

21 SHIJIGAO DENGZHIYEJIAOYU
21 GUINHUAJIAOCAI



21世纪高等职业教育规划教材（2年制）

前厅与客房管理

QIANTINGYUKEFANGGUANLI

● 主编 韦小良

中国财政经济出版社

21 世纪高等职业教育规划教材 (2 年制)

前厅与客房管理

韦小良 主编

王昆欣 审稿

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅与客房管理/韦小良主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2005.9

21 世纪高等职业教育规划教材. 2 年制

ISBN 7-5005-8453-9

I. 前… II. 韦… III. 饭店-商业管理-高等学校: 技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 085009 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 88190616 88190655 (传真)

北京财经印刷厂印刷

787×960 毫米 16 开 24 印张 391 000 字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月北京第 1 次印刷

定价: 28.00 元

ISBN 7-5005-8453-9/F·7368

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本教材的正版图书封底上贴有“中国财政经济出版社 教育分社”防伪标识。根据标识上提供的查询网站、查询电话和查询短信, 输入揭开防伪标识后显示的产品数字编号, 即可查询本书是否为正版图书。版权所有, 翻印必究, 欢迎读者举报。举报电话: 010—88190654。

出版说明

为了进一步贯彻落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》和全国职业教育工作会议的精神,适应二年制高等职业教育发展的趋势,满足各类职业技术学院专业教学的实际需要,我们组织编写了21世纪高等职业教育规划教材。该系列教材涵盖了二年制高等职业教育教学中所需的公共课(包括文化基础课、思想政治课)、财务会计、市场营销、电子商务、金融与证券、国际贸易、旅游饭店与管理、文秘等专业主干课程,从2005年秋季开学起,这些教材将陆续提供给各类职业技术学院使用。

该系列教材是根据教育部提出的“以综合素质培养为基础,以能力培养为主线”为指导思想,结合二年制高等职业教育的教学培养目标而编写的。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高技术应用性人才的需求出发,在内容的构建上结合专业岗位(群)对职业能力的需要来确定教材的知识点、技能点和素质要求点,并注重新知识、新技术、新工艺、新方法的应用,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试,以适应高等职业教育教学改革,满足各类高等职业技术学院教学需要。在此,我们真诚的希望各类职业技术学院在教材的使用过程中,能够总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

2005年6月

目录

第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部的地位与作用.....	(2)
第二节 前厅部的组织机构及部际关系.....	(4)
第三节 前厅氛围营造.....	(15)
第四节 前厅发展趋势.....	(20)
第二章 客房预订	(26)
第一节 客房产品知识.....	(27)
第二节 客房预订.....	(30)
第三节 超额预订.....	(40)
第四节 订房纠纷的处理.....	(42)
第三章 前厅接待服务	(48)
第一节 前厅接待概述.....	(49)
第二节 宾客入住登记程序.....	(54)
第三节 排房技巧.....	(61)
第四节 房态控制.....	(63)
第五节 商务楼层接待服务.....	(67)
第六节 饭店客史档案的管理.....	(76)
第四章 前厅其他服务	(82)
第一节 礼宾服务.....	(83)

第二节 问讯服务	(98)
第三节 总机服务	(108)
第四节 收银服务	(113)
第五章 前厅销售管理	(131)
第一节 房价管理	(132)
第二节 客房销售技巧	(139)
第六章 客房部概述	(150)
第一节 客房部在饭店中的地位、作用和主要任务	(151)
第二节 客房部的组织机构	(154)
第三节 客房部与其他部门的业务关系	(157)
第四节 客房的规划和设计	(159)
第五节 客房发展趋势	(166)
第七章 公共区域的清洁保养	(176)
第一节 清洁保养的基本要求	(177)
第二节 饭店常用清洁剂和清洁设备	(179)
第三节 公共区域清洁保养的标准	(186)
第四节 公共区域清洁保养程序	(189)
第五节 地面及墙面的清洁保养	(195)
第六节 公共区域清洁保养的质量控制	(206)
第八章 客房的清洁保养	(212)
第一节 客房清洁整理前的准备工作	(213)
第二节 客房的日常清洁保养	(216)
第三节 客房计划卫生	(231)
第四节 客房清洁保养的控制	(234)
第九章 客房对客服务	(249)
第一节 客房对客服务模式	(250)
第二节 客房对客服务项目	(259)

