

张东明 高香顺 编著

宾馆 前厅与客房 操作实务

BINGUAN
QIANTING
YU
KEFANG
CAOZUO SHIWU



辽宁科学技术出版社

宾馆前厅与客房操作实务

张东明 高香顺 编著

辽宁科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

宾馆前厅与客房操作实务/张东明,高香顺编著.
- 沈阳:辽宁科学技术出版社,2000.1
ISBN 7-5381-2926-X

I. 宾… II. ①张… ②高… III. 宾馆-商业服务
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 53235 号

辽宁科学技术出版社出版

(沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮政编码 110003)

沈阳七二二工厂印刷 各地新华书店经销

开本: 787×1092 毫米 1/18 字数:422 千字 印张: 26

印数:4001—8000

2000 年 1 月第 1 版

2001 年 2 月第 2 次印刷

责任编辑:陈慈良

版式设计:园舒

特约编辑:田子葳

责任校对:蔡桂娟

封面设计:耿志远

定价: 34.00 元

邮购咨询电话: (024)23284502

前 言

旅游业号称无烟产业，是世界经济的重要组成部分之一。随着中国改革开放的不断深入和经济的持续高速增长，不仅来华观光的游客猛增，而且到国外旅游、度假的国人也逐年增多，甚至是成倍增长。因此，旅游业在我国经济生活中发挥着越来越重要的作用。

宾馆酒店业是旅游业的核心和重要组成环节之一，不仅在基础设施方面投资较大，更重要的是需要高效率 and 科学化的业务管理。不可否认，从数量的增加、规模的扩大、设施设备的现代化等角度来看，我国的宾馆酒店业近 20 年来的确走过了一段跳跃式的发展道路，但表面繁荣的背后却也存在着种种问题：业务流程不合理、漏洞多、经营方式落后、办事效率低、服务质量难以令人满意等现象也比较普遍。另一方面，在这种内部管理不力的同时，还存在外部联系不顺等情况。这些内外两方面的不利因素势必制约我国宾馆酒店业企业的经营及发展，也无法适应越来越激烈的国际竞争。

在这种情况下，我国的宾馆酒店业面临着如何加强内部管理、更新设备设施、完善经营方式等方面的课题，其中，最为重要的是如何在软件方面下功夫，即加强管理人员、工作人员的行业素质教育和培训，提高服务水准和经营效率。因此，笔者认为有必要了解和掌握世界宾馆酒店业的最新发展，学习和借鉴更多的国际先进经验，以更好地适应日益激烈的国际竞争。为此，笔者在收集、参阅大量有关信息资料的基础上，编著成此书，以期为我

国从事宾馆酒店业和旅游业的有关人士提供一些有益的帮助。

本书是以实务为主的指南性书籍，着重于基础实务的介绍，系统性强，并附有图表，通俗易懂；同时，还注重了可操作性和一些理论性，并附有部分英文情景会话。因此，本书不仅可作为有关人士和从业人员的必备之书，而且也可作为业务培训教材及在校学生的相关教材和读物。本书内容主要分为三篇十三章和一个附录：

第一篇为概论，主要介绍与宾馆业相关的内容；第二篇为前厅管理，主要介绍宾馆业的核心业务之一前厅部分的业务内容、业务程序、组织结构等；第三篇为客房管理，主要介绍宾馆业的核心业务，即与客房相关的诸多业务内容、业务程序、组织结构等；附录中收录的是与宾馆业相关的用语，以备对照、参考。

最后，向为此书提供信息资料的国内外友人以及提供过各种帮助的各界人士和为出版此书作出巨大努力的出版社和各位朋友们一并致以谢意！尤其是责任编辑陈慈良先生为本书的出版付出了极大热情，提供了很大帮助，在此深表谢意！

另外，由于本书主要介绍的是欧美一些国家宾馆业的经营理念和做法，难免存在与我国现实有出入之处，请读者在阅读过程中加以区别，同时对不妥之处也恳切各位读者朋友不吝斧正。

