

日本酒店 客房管理实务

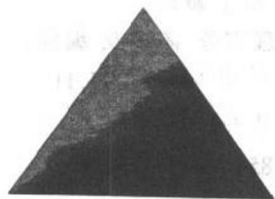
RIBEN JIUDIAN
KEFANG GUANLI SHIWU

陈多友 编译

广东旅游出版社



饭店管理知识丛书



日本酒店客房 管理实务

陈多友 编译

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

日本酒店客房管理实务/陈多友 编译.

—广州: 广东旅游出版社, 1997.11

(饭店管理知识丛书)

ISBN 7-80521-854-4

I. 日… II. 陈… III. 饭店-商业管理-经验-日本
IV. F719

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

番禺石楼官桥彩色印刷厂印刷

(番禺市石楼官桥村)

787×1092mm 32 开 8.5 印张 180 千字

1999 年 6 月第 1 版第 2 次印刷

印数: 12001-18000 册

定价: 13.50 元

前 言

二战结束后，日本的饭店旅馆业取得了突飞猛进的发展。回顾其发展历程，可以明显地感到一定的节奏感。即平均每隔十数年，就上一个新台阶；且每上一个新台阶、其经营规模、范围都在扩大，经营方式、型态都在翻新，经营效益、市场回报率都在提高。

然而在 50 年代初期，日本的饭店旅馆业形势也并不太好。当时日本正值经济复兴期，全国除了三家大酒店外，大多数饭店旅馆都是 100 间左右客房的中小规模企业。到了 60 年代，500 间左右客房规模的酒店相继出现，市场呈现旺盛势头。进入 70 年代，1000 间客房以上，超高层酒店如雨后春笋般涌现，其公众娱乐空间也日益大型化，并强化了被称之为“广场”（PLAZZA）的多元化机能。80 年代，日本饭店旅馆业更获得了长足的发展。早在 70 年代后期即已炒得沸沸扬扬的连锁化经营计划得以付诸实施，全国各地如山洪爆发般地展开了酒店宾馆的建设。在连锁经营、横向联合理念的指导下，各酒店宾馆强化了行业意识，向着集约化、规范化迈进。因此，1980 年，对日本的饭店旅馆业来说，可谓连锁化经营计划实施的纪元年。到了 90 年代，日本饭店旅馆业又跨出了一大步。据统计：1979 年末全国饭店、旅馆、酒店计 1768 家，总客房数为 15 万 4 千 700 余室，10 年后的

1989 年末两项总数分别上升为 4970 家、36 万 1000 余室。10 年间分别增长 2.8 倍、2.3 倍。进而，根据 1992 年公布的最新饭店旅馆业统计资料，1992 年底日本饭店、旅馆、酒店总数已达 6231 家，客房总数为 45 万 2600 余室。饭店、酒店的增设速度令人瞩目。

伴随着这种酒店、饭店建设热的升温，设施设备的现代化、经营的合理化也进入议事日程。为了求得服务的迅速化、事务的合理化，各酒店宾馆旅馆都引进了适合自身经营规模的电脑。而在 80 年代初，将电脑办公引入经营部门的情形仅仅限于规模较大的酒店宾馆。今天，在规模颇小的旅馆虽然也有例外，但是，大多数酒店、宾馆为了实现情报的迅速化、业务的效率化、服务的温情厚意化，都设立电脑办公制度。80 年代——90 年代，日本饭店旅馆业的最大变化可以说就是电脑化办公了。但是，早在泡沫经济时代业已形成“热”的酒店宾馆“翻新潮”也给饭店旅馆业带来了很大变化。其中具有代表性的是客房的大型化、超豪华楼层的导入、商务中心的设置等等。而且，设施方面的变化也伴随着服务制度的改革。

为了适应饭店旅馆业的这种变化，日本各酒店宾馆都在悄悄地进行一场革命，即使传统的以接待为主的经营模式转移到以综合性经营为主体的轨道上来；将只有单纯的住宿、饮食功能的饭店旅馆经营成集商、住、办公、娱乐等活动为一体的多功能的现代化消费场所。