第三节 对客服项目的管理·····	(271)
第四节 宾客投诉的处理·····	(278)
第十章 客房物资管理·····	(285)
第一节 客房布件管理·····	(286)
第二节 客房设备的选择与保养·····	(293)
第三节 客房用品的控制·····	(303)
第十一章 客房安全管理·····	(313)
第一节 客房安全管理·····	(314)
第二节 顾客安全管理·····	(318)
第三节 员工职业安全·····	(329)
附录一：旅游饭店岗位职责·····	(334)
附录二：旅游饭店技术比赛规则·····	(361)
参考书目·····	(372)

第一章

前厅部概述

本章导读

前厅部是饭店经营管理中的一个重要部门，它主要承担了以客房销售为核心的一系列工作。同时，前厅部还是饭店业务活动和对宾客服务的一个综合性部门。前厅部是饭店的“神经中枢”，是联系宾客的“桥梁”和“纽带”，是饭店经营管理的窗口。

学习目标

通过本章的学习，掌握饭店前厅部的定义、任务、地位与作用；熟悉各种规模、星级的饭店前厅部的组织结构及部际关系；了解前厅氛围营造的基本要素；了解前厅部的发展趋势。

前厅部所有的功能、活动及组成部分都是为了支持、促进对客销售和对客服务这一目的。前厅是宾客与饭店员工接触的主要场所，几乎涉及饭店提供的每项对客服务。

第一节

前厅部的地位与作用

一、前厅部的定义

饭店前厅, 又称大厅、大堂, 是客人接触饭店的第一场所, 它主要由饭店大门、总服务台、大堂及其缓冲地带等空间组成, 通常是指进入饭店大门后到饭店客房、餐厅等营业区之前的供宾客自由活动的大块公共区域。

前厅部, 也称前台部、大堂部或客务部。前厅部是饭店组织客源、销售饭店产品、沟通和协调各部门的对客服务, 并为宾客提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、邮件、委托代办、商务、退房等各项前厅服务的综合性部门。

二、前厅部的任务

前厅部的的主要工作, 是尽最大可能向客人推销饭店客房和其他产品, 并协调饭店其他部门的对客服务, 使饭店获得良好的经济效益和社会效益。具体任务如下:

(一) 销售客房产品

销售客房是前厅部的首要任务, 客房营业收入是饭店的主要经济来源。同时, 客房商品具有价值不可储存性的特征, 是一种“极易腐烂”的商品。因此, 前厅部的全体员工必须尽力组织客源, 推销客房商品, 提高客房出租率, 增加饭店经济收入。前厅部销售客房的数量和达成的平均房价水平, 是衡量其工作绩效的一项重要的客观标准。

(二) 接待客人

到饭店的客人可以大致分为三类:

第一类是需要住店的客人;

第二类是非住店但到其他营业点消费的客人;

第三类是既不住宿也不消费的客人。

第三类客人中，有些是访客，有些只是借用饭店卫生间等服务设施的，有些是来参观的。无论是哪一类的客人，前厅部的员工都应该一视同仁给予接待。

（三）负责客人账务

为了方便住店客人，饭店为客人提供最终一次性结账服务。前厅部为住店客人分别设立账户，在客人住店期间接受营业部门转来的客账资料并及时登账；要保存最准确的账单资料；监督客人信用情况，完成每日审核工作；为离店的客人办理结账、转账及收款事项。

（四）调度饭店业务，协调对客服务

前厅部一方面把宾客的信息通知到相关部门，另一方面也把饭店各部门的业务信息进行汇总、加工、传递。同时，前厅是客人进出饭店的必经之路，客人与前厅部的交往是最频繁的，所以前厅部也是了解、分析客人需求的重要部门之一。

