

高等院校旅游专业系列教材

饭店前厅与客房管理

余炳炎 朱承强 编 著

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅与客房管理/余炳炎,朱承强编著. —天津:南开大学出版社,2001.7(2002.3重印)
高等院校旅游专业系列教材
ISBN 7-310-00619-4

I. 饭… II. ①余…②朱… III. 饭店-经济管理-高等学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 03202 号

出版发行 南开大学出版社

地址:天津市南开区卫津路 94 号

邮编:300071 电话:(022)23508542

出版人 肖占鹏

承印 天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

经销 全国各地新华书店

版次 2001 年 7 月第 1 版

印次 2002 年 3 月第 3 次印刷

开本 880mm × 1230mm 1/32

印张 9

插页 2

字数 258 千字

印数 10001—15000

定价 15.00 元

出版说明

随着我国改革开放和社会主义市场经济的发展,旅游业以不断增长的势头迅速发展,已经被正式列入国民经济序列。与此同时,高等院校的旅游教育与研究也在长足发展,并且为旅游业的各个部门输送了大量的专业人才。目前设置旅游专业的高等院校已达160多所。

旅游形势的发展要求旅游教育从理论上跟踪、总结旅游业的成败得失,并及时反映到教学理论中来,目前极需要有一批适应形势发展、反映旅游学最新思想与动态的教材,服务于旅游学科建设,这是我们组织编写高等院校旅游专业系列教材的宗旨。

我社的旅游教材起步早,品种多,并且以理论基础扎实、实用性强而得到国内广大高校师生的认同。应许多高校旅游专业师生的要求,我社重新策划出版这套系列教材。我们以教育部指定的旅游管理专业的主干课程作为依据确定选题,以各高校旅游专业中有影响、有研究的教师、学者作为作者主体,以反映旅游学科的新观点、新材料、新成果作为教材编写内容的指导原则。新编旅游专业系列教材有如下特点:理论性较强,起点较高,既注重同国际旅游学术接轨,又反映我国旅游发展与研究的实际;注重实务性,可以直接服务于旅游业的不同部门;使用新鲜资料和例证,能反映旅游业的最新动态。

这次出版的新版教材,与我们原有的30余种教材,基本上涵盖了高等院校旅游专业教学的课程设置,而且我们将根据旅游业、旅游教育形势的需要,不断地修订原有教材,增加新选题,使之日臻完善,更好地为广大高等院校旅游专业的师生服务。

新版旅游专业系列教材与作者分别为:

- | | |
|---------------|---------------------|
| 旅游学概论(修订版) | 李天元编著(南开大学) |
| 旅游市场学(修订版) | 林南枝主编(南开大学) |
| 旅游经济学(修订版) | 林南枝 陶汉军主编(南开大学) |
| 旅游心理学 | 刘 纯编著(上海大学) |
| 旅游心理学(修订版) | 甘朝有编著(南开大学) |
| 旅游企业人力资源管理 | 赵西萍编著(西安交通大学) |
| 饭店经营管理原理 | 丁 力编著(浙江大学) |
| 餐饮经营管理 | 吴克祥编著(暨南大学) |
| 饭店前厅与客房管理 | 余炳炎 朱承强编著(上海旅游专科学校) |
| 旅游饭店财务管理(修订版) | 徐 虹编著(南开大学) |
| 旅游资源与开发 | 甘枝茂 马耀峰主编(陕西师范大学) |
| 旅行社经营与管理(修订版) | 杜 江编著(北京第二外国语学院) |
| 旅游法原理与实务(修订版) | 王 健编著(南开大学) |
| 旅游美学(修订版) | 乔修业主编(南开大学) |
| 旅游管理信息系统 | 邱德海主编(西安交通大学) |