编著者

1999年5月

目 录

第一篇 概论

第一章 宾馆业概述	2
第一节 宾馆的历史渊源、现实地位与作用	2
一、宾馆的历史渊源	2
二、现实地位和作用	2
第二节 宾馆的分类与等级	3
一、宾馆的分类	3
二、宾馆的等级	5
第三节 宾馆的设计与布局	9
一、宾馆的位置	9
二、宾馆的设计	10
三、宾馆的布局与美化	12
第四节 宾馆的组织机构与协调	13
一、组织机构	13
二、协调方法	14
第五节 宾馆商品的营销	15
一、什么叫宾馆商品	15
二、宾馆商品的营销对象	16
三、宾馆商品营销方法	17
第六节 宾馆的管理	19
一、管理目标及职能	19
二、企业意识	21

三、宾馆的服务管理	22
第二章 宾馆客房概要	26
第一节 客房的种类	26
第二节 客房数量的计算	29
第三节 当前宾馆客房的发展趋势	31
第四节 小费	36
一、小费的由来	36
二、拒收小费的方法及对策	37
第五节 宾馆的投诉	37
一、发生投诉的原因	37
二、服务员应有的态度	38
三、预防客人投诉的注意事项	40
四、客人投诉的处理	41
五、某宾馆的投诉处理举例	43
第六节 宾馆职员的资格与守则	48
一、宾馆职员应具备的资格	48
二、宾馆职员的一般守则	49
三、旅游宾馆职员行为准则	50
第三章 宾馆的房费	52
第一节 客房收入的重要性	52
第二节 影响客房收入的要素	53
第三节 房费种类	54
一、正常房费	54
二、特殊费用	55
三、追加费用	57
四、其他房费制度	58
五、经营模式与基准费用	59
第四节 房费确定方式	60
一、非正式方式 (Informal approach)	60
二、正常价格的确定方法	61
第五节 宾馆制定价格事例研究与分析	70
一、成长机会 (growth opportunities)	70

二、相反关系 (reverse relationship)	71
三、成长的局限性 (Limits to growth)	72
四、猫和老鼠 (cat and mouse)	73
五、未知的力量 (unknown forces)	74
六、问题不是优惠而是如何定价 (pricing, not discounting)	75
七、应急措施 (first aid for choking)	76

第二篇 前厅管理

第四章 前厅概要	80
第一节 前厅的意义和重要性	80
第二节 前厅的功能	81
第三节 前厅的布置	86
第四节 前厅部门的组织结构	88
第五节 与其他部门的关系	89
第五章 前厅业务	91
第一节 前厅经理	91
一、前厅经理的作用	91
二、前厅经理的资格	92
三、业务程序	93
第二节 记录员	94
一、记录员的意义	94
二、业务内容	95
第三节 预约员	97
一、预约业务概述	97
二、申请预约的方法	99
三、处理预约业务的一般原则	101
四、接受预约的程序	103
五、如何处理各种不同的预约	109
六、预约卡的记载方法	115
七、预约业务的管理与调整	117
八、预约的规则	122
九、英文情景会话	127

第六章 总台业务

第一节 总台业务概述	132
第二节 总台接待员	133
一、接待员的业务内容	134
二、接待员应具备的知识	135
三、宾客的登记	136
四、登记过程的基本步骤	140
五、入住程序	141
六、团体登记	141
七、分配房间	142
八、管理客房的重要性	144
九、客房的记录	151
十、英文情景会话	156
第二节 信息员	158
一、信息员的意义	158
二、信息员的业务内容	159
三、执行业务时的注意事项	164
四、信息架	165
五、英文情景会话	166
第四节 邮件员	168
一、邮件员的重要性	168
二、邮件员的业务内容	169
三、邮件及包裹的处理方法	171
四、英文情景会话	172
第五节 钥匙保管员	173
一、钥匙保管员的重要性	173
二、钥匙保管员的业务内容	174
第六节 团体宾客接待	175
一、团体宾客的种类	176
二、团体宾客的房间分配	176
三、团体的订房登记	177
第七节 夜班职员	177
一、夜班业务概要	177