前厅部还需要将客源市场、客人预订、抵店、离店情况等及时通知相关部门，使其能够有计划地安排好各自的工作，相互配合，保证对客服务质量。

（五）提供各项前厅服务

前厅部下属的各服务班组还为宾客提供各项前厅服务，主要包括：礼宾服务、问讯服务、邮件服务、电话总机服务、贵重物品保管、商务中心服务等。

（六）提供有关饭店经营信息

前厅部是饭店信息中心，要及时准确地对各种有关信息加以处理，向饭店的管理机构报告，作为饭店经营的参考依据。

三、前厅部的地位与作用

（一）前厅部是饭店的门面，反映饭店整体的服务质量与管理水平

前厅是客人接触饭店的第一环节，也是饭店服务的第一环节。大堂的设计风格、设施的豪华程度、员工形象、服务态度、工作效率、组织纪律性等，都是构成客人对饭店的第一印象的重要因素。

（二）前厅部的服务贯穿于饭店对客服务的全过程，在一定程度上决定着宾客的满意程度

在客人的心目中,前厅部是饭店管理层的代表。客人在住店期间,如果有委托代办事项或者遇到困难时,一般都会找前厅部的员工来帮助解决。客人有投诉,一般也是找前厅部。

(三) 前厅部是饭店的指挥、信息、协调和联络中心,是饭店的业务调度中心

前厅部通过接受客人预订和办理入住登记手续,了解客人的具体需要,并将客人的订房信息和客人抵店信息通知客房部、餐饮部等相关部门,统筹协调部门间的对客服务。各业务部门在执行指令过程中遇到困难或客人提出新的要求时,通常应由前厅部出面与客人协商,提出可行的方案以解决客人的问题。

(四) 前厅部是销售饭店产品的窗口,销售效果直接影响到整个饭店的经济效益

在大多数饭店中,客房是其主要的产品,通常客房收入能达到饭店总收入的50%—60%,有的甚至高达70%—80%。

(五) 前厅通常是宾客进出饭店的惟一通道,对宾客和饭店的财产乃至生命安全起重要作用

前厅员工管理好客房钥匙、宾客寄存的物品及贵重物品,也能在很大程度上保证住店宾客人身和财产的安全。

第二节

前厅部的组织机构及部际关系

一、前厅部组织机构设置原则

科学合理地设置前厅部的组织机构,是前厅部顺利开展各项工作、提高运行和管理效率的组织保障。根据前厅部的工作特点,前厅部的组织机构设计应考虑到饭店规模大小、经营特点、管理方式等因素,也应体现专业分工、沟通顺畅、层次分明、统一指挥等原则。

(一) 符合饭店经营需要

前厅部的组织机构应根据饭店的实际情况设置,考虑的因素主要包括:饭店的规模、星级、位置、客源类型、客源档次、经营特色、管理方式、管理层次、人均住宿天数、操作程序等。

1. 饭店的规模

饭店的规模通常以客房数量为依据。我国通常把饭店分成大型、中型、小型三个档次:300间客房以下的为小型饭店,300—600间客房的为中型饭店,600间以上客房的为大型饭店。在规模较大的饭店,前厅部的分工较细,专业化程度较高,人员相对较多;相反,在一些规模较小的饭店,员工的职责范围较广,分工较为粗放,人员相对较少。

2. 饭店的服务水准

星级较高、档次较高的饭店,相对来说服务水准也较高。前厅部为了向客人提供定制化、个性化服务,服务工作的专业化程度越来越高,分工越来越细,组织结构就越来越复杂。

3. 饭店的客源构成

前厅部应根据客源对象的需求来决定服务模式、服务内容,从而决定相应的组织机构。如商务型饭店的主要客源是商务客人,他们需要高效率的人住登记与离店服务,因此商务型饭店接待处和收银处应配备数目较多的员工。

