



21世纪经济与管理规划教材
旅游管理系列

前厅与客房管理

MANAGEMENT OF FRONT OFFICE
AND HOUSE KEEPING

蔡万坤/编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

前厅与客房管理

MANAGEMENT OF FRONT OFFICE
AND HOUSE KEEPING

蔡万坤/编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房管理/蔡万坤编著. —北京:北京大学出版社, 2006. 8

(21 世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列)

ISBN 7 - 301 - 10905 - 9

I. 前… II. 蔡… III. 饭店 - 商业服务 - 高等学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 084392 号

书 名: 前厅与客房管理

著作责任者: 蔡万坤 编著

责任编辑: 梁鸿飞 刘云艳

标准书号: ISBN 7 - 301 - 10905 - 9/F · 1430

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

出版部 62754962

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

印刷者: 三河新世纪印务有限公司

经 销 者: 新华书店

730 毫米×980 毫米 16 开本 19.75 印张 360 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

本书是由北京大学出版社策划和组织出版的高等院校旅游专业教材,适合于旅游管理和饭店管理专业本专科学学生使用,也可作为饭店宾馆客务总监、前厅部和客房部在职经理的培训教材和业务指导用书。与同类教材比较,本书有三个特点:

(一)教材内容的科学性和创新性。本书以理论为指导,以前厅和客房业务管理为重点、以客人住店活动规律为主线。采用理论、方法和案例结合、定性分析和定量分析相结合的形式来安排全书内容结构。全书在阐明前厅与客房管理基本原理、人员编制和部门预算的基础上,重点阐述了以客房预订销售为龙头,以柜台接待和礼宾服务为引导,以房务管理和日常服务为支撑,以设备用品和价格控制为手段,以提高前厅和客房管理的经济效益为依归的教材内容和结构体系。全书将经济学、管理学、市场学的基本原理以及预算管理、财务管理、计算机网络操作等现代科学技术的精神实质运用于前厅与客房业务管理中,形成了符合实际情况的一些理论和方法。因此,本书具有内容全面,逻辑清晰,科学性和创新性较强的特点。

(二)体例与方法的新颖性和先进性。本书作为专业教程采用了较新的写作体例。每章开头都根据本章内容增加了“知识要求”和“技能要求”。每章结尾都安排了“复习思考题”和“案例作业题”。而且全书各章节的整体结构和体例都比较新颖。同时,本书在前厅与客房管理的方法技能阐述中,脱离了传统的以手工操作为主的经验式、运动式方法的束缚,总结了国际国内先进饭店的经验,广泛采用了计算机网络操作方法,系统地介绍了预算指标的定量预测、人员编制与弹性用人、平均房价的科学预测与调整、客房基价制定与实际出租价格形

成模式等各种比较先进和实用的方法和技术。所以,本书具有教材体例和方法技术的先进性。

(三) 业务与技术的实用性和可操作性。本书从前厅与客房管理的机构设置、人员编制、预算管理到客房预订、柜台接待、礼宾服务,以及房务管理、洗衣房管理、价格管理、部门核算各章节的业务内容及管理技术和方法,都来源于我国先进饭店宾馆的实际,又通过总结提炼,增强了相关内容的条理性和可操作性。同时在有关章节还安排了各种定性和定量分析的案例。所以,本教材具有较强的实用性和可操作性。在教学中,可以根据教学要求实现师生之间的教学互动,让学生参与到管理实践中,对于有一定经验的在职学员,这样的教学安排能够提高他们的业务水平。