这套教材除了适用于高等院校的旅游专业外,还可作为高职教育、自学考试的专业教材,以及旅游业高级人员的培训教材。

欢迎使用这套教材的师生与专业人员,提出宝贵意见,帮助我们改正其中的疏漏与不当之处。

南开大学出版社
2000年6月

前 言

近年来,我国的饭店业得到了蓬勃的发展。无论是行业规模、设施质量,还是经营理念或管理水平,都取得了长足的进步,迈入了现代化的发展阶段。房务管理作为现代饭店经营管理中的主要组成部分,其经营管理的思想、内容、方法也经历了巨大的变革,从传统的经验型管理转向科学化管理。20世纪80年代中期,海外饭店管理集团进入我国饭店管理市场,带来了与我国传统旅馆不同的客房装潢、设施配备、服务方式及先进的房务管理思想和方法。80年代末,国家旅游局负责制定、推行的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》,将符合国际惯例的国家标准和我国饭店业经营环境的实际相融合,促使我国现代饭店的房务管理提高到国际现代化管理的水平。

本书以管理理论为指导,吸取国外饭店房务管理的先进经验,结合我国饭店业的管理实践,系统探讨了饭店客房产品的设计、客房价格的决策、前厅部和客房部的组织设计、前厅的客房预订和销售、前厅和客房服务的组织、日常清扫工作的安排以及客房的物资控制等理论和实践问题,突出理论性、科学性和实用性,以期对我国饭店业的房务管理提供有益的启迪。

由于时间仓促,书中遗漏和不足之处在所难免,望读者提出宝贵的意见和建议,以使本书不断充实完善。

作 者

2000年11月于上海旅游高等专科学校

目 录

第一章 饭店房务管理概述	(1)
第一节 饭店业的发展.....	(2)
第二节 饭店的类型和等级.....	(6)
第三节 饭店的客房产品.....	(9)
第四节 饭店房务管理的职能和基本要求	(13)
第二章 客房产品设计	(21)
第一节 客房楼层区域的规划	(22)
第二节 客房室内空间的设计	(32)
第三节 客房内部的陈设布置	(46)
第三章 客房价格决策	(53)
第一节 客房定价的原理与方法	(54)
第二节 客房定价的策略与技巧	(64)
第三节 客房价格的调整与控制	(69)
第四章 前厅部和客房部的组织设计	(77)
第一节 前厅部的工作任务及组织结构	(78)
第二节 客房部的工作任务及组织结构	(84)
第三节 前厅部和客房部的工作设计及岗位设置	(88)
第五章 前厅的客房预订管理	(96)
第一节 客房预订的渠道及方式	(97)
第二节 客房预订的类别与程序.....	(102)
第三节 客房预订中的失约行为及处理.....	(110)
第六章 前台的客房销售管理	(118)
第一节 客房状态的控制.....	(119)
第二节 宾客入住.....	(127)
第三节 前台分房与销售的技巧.....	(137)

第五节 客史档案的建立与管理·····	(152)
第七章 前厅服务管理·····	(159)
第一节 前厅礼宾服务·····	(160)
第二节 前台服务·····	(169)
第三节 电话总机服务及商务中心服务·····	(176)
第四节 受理宾客投诉·····	(182)
第八章 客房服务管理·····	(188)
第一节 客房服务项目的设立·····	(189)
第二节 客房服务活动的组织·····	(193)
第三节 客房服务质量的控制·····	(200)
第四节 客房的安全保卫工作·····	(208)
第九章 客房的清洁保养·····	(221)
第一节 客房的清洁整理·····	(222)
第二节 公共区域的清洁保养·····	(236)
第三节 清洁设备与清洁剂·····	(246)
第十章 客房的物资管理·····	(255)
第一节 客房设备的管理·····	(256)
第二节 客房用品的控制·····	(265)
第三节 布件的管理和控制·····	(270)
主要参考文献·····	(280)

第一章 饭店房务管理概述

学习目的

通过本章学习,了解饭店业的社会地位和中外饭店业的发展概况及现状;懂得饭店的各种类型及等级的划分;认识客房产品在饭店的重要地位及客房产品的特点和特性;掌握房务管理的职能、职能部门的设置以及房务管理的基本内容。