(二) 精简高效

一般饭店都实行层级管理原则,目的是将复杂的工作进行合理的分解,使员工的能力、精力和时间能够满足本职工作的需要。层次太少,会使管理人员工作负担过重,影响工作质量;层次太多,无疑使管理工作过于复杂化,出现人浮于事、互相扯皮等现象。在设置前厅部组织机构时应当尽量减少人数,降低劳动力成本,提高劳动效率。员工队伍精简,效率才能提高。

(三) 分工明确

按工作内容和性质进行合理的专业分工,是现代企业管理中最为基本的管理经验。通过分工,规定了各部门和各个岗位的工作内容、工作范围,使工作内容和难度尽量与员工的能力相适应。专业分工是员工掌握和提高工作技能的前提。

(四) 便于协作

不同的工种和岗位之间存在着一定的联系,所以必须加强各部门之间的

协作。协作,就是规定各个部门和各个岗位相互之间的协调关系和配合方法。

二、前厅部组织机构

一个典型的前厅部由以下部分组成:前厅部经理室、预订处、接待处、问讯处、商务中心、礼宾部、电话总机房、总台收银处、大堂副理、旅行社派驻机构、银行派驻机构等。

前厅部通常设立的工种有大堂副理、接待员、问讯员、预订员、行李员、门僮、机场代表、商务楼层接待员、话务员、商务中心文员、委托代办员、订票员等等。中、小型饭店根据自身的需要,也会把前厅收银员、大堂吧服务员、商场服务员划归前厅部管辖。

(一) 大型饭店前厅部组织机构 (图 1-1)

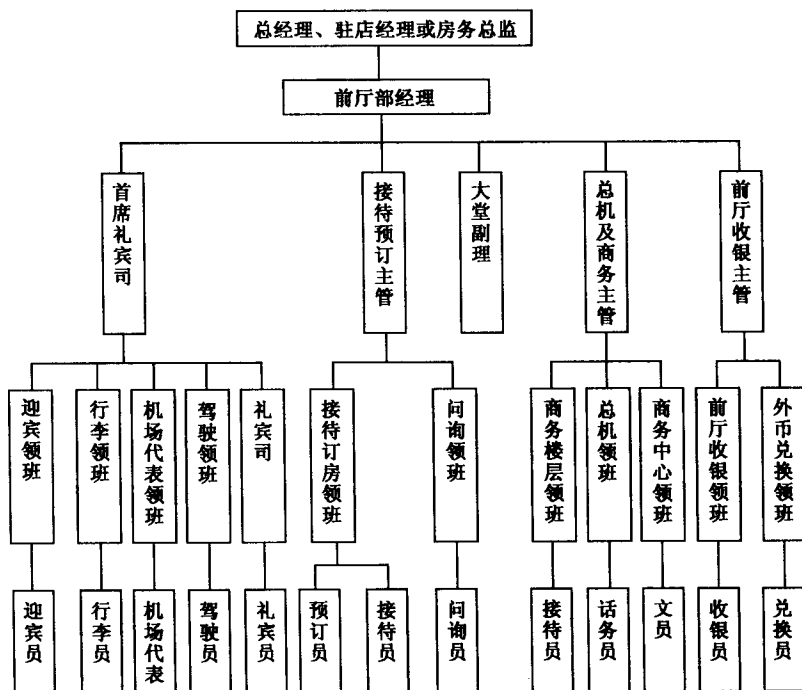


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构图

此外,在前厅设点服务的非饭店所属机构有:旅行社派驻机构、银行派驻机构、邮政部门派驻机构、民航及其他交通部门的派驻机构等等。

(二) 中型饭店前厅部组织机构 (图 1-2)