本书由北京旅游学院旅游管理专业资深教授蔡万坤先生编著。参加编写的还有刘胜玉、蔡华程、刘超等。由于作者水平有限,书中难免存在缺点错误之处,欢迎广大读者批评指正。

编 者

2006年7月,北京

目录

第一章 前厅与客房管理导论	(1)
第一节 前厅与客房管理的特点和任务	(2)
第二节 前厅与客房管理的工作内容和基本要求	(6)
第三节 前厅与客房管理的机构设置和人员编制	(10)
第二章 前厅与客房部门的预算管理	(23)
第一节 客房出租率和平均房价预算管理	(24)
第二节 前厅部门预算编制方法	(31)
第三节 客房部门预算编制方法	(34)
第四节 前厅与客房部门预算目标的贯彻实施	(39)
第三章 前厅部客房预订业务管理	(45)
第一节 客房预订系统和预订分类	(46)
第二节 客房预订管理操作技术	(54)
第三节 客房预订控制和预订资料管理	(67)
第四节 客房预订国际惯例与订房纠纷处理	(72)
第四章 前厅部柜台接待业务管理	(81)
第一节 客人入住前的准备工作	(82)
第二节 旅客入住接待服务方法	(88)
第三节 换房服务处理和销售技巧	(103)
第四节 柜台结账和夜审账务处理方法	(109)
第五章 前厅客务关系和礼宾服务管理	(119)
第一节 前厅客务关系经理和大堂副理	(120)
第二节 前厅礼宾部及其金钥匙服务	(127)

第三节 前厅门卫行李和问讯处服务	(132)
第六章 前厅、商务、总机及部门档案管理	(139)
第一节 前厅商务中心业务管理	(140)
第二节 前厅部总机房的业务管理	(146)
第三节 前厅部门档案资料管理	(151)
第七章 客房部楼层客房房务管理	(155)
第一节 楼层客房房务管理的两种模式	(156)
第二节 楼层客房卫生整理服务管理	(161)
第三节 楼层客房服务工作管理	(175)
第四节 楼层客房安全工作管理	(183)
第五节 楼层客房房务管理的质量标准	(188)
第八章 客房部公共卫生业务管理	(194)
第一节 公共卫生管理特点任务和标准	(195)
第二节 饭店地毯保养与洗涤业务管理	(199)
第三节 饭店地面保养与清洗方法	(205)
第四节 公共卫生管理的工具器材和专用清洁	(208)
第九章 客房部洗衣房的业务管理	(211)
第一节 洗衣房的业务管理概述	(212)
第二节 洗衣房的洗涤业务管理	(215)
第三节 饭店棉织品业务管理	(221)
第十章 前厅与客房设备用品管理	(230)
第一节 前厅与客房设备用品管理特点和任务	(231)
第二节 前厅与客房设备管理	(233)
第三节 客房部门物资用品管理	(237)
第十一章 客房商品出租价格管理	(252)
第一节 客房商品价值构成和价格形成	(253)
第二节 客房出租价格特点和定价原则与程序	(258)
第三节 客房商品的基价制定方法	(264)
第四节 客房实际出租价格制定及其价格实施	(275)
第五节 客房商品的出租价格调整	(281)



第十二章 前厅与客房部门核算与经济效益	(288)
第一节 前厅与客房部门核算的特点及其基础工作	(289)
第二节 前厅与客房部门核算的内容和方法	(294)
第三节 前厅与客房管理的经济效益	(302)

第一章

前厅与客房管理导论

知识要求

通过本章学习,掌握4项基本知识:

- 前厅与客房管理的性质、特点和任务。
- 前厅与客房管理的工作内容和基本要求。
- 前厅与客房组织机构的设置原则、依据和机构模式。
- 前厅与客房管理的人员编制依据和主要方法。

技能要求

通过本章学习,应该掌握3项管理技能:

- 根据饭店等级规格和规模大小,能够设计出不同的组织机构,并绘制出图形。
- 根据饭店前厅和客房部门不同的工种性质,能够选择不同的方法核定出人员编制。
- 根据饭店客房数量和劳动定额及实际用人,能够检验客房清洁人员使用的合理程度,并提出节省其人员使用的方法和措施。

第一节 前厅与客房管理的特点和任务

一、前厅和客房管理的性质

(一) 前厅与客房部门简介

前厅部是设在饭店前台,销售客房产品、提供预订、接待和应接服务,调度饭店业务的一个专业管理部门。前厅部由设在饭店前部的大堂和前厅办公室两大部分组成。大堂面积主要根据客房数量来确定。其标准最低为每间客房0.4—0.6平方米,最高为每间客房0.8—1.0平方米。大堂设有接待、问询、行李、收款等不同柜台。要求装饰美观、舒适、典雅,具有个性特色。办公室一般设在大厅柜台后面或旁边。与柜台相通。办公室内分设经理室、预订处、接待处、总出纳处等机构。