就是这样，日本的饭店旅馆业，尤其是酒店宾馆逐年扩大规模，实现了设备的现代化及经营的合理化。其发展速度之快、取得成果之大，都是令人叹服的。

现在我们把目光转向中国。自 1978 年实行改革开放政策以来，我国社会经济文化等诸领域都发生了举世瞩目的变化。仅就饭店旅馆业来看，自 70 年代末的“楼堂馆所热”一直到今天的与旅游热相配套的大型酒店宾馆兴建浪潮，其发展势头一向不亚于任何领域。我们甚至可以把它与日本相提并论。事实上，从数量的增加、规模的扩大、设施的设备的现代化等角度来看，我国饭店旅馆业近 20 年来的确走过了一段跳跃式的发展道路。这一点与日本比起来也有过之而无不及。然而，单纯的量化数据并不能证明我国饭店旅馆业的先进发达。只要冷静地想一想，看一看，就不难从表面的繁荣看出此行业背后的种种问题。近年来，各传媒机构披露饭店旅馆业服务质量低下的情况俯拾即是。在商务酒店、中小城市的饭店宾馆，业务流程不合理、漏洞多、经营方式落后，办事效率低的现象极其普遍。这些问题的存在，都归因于基础工作的不得力。过去，人们一向只重视一轰而上地搞酒店宾馆建设，在硬件上下功夫，而忽视了管理人员、工作人员的行业教育。甚至连最基本的、培养工作人员过程中必不可少的岗位巡回制度也未能普及。其结果，直接导致在组织分工作业过程中，各个工段只能培养出几个专家，而不能普遍地涌现全面型的酒店宾馆工作人员。同时这种现象也割裂了各工段间的联系，使原本在经营上应保持信息沟通的重要部门间失却连带意识，而各自为政。企业内部存在着这种管理不力的弊病，同时，在企业的外部联系上也存在信息闭塞、客源渠道不畅，行业间合作不逮等情况。这些内外两方面不利因素的长期存在，势必形成了企业经营及发展的制约要因，致使企业难以以现代化的管理与市场广泛地接轨，企

业缺乏活力，适应不了激烈的国内外市场的竞争。随着改革开放的深入，三资性质的饭店旅馆业主也走进了中国市场，他们在内部管理及外部扩张力方面都居于相对的优势。在这种情况下，我国国有饭店旅馆业的各企业，必须做出重大变革：加强内部管理，更新设备设施、完善经营方式、型态。其中，最为重要的是上规模、上层次。当然，这些的实施及完成，最主要的因素是人，人的素质提高了，管理及经营才有保障。

我国是开放型大国，饭店旅馆业的市场前景看好。迄今，已有不少企业或经营者已积累了丰富的管理及经营经验；更有不少西方先进技术也被引进，它们与前者溶合在一起，初步形成了具有中国特色的饭店旅馆业管理及经营路子。但是，面对日益激烈的国际竞争，我国企业，需要学习更多的国外经验。

日本是我们的邻国与我国经济、文化关系较为密切，而且在文化背景上两国有许多共通点。因此日本饭店旅馆业的成功经验，有不少值得我们借鉴的地方。有鉴于此，我们收集了大量日本饭店旅馆业的信息资料，加以整理编译汇成这套册子，以期为中国的饭店旅馆业经营者、工作人员提供一些帮助。这套册子着重于基础实务的介绍，系统性强；并有大量图表，易读易懂，可操作性也强。

最后，向为此套书提供资料信息的国内外友人、以及为出版此书作出巨大努力的广东旅游出版社的朋友们深表谢忱。

编译者

1997. 7

目 录

前言	(1)
----------	-------

第一部分 前厅服务

第一章 关于前厅服务	(3)
第二章 司门员 (门卫)	(7)
第一节 司门员 (门卫)	(7)
第二节 送迎宾客	(8)
一、迎客	(8)
二、送客	(10)
第三节 正门口的整理	(11)
一、交通整理	(11)
二、正门周围的整理	(12)
三、正门周围的警备	(12)
第四节 馆内介绍和市内介绍	(13)
一、馆内介绍	(13)
二、市内介绍	(14)
第五节 司门员的自我钻研	(15)

一、要学会记客人的姓名	(15)
二、掌握寒暄语、话题	(16)
第三章 司铃员（行李服务人员）	(17)
第一节 司铃员及其职责	(17)
第二节 接客服务	(19)
一、登记开房	(19)
二、结帐退房	(25)
三、换房	(27)
四、传呼服务	(29)
五、馆内介绍	(30)
第三节 大厅的管理	(31)
一、大厅及其周围的整理整顿	(31)
二、待客的注意事项	(33)
第四节 寄存行李物品的处理	(34)
一、行李的长期存放	(34)
二、暂时存放	(36)
三、委托存取	(36)
第五节 其他工作	(37)
一、分发邮件、物品	(37)
二、协助与代行业务	(38)
三、传达服务	(40)
第四章 寄存处（cloak Room）	(42)
一、寄存处	(42)

二、行李物品寄存处的整理及准备工作	(43)
三、行李、外套的收管	(44)
四、交还行李物品、外套	(46)