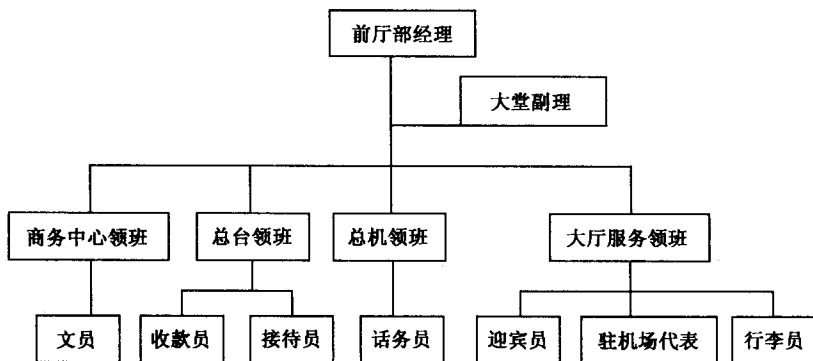


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构图

(三) 小型饭店前厅部组织机构 (图 1-3)

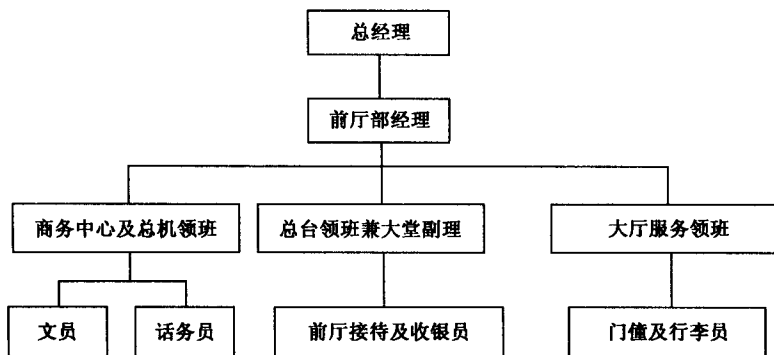


图 1-3 小型饭店前厅部组织机构图

大、中、小型饭店前厅部组织机构的共同之处是：建立了统一的指挥体系，规定了信息上传下达的渠道，明确了各岗位的职责、权力及管辖范围。同时，由于饭店的规模不同，前厅部设立的下属机构及管理的层次也各不相同。

三、前厅部下属机构的职能

(一) 大堂副理 (Assistant Manager)

大堂副理是饭店管理机构的代表人之一，主要负责的工作有：处理宾客投诉；联络、协调饭店各有关部门的对客服务；处理突发事件；回答客人的

问讯；负责检查贵宾房、代表总经理迎送重要宾客；巡视和检查饭店公共区域清洁和维护；熟悉前厅部各班组的工作，协助管理、指导、监督前台人员工作；检查员工的纪律、仪容仪表及工作情况等。

（二）预订处（Room Reservation）

随着饭店业竞争的加剧和市场开拓力度的加大，预订处的职能越来越重要，主要有：掌握饭店的房价政策；负责饭店的订房业务；接受客人的电话、传真、信函或当面预订；加强与接待处的联系；向前厅部经理、接待处及有关部门提供最新的订房情况；及时向上级提供重要宾客抵店信息；制定各种预订报表；参与制定全年客房预订计划；加强和完善订房记录和档案工作等。

（三）接待处（Reception）

接待处的主要职能是：销售客房；接待客人；为客人办理入住登记手续；分配房间；控制房间状态；协调对客服务；掌握客房出租变化情况；掌握住客动态及信息资料；制作客房营业日报表等。

（四）问讯处（Information）

问讯处的主要职能是：掌握住客动态及信息资料；解答客人的问讯；处理客人的邮件、留言；接待访客；分发和保管客房钥匙；负责有关的服务协调工作等。

（五）总台收银处（Cashier）

总台收银处一般由财务部管辖，与前厅部接待处、问讯处有着密切的联系，是总台的重要组成部分，所以前厅部也应参与和协助对总台收银员的管理和考核。总台收银处的主要职能是：管理住店客人的账务；同饭店内各营业部门的收银员联系，催收、核实账单；办理离店客人的结账手续；负责应收账款的转账；夜间审核全饭店营业收益及账务情况；提供外币兑换服务；兑换零钱；为住店客人提供贵重物品的寄存与保管服务。