主要内容

● 饭店业的发展

世界饭店业的发展 中国饭店业的发展

● 饭店的类型和等级

饭店的类型 饭店的等级

● 饭店的客房产品

客房产品的重要性 客房产品的特点 客房产品的质量特性和内涵

● 饭店房务管理的职能和基本要求

房务管理的职能 房务管理的职能部门 房务管理的基本要求

第一节 饭店业的发展

饭店是伴随着人类旅行活动的开展而出现在人类社会的,古今中外都如此。饭店最初的基本功能是为旅途中的人们提供过夜住宿服务,随着人类社会的发展和经济的发达,饭店的服务功能及服务范围大大拓展,其设备设施的装备水平及服务手段也日趋现代化、专业化。在现代社会中,饭店已成为具有向客人提供住宿、餐饮、购物、会展、商务、娱乐、健身等诸多功能的综合性服务企业,在服务于外来的旅行者、旅游者的同时,也服务于当地社会及居民。由各种不同等级、类型、规模、经营方式的众多饭店所组成的饭店业,已成为现代社会中一个令人瞩目、具有发展潜力的新型产业。饭店业的发展为当地社会的政治、经济、文化等方面的发展带来重要影响,刺激和促进当地社会的对外交往、经济发展和文化交流,提高社会的文明程度。饭店业的发达程度往往被视作衡量一个城市或地区整体发展水准的依据之一。

一、世界饭店业的发展

世界饭店业,大体经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期和现代饭店时期 4 个发展阶段。

客栈时期,一般是指 12 世纪到 19 世纪初这段漫长的历史时期。前期的客栈规模小、设备简陋,大多设在乡间或小镇,仅能满足旅客食宿和安全这样一些最基本的需求。后期的客栈较之前期的客栈有了很大改善,往往成为当地社会、政治与商业活动的重要场所。

大饭店时期,一般是指 19 世纪中期到 20 世纪初,1850 年巴黎大饭店的建成是这一阶段的开始。大饭店和客栈有着许多根本的区别。大饭店建在繁华的大都市,规模宏大,建筑与设施豪华,装饰讲究。饭店的服务是第一流的,讲求礼仪,主要接待王室、贵族、官宦和社会名流。饭

不太注重经营成本。

本时期饭店经营者的代表人物、瑞士人恺撒·里兹(Caesar Ritz)提出了“客人永远是对的”饭店经营格言。大饭店时期许多经营与服务的哲理和信条至今仍在世界饭店中奉为圭臬,恪守不渝。

商业饭店时期,大约从20世纪初到50年代。美国的饭店业先驱埃尔斯沃思·斯塔特勒(Ellsworth Statler)被公认为商业饭店的创始人。他于1908年在纽约州水牛城所创办的斯塔特勒饭店,被誉为世界现代商业饭店的里程碑。商业饭店时期是国际饭店史中最为重要的阶段,也是世界各国饭店业最为活跃的时代,它从各方面奠定了现代饭店业的基础。商业饭店的特点是设备舒适完善,服务项目齐全,价格合理,经营活动商品化,以追求利润为目的,以接待从事商业活动的旅行者为主。

现代饭店时期,大约从20世纪50年代开始至今。自20世纪50年代起,随着国际旅游业的发展,世界上一些大饭店公司以出售特许经营权与签订管理合同等形式,进行国内甚至跨国的连锁经营,逐渐形成了一个使用统一名称、统一标识,在饭店建造、设施设备、服务程序、管理方法等方面实行统一标准,共同进行宣传促销、客房预订、物资采购与人才培训的饭店联号。饭店的功能日趋多样,既能满足外来旅游者食宿和娱乐、健身、商务活动的需求,也是当地社会活动的重要场所。在经营管理上,注重用科学的手段进行市场营销、成本控制、人力资源开发等。在设备设施上,广泛地引入适合饭店服务及运行所需要的各种高新科技产品。

二、中国饭店业的发展

中国饭店业是一个既古老而又年轻的行业。在中国,饭店业已有3000多年的历史,曾经历了古代至19世纪中期的驿站、客栈时期;19世纪末,随着资本主义生产方式的输入而出现了一批大型西式饭店。中华人民共和国成立,特别是随着改革开放政策的实行,使我国饭店业进入了迅速发展的新型饭店时期。狭义上的中国饭店业,主要指以接待境外宾客为主的涉外旅游饭店业,它在中国还是一个年轻的行业,从