客房部又称房务部、房口部、管家部。是专门负责客人住宿服务、客房卫生、安全服务、物品管理的一个专业管理部门。客房部一般由楼层客房、公共卫生、客房服务中心、洗衣房或布巾室等几个小部门组成。是饭店宾馆的一个重要业务管理部门。

(二) 前厅和客房管理的性质

1. 经济属性。饭店前厅部和客房部都是为出售产品,满足客人住店需要,提高客房出租率,获得优良经济效益而设置的。因而必然具有经济属性。这种经济属性要求前厅和客房管理都必须十分重视经济效益。要始终把增加客源、提高客房出租率;调整优化客源构成,提高实际平均房价;在保证饭店星级、接待规格和质量标准的前提下,降低成本、费用、消耗这三项工作放在十分重要的位置,逐日、逐周、逐月、逐季地做好检查控制,保证预期标准的实现,才能充分体现前厅和客房管理的经济属性,切实提高经济效益。

2. 公众属性。前厅和客房既是饭店宾馆的重要组成部分,又是为社会公众服务的。因而必然具有公众属性。这种公众属性要求前厅和客房管理都必须始终把对客服务和质量管理放在十分重要的位置。为此,必须充分认识到服务质量是饭店的生命、客人是饭店的衣食父母。前厅和客房管理只有坚持“宾客至上、服务第一”的经营宗旨,重视前厅环境质量、接待服务质量、客房卫生、安全和客人住宿服务质量,充分满足客人物质和心理的消费需求,才能提高饭店声誉,广泛吸引和招徕客源,获得优良经济效益。

3. 超前属性。现代饭店宾馆既是一种综合性较强的公共服务设施,又是建

筑精美、设备先进、环境美观、条件舒适、享受功能突出的高级消费场所。因而必然具有超前属性。这种超前属性又必然在饭店前厅、客房、餐厅、宴会、康乐设施等各部门、各方面表现出来。这种超前属性反过来又要求前厅和客房管理必须树立超前意识。必须做到设施设备的配置和装饰布置要超前,前厅和客房的环境美化和装饰布置要超前,对客服务和质量管理要超前,即必须提供先进设备、优美环境和优良服务,才能适应客人的消费需求,增加客源、提高客房出租率,从而获得优良经济效益。

二、前厅和客房管理的基本特点

饭店前厅和客房的部门设置主要有两种形式:一是大中型以上的饭店宾馆大多将前厅和客房分设为两个相对独立的部门。二是中小型饭店因其规模和用人较少,大多将前厅和客房统一设为一个部门。不管属于哪一种,它们都是饭店客房系统管理的组成部分,与一般工商企业和饭店内部的餐饮、商品和康乐部门管理比较,具有四个基本特点:

1. 产品销售关联度高,客房出租配合性强。销售饭店产品,提供住宿服务、提高客房出租率及其经济效益是饭店前厅和客房管理的共同任务和中心工作。但饭店产品,特别是客房销售及其出租率的高低是由饭店公关销售部、前厅部和客房部等三大部门的管理好坏共同决定的。因此,饭店前厅和客房管理必然具有“产品销售关联度高、客房出租配合性强”的共同特点。这种特点要求客房出租管理必须以公关销售部的客房为龙头,以前厅部的客房预订、旅客接待和房间分配为引导、以客房部的客人住宿服务、客房卫生、安全管理和旅客离店、获得优良经济效益为归宿。三大部门紧密相关、相互配合,并通过科学合理的管理制度,以三大部门的职权分配和紧密相连的工作程序来正确处理其相应联系,搞好协调配合,才能搞好前厅与客房管理,提高客房出租率和平均房价。获得优良经济效益。