第五章 门房服务 (Concierge)	(48)
----------------------------	------

第二部分 前厅办公室的业务

第一章 前厅办公室 (Front Office)	(53)
--------------------------------	------

第二章 客房类型与收费制度	(56)
---------------------	------

第一节 客房类型	(56)
----------------	------

一、客房的基本类型	(56)
-----------------	------

二、特殊客房	(57)
--------------	------

第二节 特别客房楼层	(60)
------------------	------

一、超豪华楼层 (Executive Floor)	(60)
---------------------------------	------

二、女士楼层	(61)
--------------	------

第三节 收费制度	(62)
----------------	------

一、住宿费收费制度	(62)
-----------------	------

二、特殊的收费制度	(64)
-----------------	------

第三章 客房预约业务	(66)
------------------	------

第一节 客房预约的重要性	(66)
--------------------	------

一、加强客房销售	(66)
----------------	------

二、销售效率的推进	(67)
-----------------	------

三、了解全店 (馆) 知识的重要性	(68)
-------------------------	------

四、交流（联络）	(69)
第二节 客房预约的分类	(71)
一、文书预约、口头预约	(71)
二、当日预约和提前预约	(72)
三、预约的种类	(73)
第三节 受理预约	(76)
一、受理预约的程序	(76)
二、客房预约预报牌	(79)
三、客房预约控制	(81)
四、预约卡	(89)
五、预约卡的归类存档（File）	(93)
六、指定客房（Blocking Room）	(93)
七、团体预约的受理	(95)
第四节 取消预约与预约变更	(98)
一、取消预约	(98)
二、预约变更	(100)
第五节 其他业务与注意事项	(103)
一、客人的选择	(103)
二、使用宴会场所、会议室的预约	(104)
三、把客房用于住宿以外活动的场合	(105)
四、住宿费的优惠（打折）及报告	(105)
五、VIP（重要人物）预约的报告	(106)
六、缮制团体预约数据表	(106)
七、有关预约的文件的整理	(106)
八、客人结帐退心后，预约卡的处理	(108)

第四章 接待部门的主要业务	(109)
第一节 接待与接待工作人员	(109)
一、接待 (Reception)	(109)
二、接待工作人员 (Reception Clerk)	(110)
第二节 客房安排 (Room Assignment)	
.....	(114)
一、关于客房安排	(114)
二、前日晚上的客房安排	(115)
三、超额预定 (Over Booking)	(122)
第三节 登记开房 (Check In)	(124)
一、预约客人的登记开房	(124)
二、无预约客人的到达	(136)
三、团体客人的登记开房	(142)
四、预约条件的变更	(144)
第四节 住宿条件的变更	(146)
一、换房	(147)
二、变更住房标准	(151)
三、出发日的变更	(153)
第五节 结帐退房	(155)
一、由前厅现金出纳人员办理的结帐退房业务	
.....	(156)
二、接待工作人员办理的结帐退房业务	(159)
三、团体客人的结帐退房	(163)
第六节 夜班及客房报告	(165)
一、夜班	(165)

二、每日客房报告	(171)
第五章 情报信息 (Information)	(181)
第一节 情报信息服务 (Information Service)	(181)
.....	
第二节 有关住宿客人的咨询	(183)
一、客房信息 (Room Information)	(183)
二、信息情报架 (Information Rack)	(184)
三、未到达、已出发客人	(186)
第三节 留言 (Message)	(187)
一、留言的重要性	(187)
二、留言的种类	(189)
三、留言的处理	(190)
第四节 馆内介绍	(192)
第五节 城市信息 (City Information)	(194)
第六章 邮件 (Mail)	(198)
第一节 发送电报	(198)
一、国内电报	(198)
二、国际电报	(199)
第二节 邮件物品的发送	(202)
第三节 邮件的投递	(203)
一、普通邮件的分检	(203)
二、特殊邮件物品的处理	(205)

第三部分 客房管理

第一章 客房管理部门 (House Keeping Department) (209)

第一节 客房管理工作的内容 (209)

第二节 客房管理的组织 (210)

第三节 客房管理的课题 (213)

第二章 客房部的业务 (215)

第一节 客房工作人员的心得 (215)

一、客房工作人员的一般心得 (216)

二、工作中的心得 (218)

三、楼层服务台的整理 (221)

四、需向客房管理员报告的事项 (222)

第二节 客房的设备、家具类 (223)

一、设备、家具类的名称 (223)

二、关于床 (226)

第三节 整理客房 (227)

一、清扫客房 (227)

二、清扫程序 (230)

三、做床 (232)

四、客房的清扫 (236)

五、卫生间的清扫 (240)

六、布巾类、备用品类的布置 (242)

七、整理后的检查工作	(244)
第四节 其他服务	(251)
一、洗濯服务 (Laundry Service)	(252)
二、微型吧的补给	(253)
第五节 客房管理记录与报告	(254)
一、客房报告	(254)
二、洗衣底帐	(254)
三、寄存物记录簿	(254)
四、客房女侍应生报告 (Room Maid Report)	(255)
五、客房日报 (客房每日报表)	(256)
六、其他报表类	(257)

第一部分

前厅服务

