

高等职业教育旅游管理类专业系列教材

前厅



服务与管理

主 编：毛江海

副主编：田晓敏 胡剑虹 贾海芝

主 审：吴 梅



东 南 大 学 出 版 社

高等职业教育旅游管理类专业系列教材

前厅服务与管理

主 编 毛江海

副主编 贾海芝 田晓敏 胡剑虹

参 编 林 煌 雷石标 潘雪梅

主 审 吴 梅

东南大学出版社

内 容 简 介

前厅服务与管理是现代饭店运行与管理的重要组成部分。本教材内容分为“技能篇”、“知识篇”和“管理篇”3篇共10章,并附有全部内容的电子课件。

技能篇以饭店前厅接待和服务工作的程序为线索,用工作任务的形式,分客房预订、入住接待、住店服务和离店结账4个阶段,重点阐述了预订、迎送、接待、话务、行李、问讯、留言、商务、代办和结账等前厅服务方面的实操技能与标准;知识篇介绍了饭店前厅部的基础知识和计算机在前厅管理中的应用等知识;管理篇进一步概括了前厅销售、前厅信息管理、前厅服务质量控制和前厅部人力资源管理方面的知识和技能。

本教材主要适用于高职高专饭店与旅游管理专业教学,也可作为饭店从业人员岗位工作指导及国家职业技能鉴定培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/毛江海主编. —南京:东南大学出版社,2007.8

(高等职业教育旅游管理类专业系列教材)

ISBN 978-7-5641-0756-7

I. 前... II. 毛... III. ①饭店—商业服务—高等学校:技术学校—教材 ②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(2007)第 066958 号

东南大学出版社出版发行
(南京四牌楼2号 邮编210096)

出版人:江 汉

江苏省新华书店经销 丹阳兴华印刷厂印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:15.5 字数:367千字

2007年8月第1版 2007年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5641-0756-7/F·97

定价:26.00元

(凡因印装质量问题,可直接向读者服务部调换。电话:025-83792328)

出版说明

当前职业教育还处于探索过程中,教材建设“任重而道远”。为了编写出切实符合旅游管理专业发展和市场需要的高质量的教材,我们搭建了一个全国旅游管理类专业建设、课程改革和教材出版的平台,加强旅游管理类各高职院校的广泛合作与交流。在编写过程中,我们始终贯彻高职教育的改革要求,把握旅游管理类专业课程建设的特点,体现现代职业教育新理念,结合各校的精品课程建设,每本书都力求精雕细琢,全方位打造精品教材,力争把该套教材建设成为国家级规划教材。

质量和特色是一本教材的生命。与同类书相比,本套教材力求体现以下特色和优势:

1. 先进性:(1)形式上,尽可能以“立体化教材”模式出版,突破传统的编写方式,针对各学科和课程特点,综合运用“案例导入”、“模块化”和“MBA 任务驱动法”的编写模式,设置各具特色的栏目;(2)内容上,重组、整合原来教材内容,以突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,形成新的教材结构体系。

2. 实用性:突出职业需求和技能为先的特点,加强学生的技术应用能力训练与职业素质培养,切实保证在实际教学过程中的可操作性。

3. 兼容性:既兼顾劳动部门和行业管理部门颁发的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求又高于其要求,努力使教材的内容与其有效衔接。

4. 科学性:所引用标准是最新国家标准或行业标准,所引用的资料、数据准确、可靠,并力求最新;体现学科发展最新成果和旅游业最新发展状况;注重拓展学生思维和视野。

本套丛书聚集了全国最权威的专家队伍和由江苏、四川、山西、浙江、上海、海南、河北、新疆、云南、湖南等省市的近 60 所高职院校最优秀的一线教师。借此机会,我们对参加编写的各位教师、各位审阅专家以及关心本套丛书的广大读者,致以衷心的感谢,希望在以后的工作和学习中为本套丛书提出宝贵的意见和建议。

高等职业教育旅游管理类专业教材编委会

高等职业教育旅游管理类专业 教材编委会名单

顾问委员会(按姓氏笔画排序)

华国梁 沙 润 沈家模 陈 耀 周武忠
袁 丁 黄震方

丛书编委会(按姓氏笔画排序)