第一阶段,1978~1983年,为旅游饭店业的初创阶段。这一时期的饭店,很大部分是从以前政府的高级招待所转变而来的,处于从原来的接待型事业单位向经营型企业单位转化的时期。

第二阶段,1983~1988年,为旅游饭店业的稳步发展阶段。饭店业基本完成了由事业单位管理向企业管理的转变,迅速走上了科学管理的轨道。1984年在全行业推广北京建国饭店的科学管理方法。建国饭店是北京第一家中外合资饭店,也是全国第一家聘请海外饭店管理集团管理的饭店。1984年3月,中央和国务院领导指示,国有饭店也应按照北京建国饭店的科学办法管理。通过推行这套管理方法,全国饭店业在102家试点单位的带动下,在管理、经营、服务等方面都发生了深刻的变化,迈上了饭店科学管理之路。

第三阶段,1988~1994年,饭店业推行星级评定制度,使我国饭店业进入了国际现代化管理的新阶段。到1988年,我国饭店业已拥有旅游涉外饭店1496座,客房22万间。为使我国迅速发展的饭店业能规范有序地发展并与国际饭店业的标准接轨,1988年9月,经国务院批准,国家旅游局颁布了饭店星级标准,并开始对旅游涉外饭店进行星级评定。我国的饭店星级标准是在对国内外大量调查研究的基础上,参照国际上的通行标准并结合我国实际情况,在世界旅游组织派来的专家指导下制定出来的。1992年经国家技术监督局批准,定为国家标准。饭店星级是国际饭店业的通用语言。我国饭店业实行星级制度,可以促使饭店的服务和管理符合国际惯例和国际标准。评定星级既是客观形势发展的需要,也使我国饭店业进入了规范化、国际化、现代化管理的新阶段。

第四阶段,1994年至今,我国饭店业逐步向专业化、集团化、集约化经营管理迈进。80年代以来,国际上许多知名饭店管理集团纷纷进入中国饭店管理市场,向我国饭店业界展示了专业化、集团化管理的优越性以及现代饭店发展的趋势。十几年来,我国的饭店业正在逐步改变计划经济带来的“谁建谁管,各自为政”的局面。截至1998年10月,在国家旅游局登记注册的中国自己的饭店管理公司已有40余家,管理了150多家国内饭店,同20多家涉外饭店管理公司形成了平八五五的格

局。1998 年在国际饭店业中分别排名第 81 位、206 位的上海锦江集团和北京凯莱集团,是众多中国饭店管理集团中的优秀典范。另外,90 年代中后期,我国饭店业的总量急骤增加。由于受到国际国内经济变化的影响,经营效益出现滑坡,“走集约型发展之路”越来越成为饭店业界的共识,要求从单纯追求总量扩张、注重外延型发展向追求质量效益、强化内涵型发展转变。

表 1-1 我国旅游饭店发展数据表

年份	饭店数	客房数
1978	203	32000
1985	505	77000
1988	1496	220000
1992	2354	351000
1995	3720	486000
1997	5201	701000
1998	5782	764000
1999	7035	889400