二、夜班职员的业务内容	178
三、业务交接	179
四、制定各种报告书	181
第七章 前厅服务	189
第一节 前厅业务概述	189
第二节 礼宾服务	190
一、什么叫礼宾服务	190
二、业务概要	191
三、礼宾业务的具体内容及程序	194
四、英文情景会话	204
第三节 寄存服务	206
一、寄存服务的意义	206
二、物品寄存的注意事项	207
三、英文情景会话	207
第四节 侍应服务	208
一、侍应服务的意义	208
二、侍应的职责	208
三、侍应的要领	209
第五节 电梯服务	210
一、电梯服务的意义	210
二、电梯服务员的职责	210
三、电梯操作员工作守则	211
四、英文情景会话	212
第六节 门童服务	213
一、门童的职责	213
二、英文情景会话	214
第七节 行李搬运服务	216
一、行李搬运工的职责	216
二、英文情景会话	216
第八节 停车场服务	218
一、停车场服务员的职责	218
二、英文情景会话	218
第八章 前厅相关业务	220

第一节 电话总机业务	220
一、电话总机室的重要性	220
二、电话总机室的功能	220
三、电话种类	221
四、清晨电话叫醒服务	222
五、客人账单的制定方法	223
六、英文情景会话	223
第二节 商务中心	226
第三节 前台出纳	227
一、宾馆统一会计制度 (USAH) 的由来与特点	227
二、前台出纳的业务内容	228
三、办理业务的步骤	229
四、办理业务时的注意事项	230
五、英文情景会话	232
第四节 前厅部门的检查一览表	235

第三篇 客房管理

第九章 客房管理概要	240
第一节 客房管理的意义	240
第二节 客房管理部门的作用	241
第三节 客房的特征	244
第四节 客房管理部门的组织机构	245
第五节 客房管理部门工作的实施准则	245
一、客房管理部门的工作标准	245
二、客房管理部门的备用场所	249
第六节 与其他部门的协作	250
第七节 客房卫生管理	251
一、客房卫生管理的组织	251
二、客房卫生管理的计划	260
三、用于客房管理的图表	261
第十章 客房管理工作范围	265

第一节 客房部经理	265
一、客房部经理的工作范围	265
二、客房部经理的主要职责	266
三、客房管理工作的监督	268
第二节 受理订单	272
一、受理订单的业务内容	272
二、英文情景会话	278
第三节 洗涤管理员	280
一、洗衣房的功能	280
二、客房备品的质与量	282
三、织物类备品的保存与管理	285
第四节 洗衣房业务	285
一、洗衣房业务内容	285
二、洗衣房业务要领与注意事项	287
三、英文情景会话	295
第五节 客房服务生	296
第十一章 客房管理主要业务	298
第一节 楼层主管	298
一、楼层主管的职责	298
二、楼层主管的业务内容	298
第二节 客房服务员	308
一、客房服务员业务概述	308
二、作业内容及程序	313
三、客房设备与备品	326
四、对投宿客人的保安监护	332
五、拾物的处理	332
六、英文情景会话	333
第十二章 客房安全管理及其他	335
第一节 客房安全管理	335
一、安全管理的重要性	335
二、客房安全管理的特点	335
三、客房安全事故的原因	336