（六）礼宾部（Concierge）

其主要职能是：在机场、车站或饭店大门迎送客人；负责客人行李的运送及安全；寄存行李；引领客人进房；分送报纸、邮件及留言单等；提供召唤出租车和泊车服务；提供雨具服务；管理、疏导并指挥大厅门前的车辆停靠，确保饭店门前车道畅通与安全；回答客人问讯及其他委托办事项等。

（七）电话总机（Switchboard）

总机的主要职能是：转接电话；为客人提供叫醒服务；提供“请勿打扰”电话服务；回答客人电话问讯；电话寻人；提供电话留言服务；办理长途电话事项；传播或消除紧急通知或说明；保守通信机密；播放背景音乐等。

（八）商务中心（Business Center）

商务中心的主要职能是：为客人提供传真、打字、翻译、长途电话、因特网、商务资料索引等服务；提供秘书服务；提供租用电脑服务等。

四、前厅部与其他部门的关系

饭店服务工作的突出特点是综合性、整体性和系统性，依靠的是各个部门不同岗位员工的共同努力。前厅部作为饭店的神经中枢和信息中心，是联络客人与饭店各部门之间的纽带和桥梁。所以前厅部必须始终保持与饭店其他部门的良好关系，加强沟通与协调，以保证饭店各部门各环节都能高效运转，保证饭店对客服务的整体质量。

（一）前厅部与总经理室

由于前厅部与总经理办公室的工作联系较多，所以不少饭店前厅部的总台位置靠近总经理办公室。前厅部除了应及时向总经理请示汇报对客户服务过程中的重大事件外，平时还应就下列班组的工作与总经理室沟通信息。

1. 接待处

（1）房价的制定与修改。

（2）及时向总经理办公室请示、汇报前厅部对客户服务中发生的重大事件。

（3）每日递交在店贵宾/团队表、预离店客人名单、客房营业日报表、客房营业分析对照表。

2. 预订处

（1）定期呈报客情预报表。

（2）每日递交客情预测表、次日抵店客人名单。

（3）递交贵宾接待规格审批表，报告已预订客房的贵宾情况。贵宾抵店前，递交贵宾接待通知单。

（4）每月递交房价及预订情况分析表、客源分析表。

3. 问讯处

主要包括转交有关邮件、留言等。

4. 电话总机

(1) 了解高层管理者的值班安排及去向。

(2) 提供呼叫找人服务。

5. 礼宾部

(1) 提供当地的天气情况。

(2) 邮件、报表的递送。

(二) 前厅部与客房部

许多饭店的前厅部与客房部同属于房务部。这两个部门被看作是不可分割的整体,因为两个部门之间的联系最密切,信息的沟通也最频繁。这两个部门之间保持良好的沟通具有非常重要的意义。

1. 接待处

(1) 为了协调好客房销售与客房管理之间的关系,客房中心应每日两次向前台接待处递交房态报告,以便接待处控制房态。这是协调客房销售和客房管理之间关系的重要环节,也是前厅部与客房部最重要的信息沟通内容之一。

(2) 团队客人抵店前,向客房部送交团队用房分配表,以便提前对客房进行准备与控制。

(3) 发送特殊要求通知单给客房部以便做好准备,满足宾客的个性化要求。

(4) 及时把客人入住及退房的情况通知客房部。

(5) 发送换房及房价变更通知单给客房部。

(6) 每日送预离店客人名单、在店贵宾/团队表、待修房报告。

(7) 客房部及时向总台通报客房的异常情况,如双锁客房、紧急维修、外宿情况等。

(8) 客房楼层及时将客人在房内小酒吧的消费情况通知前台收银处。

2. 预订处

(1) 每日送交客情预测表。

(2) 书面通知房内布置的要求。

(3) 书面通知订房客人所需的房内特殊服务要求。

(4) 贵宾抵店前,送交贵宾接待通知书。

(5) 贵宾抵店当天,将准备好的欢迎信等送交客房部,以便客房部布置