2. 接待过程社会化程度高,对客服务感情色彩较重。在客房预订销售的基础上,饭店前厅和客房管理从客人入住接待、房间分配、前厅各种应接服务到客人住店服务,房间清扫与安全服务,直到旅客离店,是一个完整的社会化接待服务过程。在这一过程中,预订→接待→分房→住店→退房等,每个环节的工作都是互相联系、互相依存、互为条件,密切配合的。因而其社会化程度很高。与此同时,前厅和客房管理中的服务对象都是各种类型的客人,他们是有思想、有感情、有个性、有不同宗教信仰、生活习惯和身份地位、消费水平、支付能力的活生生的人。因此,其对客服务必须针对不同客人的个性、特点、心理需求、生活习

惯、兴趣爱好、注重与客人的沟通和感情交换、注重个性化和感情化服务,才能提高服务质量,提高饭店声誉。

3. 工作内容零星琐碎、员工劳动标准难于掌控。饭店前厅和客房管理,就其工作内容而言,大多是零星琐碎的,前厅管理包括预订、接待、问询、留言、行李、门卫、收款、邮电、电话总机、商务中心等各种各样。其工作内容十分零星琐碎。客房管理则包括楼层服务、房间清扫、客衣服务、客房酒水、擦皮鞋、借用物品、公区卫生、棉织品洗涤等等。其工作内容都是客人的吃、喝、拉、撒、睡等十分零星琐碎的事情。正因为如此,饭店前厅和客房管理又形成了较多的小部门和众多工种。每个部门、每个工种的劳动方式不仅区别较大,而且其劳动标准很难掌握和控制。除客房清扫人员的劳动标准外,其他如预订人员、柜台接待员、行李员、总机服务员、公卫服务员等等,都很难确定他们每天必须完成的工作量,也很难用定量标准来考核他们的工作成绩。为此,前厅和客房管理只有做好人员编制,将优质服务和节省劳动要求结合起来,加强人员组织和日常工作的计划性,才能提高服务质量和员工劳动效率,降低劳动消耗,提高经济效益。

4. 经营与消费过程同时进行,服务质量不易控制。饭店前厅和客房服务都以“运动形式”的服务为主,因而其经营管理过程就是客人的消费过程,它们在时间和空间上都是同时发生的。这和一般企业管理中产品的生产——交换——消费互相分离的情况完全不同。另一方面,由于前厅和客房的接待服务过程社会化程度高,影响服务质量的因素又是多种多样的,包括前厅的大堂设计、环境质量、设备配备、服务程序、操作要求、客房的设备质量、环境质量、用品配备、清洁卫生、客房安全和员工的服务态度、着装仪表、礼节礼貌、语言动作、职业道德等等。正因为如此,饭店前厅和客房管理的服务质量都是不易控制的。为此,管理人员和全体员工都必须牢固树立“宾客至上、服务第一”的思想,牢固树立“只有员工第一,才有宾客至上”的思想,切实抓好接待服务过程中的质量管理和质量控制,才能提供优质服务。

三、前厅和客房管理的任务

饭店前厅和客房管理的总体任务是在总经理领导下,以预算指标和目标管理为中心,创造优良前厅和客房服务的接待环境,认真做好客房预订、旅客接待、客人住店、日常服务到旅客离店等系列服务过程的组织,加快客房周转、提供优质服务、降低劳动消耗,获得优良经济效益。前厅和客房管理的这些任务具体表现为:

(一) 研究制定计划指标、明确管理目标

饭店客房出租的计划指标是由销售部、前厅部、客房部三个部门共同完成的。因此,其计划指标包括年季月度的客房出租率、客源构成、平均房价、房租收入等指标是由饭店财务部牵头,汇同销售、客房、前厅三大部门共同完成编制,经总经理批准纳入全店计划而形成管理目标的。前厅和客房管理的任务都是紧紧围绕这些计划指标的完成而展开的。