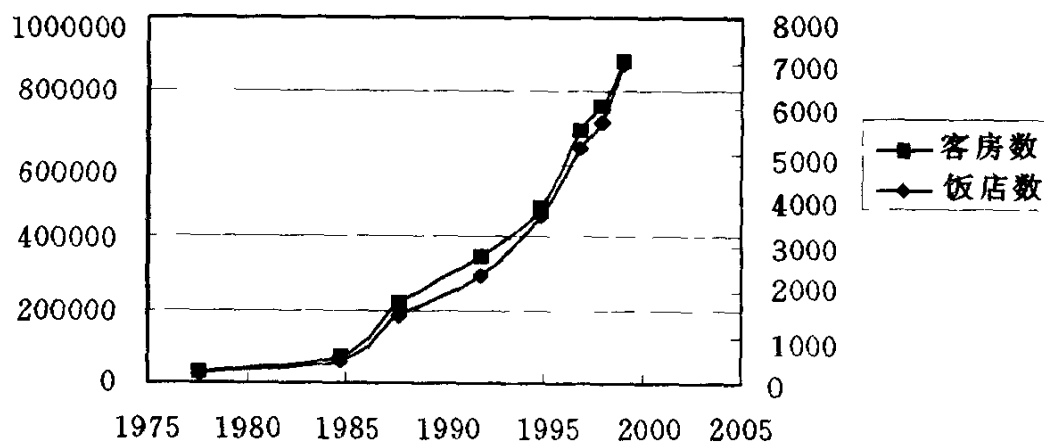


图 1-1 我国旅游饭店发展示意图

第二节 饭店的类型和等级

饭店业是由各种类型、各种等级的饭店所组成的。饭店分类、分等有利于各类、各等饭店在市场上塑造自身的形象,明确自己的市场定位,同时也能使客人在选择饭店时有明确的目标。

一、饭店的类型

根据某种特定的评判标准将饭店分类,以反映饭店的某些主要特征。

由于历史的演变、传统的沿袭、地理位置与气候条件的差异及饭店用途、功能、设施的不同,世界各地对饭店的分类方法多种多样。根据传统分类方法,一般把饭店分为4种类别。

1. 暂住型饭店。此类饭店一般位于城市而且靠近商业中心,以接待商务旅行者为主,同时接待各类旅行者和旅游者。该类饭店的客人在饭店平均逗留时间较短,客人流动量大,饭店适应性广,在饭店业中所占的比例最大。

2. 长住型饭店,也称公寓式饭店。此类饭店一般采用公寓式建筑的造型,以接待长住客人为主。该类饭店的设施及管理较其他饭店类型简单,只向住店客人提供住宿、餐饮等基本服务。饭店与客人之间需通过签订租约的形式,确定一种法律关系。长住型饭店的客房多采用家庭式布局,以套房为主,配备适合客人长住的家具和电气设备供客人自理饮食。服务上讲究家庭式气氛,特点是亲切、周到、针对性强。从发展趋势来看,长住型饭店一是向豪华型发展,即服务设施与项目日趋完备;二是分单元向住店客人出售产权,成为提供饭店服务的共管式公寓(Condominium)。

3. 度假型饭店,也称游览地饭店。此类饭店多建于海滨、山区、温

的服务之外,还为度假者提供必要的文化娱乐、健身、学习等综合服务,如滑雪、骑马、高尔夫球、捕钓、狩猎、冲浪等。现代度假型饭店已从传统的夏季或冬季营业转为全年营业,并引进商务型饭店的一些经营方式。度假型饭店与商务型饭店相结合,是未来饭店发展的一种方向。

4. 汽车旅馆。它是随着汽车的迅速普及与高速公路的发展而逐渐产生的一种新型住宿设施,以接待驾车旅行的客人而得名。最初的汽车旅馆十分简陋,是称之为“旅游小屋”(tourist cabin)的路边简易住所。到了五六十年代,汽车旅馆得到很大发展,其设施设备与普通饭店渐趋一致。游客驾驶着小车,可十分方便地住进公路沿线的汽车旅馆,享受廉价、方便、舒适的住宿、餐饮及其他各种服务。

除传统的分类方法以外,饭店还有其他各种分类法。如根据饭店的客房数量,可以把饭店分成大型饭店、中型饭店和小型饭店;根据饭店计价方式,可以把饭店分成欧式计价饭店、美式计价饭店、修正美式计价饭店、欧陆式计价饭店和百慕大计价饭店 5 种类别;根据饭店隶属形式,可以把饭店分成独立经营饭店和集团经营饭店两大类。将饭店分成各种类型,有助于人们全面认识饭店的特征,有利于饭店自身的推销,亦便于饭店之间的比较。