第二节 火灾	337
一、火灾种类	337
二、燃烧原理	337
三、火灾的预防	338
四、室内消火栓的使用方法	339
五、发生火灾时的救火要领	339
第三节 防盗	342
一、宾馆财产被房客盗窃	342
二、房客财产失窃	342
第四节 人身事故	344
第五节 安全保卫工作	345
第六节 遗失物和拾得物的处理	347
第七节 保管物品的管理	349
第八节 发生意外情况时的对策	350
第九节 客房管理部的检查一览表	360
第十三章 客房设计与备品购买	366
第一节 营造客房氛围	366
一、内部装饰	366
二、出色的审美观	366
三、设计方案	367
四、主题	368
五、色彩	368
六、家具的选择与布置	371
七、照明	372
八、地毯	373
九、窗帘	375
十、幔帐	376
第二节 客房部所需材料的备品	377
第三节 物品的采购	381
一、采购文件	383
二、采购信息的来源	385
附录	387

宾馆客房用语 (Hotel Room Phraseology) [中英对照]	387
--	-----

第一篇 概论

第一章 宾馆业概述

第一节 宾馆的历史渊源、现实地位与作用

一、宾馆的历史渊源

英文中的 hotel 一词在我国称之为宾馆，顾名思义为接待宾客住宿休息之处。从历史发展的渊源来看，宾馆在古时候被称为“馆驿”、“驿栈”、“客栈”，并随着人类的进步，社会经济的发展，科学、文化、技术和交通的发达而发展起来。现代社会经济的发展，带来了世界旅游业的兴旺，宾馆业也随之迅速发展起来，而且是越来越豪华，越来越现代化。事实上在我国还有酒店、大厦、饭店、招待所、旅店、旅社等众多称谓，但总体来讲，宾馆一词更为准确、贴切。因此，本书采用宾馆这一称谓。

所谓现代化的宾馆至少应该拥有一座现代化的、设备完善的高级建筑物，并能在住宿、餐饮、娱乐、健身、交通、通讯等，即吃、穿、住、行等方面有更高水准的服务的企业或企业集团。

二、现实地位和作用

随着现代经济社会的不断发展，尤其是现代交通业的发达，如铁路、高速公路、航运，特别是航空事业的迅速发展，使得地球变小、距离拉近了，这就为外出旅游、探亲、文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们出外要住宿、要进餐、要娱乐、要购物，而宾馆能够为人们提供吃、穿、

住、行等各方面的综合性便利与服务。随着世界旅游业发展及国际交往的增多,宾馆业在国民经济中的地位日趋重要,在一些旅游业发达的国家,它已成为国民经济中的重要支柱。其对促进国民经济发展的重要作用,归纳起来主要有以下几方面:

(1) 宾馆提供一种特殊的商品形式,即服务商品,以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮、康乐及娱乐等优良服务来获得利益,并直接促进国家经济的发展。

(2) 宾馆业是一个能够为人们提供吃、穿、住、行等综合性服务的产业,它的不断发展必然会带动社会上其他行业的发展,如建筑业、家具业、装修业、纺织业、化工业、食品加工业等行业,对国民经济将起到极大的促进作用。

(3) 现代化的宾馆必须要装备现代化的科学技术设备,并采用现代化的科学管理方式,同时向先进国家和地区引进,使其他行业也可以学习、模仿和借鉴,这样也会带动其他行业向现代化迈进。

(4) 宾馆业的发展在带动其他产业发展的同时也扩大了就业范围,给社会上待业人员提供了大量的劳动就业机会。

(5) 宾馆是对内、对外交流的重要窗口。宾馆的客人来自世界各地,他们中有各行业、各阶层的人士,有科学家、艺术家、政治家、企业家等等,通过他们的来访可以促进科学技术交流、文化艺术交流、经济交流,同时也可以增进各国人民之间的相互了解和友谊。

(6) 宾馆经营方式是一种不出口的商品贸易经营方式,它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率还要高。因此宾馆是赚取外汇的一个重要领域行业,有利于国家平衡外汇支出。

第二节 宾馆的分类与等级

一、宾馆的分类

世界上宾馆的类别繁多,可根据其所在地点、设备、大小、性质、经营方式等不同来分类。