除客房出租计划外,前厅部的计划任务以日常工作计划为主。其中,收入计划主要有电话总机、商务中心的收入指标和零星收入。费用计划以订房费用、办公费用和部门人工成本为主。日常工作计划则以客房预订、房间分配、房价控制、销售统计、服务质量管理等工作任务的完成为主。客房部的计划任务除客房出租计划外,以费用指标和服务质量为主。其中,收入计划主要有客房酒水收入、洗衣房收入和其他零星收入。费用计划以部门直接费用、包括水电能源费用、客房物品消耗、部门人工成本、清洁费用、洗涤费用等为主。服务质量则以优质服务、客房卫生达标率、客人满意程度为主,这些计划指标都是饭店客房管理的重要任务。

(二) 搞好客房销售管理、提高客房出租率

饭店客房销售是由公关销售部和前厅预订部共同完成的。前者以团队、会议、大中型活动销售为主。后者以客房预订、旅客接待、房间分配、房价掌控为主。客房部则主要负责客人住店期间的各项服务工作。所以,在客房销售过程中,前厅部的主要任务是各类客房的预订推销和客人住店的房间分配、房价掌握,客房部的主要任务则是通过客人住店服务保证客房出租率指标的最终完成。

(三) 做好房务管理、满足客人住店需求

饭店房务管理的任务主要由客房部门来完成。前厅部只起配合作用。前厅完成房间分配。客人进入房间后,在客房停留的时间最长,所需要的服务最多最杂,如房间布置、每日清扫、用品更换、客房酒水、客衣洗涤、棉织品洗涤、客人借用物品、擦皮鞋、婴儿看护、失物招领等各种房务管理工作都是客房管理的重要任务。也是始终保持各类客房每日清洁、美观、舒适、静雅、安全,保证客人住店需求的必要条件。

(四) 做好相关应接服务管理、提供全面优质服务

前厅和客房管理的工作内容是零星琐碎的,除上述任务外,做好相关应接服务管理,提供全面优质服务,也是前厅和客房管理的重要任务。其中,前厅部的应接服务主要包括客人到店时的迎接、引导、开拉门服务、客人行李接送、保管服务、问询、邮件、咨询、留言服务、大堂客际关系、金钥匙服务等。客房部的应接

服务包括客人入住时的迎接、引导服务;房间茶水供应,用品借用、登记、归还服务;客人问询、咨询、会客引导;设备临时维修服务等等。只有做好这些以客房出租为中心的相关应接服务的组织管理工作,才能满足客人全面优质服务的要求,提高前厅与客房管理的声誉。

(五) 做好劳动组织,降低消耗而提高经济效益

前厅和客房管理都必须做好员工劳动组织。具体包括不同工作岗位的劳动定额、工作标准、定员编制、工作分配、人员安排、员工排班、每日工作督导与检查、员工激励方法运用等等。要通过这些员工劳动过程的组织来充分调动前厅和客房各岗员工的主动性积极性。确保通过他们的劳动来为客人提供优质服务。与此同时,前厅和客房管理还要加强各种设备的维护保养,合理制定各种用品的消耗定额,控制各种物品的领取、发放、使用、回收、控制水电能源消耗。从而降低前厅和客房管理的费用开支,不断提高经济效益。这些也是饭店前厅与客房管理的重要任务。

第二节 前厅与客房管理的工作内容和基本要求

一、前厅与客房管理的业务流程

饭店前厅与客房经理的任务和各项工作,都是紧紧围绕客房出租这个中心来展开的。从客人订房、旅客到店、房间分配到客人进房、住宿服务直至客人离店是一个完整的前厅与客房管理的业务流程。前厅和客房管理的各项工作任务都是围绕这一业务流程展开的。我们可以将这一流程简单概括如下图:

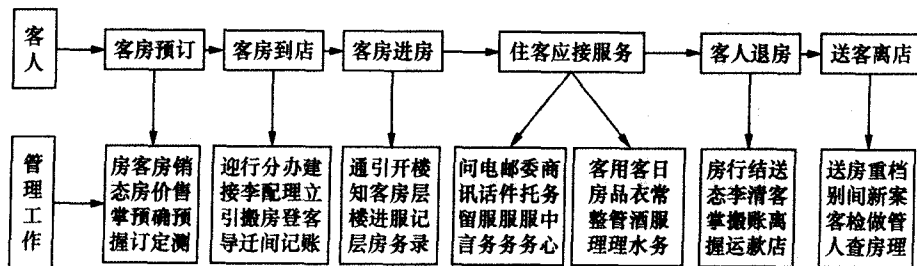


图 1-1 饭店前厅与客房管理业务流程

二、前厅与客房管理的工作内容

(一) 前厅管理的工作内容

饭店前厅管理的工作任务和工作内容都是以前厅部经理为中心来展开的。其具体工作内容主要包括:

1. 贯彻落实客房出租计划指标。包括客房预订、客人入住、预期平均房价和客房出租率、客人结构等指标,与销售部和客房部门配合,保证客房出租计划、收入计划的顺利完成。

2. 制定部门月季工作计划。即按饭店经营方针和营销策略制定部门工作计划,并按计划做好部门各项工作及其人员的劳动组织,保证前厅各部门各项工作的正常和顺利开展及计划任务的完成。

3. 做好客房预订与销售管理。建立和完善预订与销售管理的工作体系、工作程序、操作步骤,并做好督导检查,不断提高客房预订和销售管理水平。

4. 加强各项应接服务的组织工作。即督导各有关部门、各岗位员工做好迎接、引导、门卫、行李、问询、留言、电话、商务、票务、邮件、通讯等各项服务,满足客人需求,切实提高服务质量。

5. 做好业务经营的调度工作。督导客房预订预测报表、客房接待报告、收入统计、销售分析、团队资料、团队与会议客人用餐通知单、VIP 客人预报及接待方案等报表的制作、审核与分发,以便通过这些报表或电脑传递调度饭店业务经营。促进各部门有关服务工作的协调发展。

6. 协调前厅管理与各部门的关系。包括客房预订和客人入住与销售部的关系。房间分配与客房部的关系,客账管理与各部门账单传递关系,团队会议用餐安排与餐饮部关系、设备维修、安全管理与职能部门的关系等等。要通过这些关系的协调与处理,保证前厅与有关部门工作的密切配合,确保提供优质服务。

7. 做好成本费用消耗控制。重点是前厅订房费用、办公费用、电脑消耗、纸张消耗等费用控制,以节省费用开支,提高经济效益。

8. 加强例会与专题会议管理。重点是前厅部各部门、各班组的每日例会督导,部门每周例会召开,每月前厅服务质量和工作总结专题例会等。通过这些例会和专题会议的督导、召开与管理,随时掌握前厅部各项工作的进展情况、工作成绩、存在问题,并及时分析原因,提出改进措施,从而不断提高前厅各项工作的管理水平。

(二) 客房管理的工作内容

饭店客房管理的工作内容与前厅管理是密切相关的。其管理工作内容同样

要以客房部门经理的工作为中心,主要包括:

1. 根据客房出租计划制定和贯彻实施部门工作计划。即将客房部门的收入指标和费用指标分解落实到各月各季。同时提出月季工作计划,并督导贯彻实施,保证客房部门的房务管理、公卫管理、洗衣房管理等各项工作的正常和顺利开展与计划任务的完成。
2. 做好楼层房务管理,保证客人住宿期间的优质服务。其具体工作内容包括客房布置、每日房间整理、用品更换、棉织品洗涤、每日客房卫生检查、客房酒水、客衣洗涤管理、日常零星服务等等。
3. 加强公共卫生管理,创造优良接待服务环境。饭店公共卫生一般由客房部门的公卫主管统一负责,实行专业化管理。其工作内容主要包括前厅、楼道、门厅、过道、餐厅、宴会厅、会议室大面卫生、地面清洗、地毯洗涤、门窗玻璃擦拭等等。做好这些公共卫生的整理、擦拭、洗涤、花草布置、环境美化、内庭花园绿化与美化等,才能为客人创造一种美观、清洁、典雅、舒适的饭店接待服务环境,满足客人超前消费的需要。
4. 做好洗衣房的业务管理。增加收入,降低饭店成本消耗。饭店洗衣房大都归客房部门管辖,是客房部门管理的重要组成部分。其业务管理的工作内容主要是做好客衣洗涤,饭店各部门的棉织品和员工制服的洗涤工作。保证业务周转对棉织品更换需要。这样,既可增加客房部门的洗衣费收入,又能降低饭店棉织品外送洗涤的费用开支。从而有利于提供客房管理的经济效益。
5. 督导客房各楼层、各部门做好防火、防盗、防事故等管理工作,保证客人、员工的人身安全和饭店的财产安全。其中,重点是客房楼层、各工作间、布巾室和洗衣房的防火、防盗工作。
6. 做好客房部门各种用品管理、降低费用消耗。其中,重点是各种客用物品、清洁用品,服务用品的定额使用、发放、保管、回收和水电燃料、洗涤费用的消耗控制。从而达到降低客房部门经营费用,提高经济效益的目的。
7. 开好部门例会和专题分析会议,掌控部门工作情况和问题,及时提出改进措施。其中,重点是督导各班组的每日例会,召开部门每周的服务质量工作例会 and 每月客房部门经营活动专题分析会议。通过这些会议,传达上级指示,听取工作汇报、肯定工作成绩、分析存在问题及其原因、及时提出改进措施,即可保证客房各项管理工作的顺利开展。
8. 搞好客房部门与饭店各相关部门的协调配合。包括前厅部、餐饮部、工程部、保安部、财务部等。及时处理工作中发生的关系和问题。保证设备维修,安全事故处理,物品采购管理等各项工作的协调发展。

9. 督导各部门每日做好各种报表管理。包括楼层出租统计、用品消耗记录、每日房间核对、房间清扫整理、客衣洗涤、酒水消耗、VIP 客人接待等各种报表的填写、审核、传递使用、留档保管等工作。

10. 做好员工劳动组织管理。包括劳动安排、工作表现评估、员工业务培训。按制度和标准做好部门员工工资奖金、福利的发放与管理,采取各种激励手段,充分调动员工积极性。提高劳动效率和工作效率。

三、前厅与客房管理的基本要求

饭店前厅与客房管理都是紧紧围绕客房出租这个中心及其业务流程来开展的。为此,要完成前厅与客房管理的任务和工作内容,确保为客人提供全过程的优质服务,必须遵循以下基本要求:

(一) 前厅大堂和客房服务环境必须美观、整洁、舒适

前厅大堂的总台设置、整体布局、环境美化、清洁卫生等都是为客人服务的。大堂接待服务环境的好坏,既影响饭店形象和声誉,又直接影响对客服务和工作效率。客房楼层的环境好坏则直接影响客人住店需求和客人印象,所以,前厅与客房管理必须始终保持大堂和客房接待环境的美观、整洁和舒适,才能适应客人的消费需求,提供优质服务。

(二) 前厅与客房的设施设备必须舒适完善与完好

设施设备是饭店前厅与客房提供优质服务的物质基础,也是前厅与客房管理的基本要求。为此饭店前厅柜台设计和布局、客房预订、接待、问询、收款、总机房的计算机联网系统设备、通讯设备、家具设备和客房与卫生间的各种设施设备、办公室的电脑、打印设备等,都必须做到舒适、先进、完好、方便。其完好率和有效性必须始终达到 98% 以上、趋于 100%。凡是在规定时间内不能维修好而影响对客服务和使用的,前厅与客房设备,必须立即更换。

(三) 必须拥有一支前厅与客房管理和服务的员工队伍

员工队伍是饭店前厅与客房管理和优质服务的人员保证。为此,做好前厅与客房管理,首先要选拔、聘用、培养一支以部门经理为首,以各级主管、领班为主体的管理人员队伍。这些管理人员必须为人正派、诚实可靠、公正廉洁、具有各项专业管理技术和能力,才能做好前厅与客房管理。其次,要培养和造就一支优良的前厅和客房服务人员队伍。这些员工要熟悉客房预订、旅客接待、礼宾行李服务、房间分配、客房清扫、公区卫生、洗衣房操作等专业服务知识,具有较强的实际操作能力和良好的服务态度、职业道德、语言礼貌知识,才能为客人提供优质服务,做好前厅与客房管理。