二、饭店的等级

饭店等级系指一家饭店的豪华程度、设备设施水平、服务范围和服务质量而言。对客人来说,饭店分等定级可以使他们了解某一饭店的设施、服务情况,以便有目的地选择适合自己要求的饭店。因而,饭店等级的高低实际上反映了不同层次宾客的需求。在一般情况下,对于同规模、同类型饭店来说,客房的平均房价是饭店等级高低的客观标志之一。

目前世界上约有 80 多种饭店等级制,这些等级标准有的是由各地饭店协会制定,有的是各国政府部门制定。由于各地区、各国家间饭店业的发达程度和出发点不同,各种等级制所采用的标准亦不尽相同。饭店分等制在欧洲国家较为普遍。法国的饭店分为“1~5 星”五级,意大利的饭店采用“豪华、1~4 级”制,瑞士的饭店分为“1~5 级”,奥地利的饭店使用“A1 A B C D”级,有的国家和地区采用“豪华 经济 现代”

或“乡村、城镇、山区、观光”或“国际观光、观光”等分等制,可谓形形色色。但在美国,由于其高度发达的市场经济以及成熟的饭店业,至今尚未有统一的、被普遍接受的饭店等级标准,较有影响的为美国汽车协会及美国汽车石油公司分别制定使用的“五花”和“五星”等级制。

如前所述,世界各地各种饭店所采用的分等制标准是不同的,但各地饭店分等制的依据和内容却十分相似,通常都从饭店的地理位置、环境条件、建设设计布局、内部装潢、设备设施配置、维修保养状况、服务项目、清洁卫生、管理水平、服务水平等方面进行评价确定。

我国为适应国际旅游事业发展的需要,尽快提高旅游涉外饭店的管理和服务水平,使之既有中国特色又符合国际标准,保护旅游经营者和旅游消费者的利益,于1988年制定了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》,并于1988年9月1日起执行。我国国家技术监督局于1993年10月1日起执行。我国饭店的星级评定,主要是按照饭店的建筑、装潢、设备设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量的

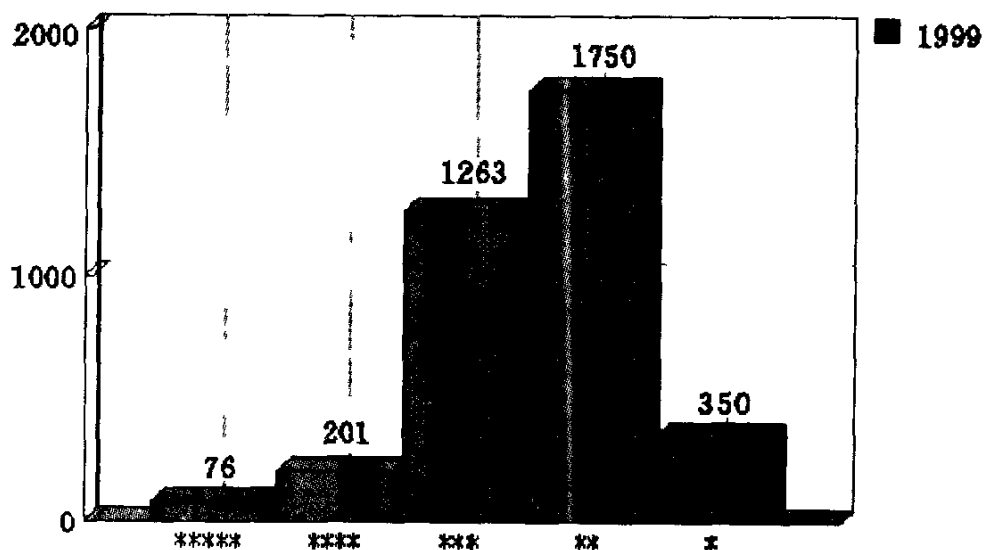


图 1-2 1999 年全国星级饭店数

高低以及服务项目的多寡,进行全面考虑,综合平衡,将饭店划分为一星、二星、三星、四星、五星共五个等级。一般来说,五星级饭店属豪华饭店,其设备设施与服务均要体现现代化特色。四星级饭店亦称一流饭店,其设备设施和服务均应满足经济地位较高的上层消费者的需求。三

