四、加床	64
五、客账累计	64
六、催账工作	64
第三节 客人离店时的总台账务服务	65
一、总台账务服务的特点	66
二、客人离店时的总台账务服务	66
三、特殊情况的处理	69
四、夜间审计	71

第四章 前厅礼宾工作服务

75

第一节 礼宾工作概述	75
一、礼宾部的地位和功能	75
二、礼宾服务的内容	76

第二节 礼宾部岗位工作职责	79
一、礼宾部的岗位职责及素质要求	79
二、饭店礼宾服务岗位员工服务技能要求	82
第三节 “金钥匙”服务	84
一、“金钥匙”的起源	84
二、“金钥匙”在中国的发展	84
三、国际金钥匙组织中国区申请入会条件和程序	85

第五章 前厅总机工作服务

88

第一节 前厅总机工作服务的概况	88
一、前厅总机基本设备	88
二、前厅总机工作服务的业务范围	89
三、前厅总机工作服务的岗位及职责	89
四、总机服务的基本要求	92
第二节 前厅总机工作服务的内容和程序	92
一、转接电话及留言服务	93
二、问询服务	94
三、免电话打扰“DND”服务	95
四、挂拔长话服务	95
五、提供叫醒服务	96
六、寻呼电话服务	97
七、充当饭店临时指挥中心	98

第六章 前厅商务工作服务

101

第一节 前厅商务服务概述	101
一、前厅商务中心的设置及环境要求	101
二、商务中心工作人员的基本素质要求	101
第二节 前厅商务服务项目	103
一、印刷服务	103
二、传真服务	104
三、代购票务服务	105
四、代办邮件、快递、包裹及发送	107
五、Internet 服务程序	107

六、翻译服务程序	107
七、会议室及其办公室设备出租服务	108

第七章 前厅顾客关系管理

111

第一节 建立良好的顾客关系	111
一、正确认识客人	111
二、顾客价值	114
三、与客人的有效沟通	115
第二节 顾客满意与顾客忠诚	119
一、顾客满意	119
二、顾客忠诚	121
第三节 客人投诉管理	124
一、投诉产生的原因	125
二、正确认识客人投诉的价值	127
三、处理客人投诉的原则	129
四、投诉处理的流程和技巧	130
五、建立完善的客人投诉管理体系	134
第四节 客史档案的建立与维护	135
一、建立客史档案的意义	135
二、客史档案的内容	136
三、客史档案的资料收集与管理	137

第八章 客房管理概述

139

第一节 客房部基础知识	139
一、客房部的定义	139
二、客房服务管理的特点	139
三、客房的种类、功能和标准	141
四、客房各功能区及设备用品	143
第二节 客房部的功能	144
一、客房部的主要任务	145
二、客房部在饭店中的地位 and 作用	145
三、现代饭店客房工作的特点	146
第三节 客房部组织机构、各岗位主要职责	147

一、客房部设置组织结构的原则	147
二、客房部常见结构形式	147
三、客房部人员的配备	148
四、客房部人员岗位职责及能力要求	150

第九章 客房服务与质量管理

158

第一节 客房服务的主要模式	158
一、楼层服务台	158
二、客房服务中心	160
第二节 客房服务的主要内容	162
一、送(饮)水服务	162
二、洗衣服务	163
三、房内小酒吧服务	166
四、拾遗服务	168
五、送餐服务	171
六、访客接待服务	172
七、物品租借服务	172
八、擦鞋服务	173
九、托婴服务	174
十、加床服务	176
第三节 提高客房服务质量的途径	176
一、制定对客服务质量标准	176
二、培养、强化服务意识	178
三、提供个性化服务	178
四、建立优质服务的新思维	181
五、把服务真正做到位	184
六、不断提高服务语言艺术	185
七、及时收集顾客意见	186
八、提倡无干扰服务	188

第十章 贵宾(VIP)接待服务

191

一、分类	191
二、贵宾(VIP)的接待	192

三、贵宾接待的注意事项	194
-------------------	-----

第十一章 客房物资管理与控制

196

第一节 客房物资管理概述	196
一、客房物资管理的范围	196
二、客房物资管理的要求	196
三、客房物资的管理方法	197
第二节 客房设备管理	198
一、客房设备的分类和选择	198
二、客房设备的使用与保养	201
第三节 布件的管理	202
一、布件的分类和选择	202
二、布件的管理和控制	204
第四节 客房用品的日常管理	206
一、客房用品的分类	206
二、客用物品的配置的基本要求	207
三、控制流失	207
四、客房用品每日统计	208
五、客房用品定期分析	209
六、客房用品消费定额制定	209

第十二章 客房与公共区域的卫生与质量管理

211

第一节 客房的卫生与质量管理	211
一、客房的清洁整理	211
二、制定客房清洁整理标准	221
三、客房卫生质量检查	224
第二节 公共区域的卫生与质量管理	227
一、公共区域清洁保养的特点	228
二、公共区域清洁保养的准备工作	228
三、公共区域清洁保养的内容	232
四、公共区域清洁卫生的质量控制	239

第十三章 客房部安全管理

242

第一节 客房部的安全系统	242
一、客房部安全设施的配置	242
二、客房部的各项安全制度	246
第二节 客房部钥匙管理	248
一、钥匙的种类	248
二、客房钥匙的管理	248
第三节 火灾的预防与处理	249
一、火灾的种类	250
二、客房火灾原因	250
三、火灾的预防	251
四、火灾的事故处理	252
五、客房灭火器材的使用	253
第四节 防止盗窃	255
一、防止客人盗窃	255
二、防止员工偷窃	256
三、防止外来人员盗窃	257
第五节 客房其他安全事故的处理	258
一、客人意外受伤处理	258
二、客人死亡事故处理	258
三、自然灾害的应急处理	258
四、停电事故的处理	259

第十四章 洗衣房的管理

263

第一节 洗衣基本原理	263
一、洗衣场的设备配置及布局	263
二、洗衣房常用洗涤剂	265
三、衣物洗涤基本原理	265
第二节 水洗技术	267
一、水洗洗涤过程	267
二、影响洗涤程序设计的因素	269
第三节 干洗技术	272
一、干洗洗涤原理	272
二、干洗机的工作原理	272