星级饭店一般为中档或中高档饭店,服务质量较好。二星级饭店为中低档饭店,能满足一般社会公众或家庭旅游者的需求。一星级饭店属经济档饭店,其设备设施和服务能满足普通消费者的基本需求。

第三节 饭店的客房产品

一、客房产品的重要性

(一)客房产品是饭店经营最主要、最基本的商品

随着社会的进步及饭店业的发展,各种类型和等级的饭店应运而生。现代饭店是由客房、餐厅、酒吧、商场以及宴会、会议、通讯、娱乐、健身等设施组成,是能满足客人在旅行目的地吃、住、行、游、购、娱、通讯、商务、健身等各种需求的多功能、综合性的服务设施。

国外的一些权威辞典对“饭店”(Hotel)下过这样一些定义:

饭店是装备好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他的服务。(《美利坚百科全书》)

饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿,也往往提供膳食的建筑物。(《大不列颠百科全书》)

饭店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务的设施,以接待外出旅游者和非永久性居住的人。(《韦伯斯特美国英语新世界辞典》)

从上述各条定义来看,作为一个饭店,无论其设施是简单还是豪华,都必须具备提供住宿的功能。饭店中的其他各种设施可以根据其规模、等级、市场变化等因素进行增减甚至取消,而客房是其必不可少的基本设施,因为舍之则不能成为“饭店”(Hotel)。

另外,对旅途上的客人而言,饭店是其达到旅行目的地后寻求的主要设施,并以此为基地开展各种活动以实现其旅行目的。旅行者在对饭店的种类、设施的需求中,对客房的需求当属首选。旅行者将自己下榻的客房视为旅途中的“家”(Home away from home)。因此,在设施和中

能日趋多样、丰富的现代饭店中,满足客人住宿的需求仍是现代饭店最基本、最重要的功能。

(二)客房收入是饭店经济收入的主要来源

1. 客房营业收入占全饭店营业收入的比例高。客房是饭店销售的主要商品。客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的 40~60%。根据著名的饭店会计事务所——美国的霍沃斯公司发表的《全世界饭店业 1998 年调研报告》中有关世界范围饭店经营情况的统计资料,客房营业收入占全饭店营业收入的平均比例为 56.3%,而餐饮营业收入所占的比例为 34.6%,电话占 2%,其他经营收入占 7.1%(详见图 1-3)。1998 年我国涉外旅游饭店的客房营业收入占全饭店营业收入的比例为 45.02%,餐饮营业收入所占的比例为 35.26%,商品及其他经营收入所占的比例为 19.72%(详见图 1-4)。



图 1-3 国际范围饭店经营情况统计

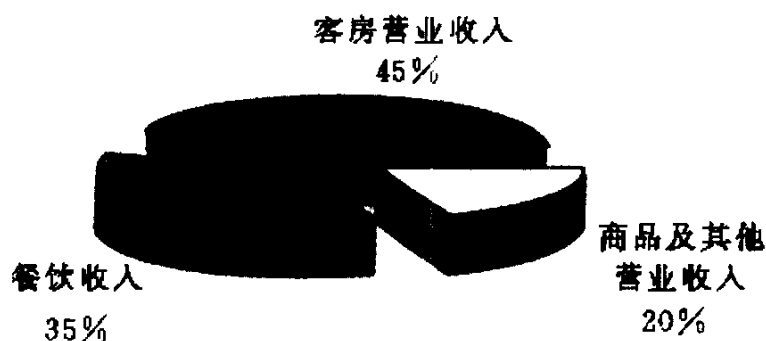


图 1-4 我国饭店经营情况统计

2. 客房的创利率高。客房初建时虽然投资大,但耐用性强,在一次销售后,经过服务人员的清洁整理和补充必备的供应品后,又可重复销售。因此,客房的创利率高。客房的创利率高,是因为客房的创利率高,是因为客房的创利率高。