主 任 朱承强 陈云川 杨哲昆 张新南

副主任 毛江海 王春玲 支海成 叶骁军 刘卫民
邵万宽 张绍来 杜 雷 周国忠 胡 强
都大明 徐学书 董正秀

秘书长 张丽萍

编 委 丁宗胜 马洪元 马健鹰 王 兰 王志民
方法林 卞保武 朱云龙 刘江栋 朱在勤
任昕竺 汝勇健 朱 晔 吉根宝 刘晓杰
李广成 李世麟 邵 华 沈 彤 陈克生
陈苏华 陈启跃 吴肖淮 陈国生 张建军
李炳义 陈荣剑 杨 涌 杨海清 杨 敏
杨静达 易 兵 周妙林 周 欣 周贤君
孟祥忍 柏 杨 钟志慧 洪 涛 赵 廉
段 颖 唐 丽 曹仲文 黄刚平 巢来春
崔学琴 梁 盛 梁 赫 韩一武 彭 景
蔡汉权 端尧生 霍义平 戴 旻

高等职业教育旅游管理类专业教材 编委会会员单位名单

扬州大学旅游烹饪学院
上海旅游高等专科学校
江苏经贸职业技术学院
太原旅游职业学院
浙江旅游职业学院
海南职业技术学院
桂林旅游高等专科学校
青岛酒店管理职业技术学院
无锡商业职业技术学院
扬州职业大学
承德旅游职业学院
无锡城市职业技术学院
应天职业技术学院
江苏农林职业技术学院
盐城工学院
江苏食品职业技术学院
浙江工商职业技术学院
浙江育英职业技术学院
上海工会职业技术学院
上海思博学院
南京视觉艺术学院
湖南工学院
湖南财经工业职业技术学院
常州轻工职业技术学院
南京化工职业技术学院
成都市财贸职业高级中学
四川省商业服务学校
南昌女子职业学校

金陵旅馆管理干部学院
四川烹饪专科学校
镇江市高等专科学校
海南经贸职业技术学院
昆明大学
黑龙江旅游职业技术学院
南京铁道职业技术学院
苏州经贸职业技术学院
三亚航空旅游职业学院
无锡市旅游商贸专修学院
金肯职业技术学院
南京工业职业技术学院
江阴职业技术学院
湖南工业科技职工大学
安徽工商职业技术学院
苏州科技学院
登云科技职业学院
新疆职工大学
陕西职业技术学院
海口经济职业技术学院
海口旅游职业学校
长沙环境保护职业技术学院
成都商业高等专科学校
广东韩山师范学院
吴忠职业技术学院
吉林商业高等专科学校
河北旅游职业学院
安徽城市管理职业学院

前 言

饭店与旅游管理专业是应用性专业,只有贴近饭店企业与旅游行业的实际,才会有生命力。

本教材在以学生为本、以技能为核心、以知识为基础、以管理为提升的指导思想下,确定了教材引领课程、课程引领作业、作业结合鉴定的思路,对现有的教材进行优化,参照国际品牌饭店的标准,以饭店岗位能力为目标、以学生职业生涯为主线、以饭店工作任务为模块,创造了“板块式、阶段性”的体系,并尊重教学规律及饭店前厅服务与管理工作任务由简到繁、由易到难、循序渐进、从感性到理性的规律,结合国家职业技能鉴定考核的标准,本着适中、实用、适用的原则,坚持适应高职高专院校教育教学改革和发展的需要,立足提高学生的实操能力和实践水平,注重知识的应用性和可操作性。

本教材以模块形式,侧重理论指导下的前厅服务与管理实务与运作,简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述,适当增大了案例、提示、图表等内容的比例,着眼于学生对未来饭店企业新岗位群的诸多需要的现实,既注重阐述、化解有关前厅服务与管理理论,又系统地介绍饭店前厅服务与管理的内容和要求。

整个教材以案例为引导、以学习目标为宗旨、以任务驱动为核心、以技能鉴定为指南。而每个章节中所包含的“特别提示”、“事前提示”、“事后提醒”、“小资料”、“本章小结”、“检测”、“课堂讨论”、“课内实训”、“课外思考”等栏目以及全部内容的电子课件,直接体现了“以学生为本”、“方便教学”的指导思想 and 编写思路,将探究式、互动式、开放式的教学方法及国家职业技能鉴定的相关内容融入编写内容中。同时,打破了传统教材编写的条框,体现了“实际、实用、实践”的“三实原则”,由此形成了新的教材体系。

本教材内容共分10章,由海南经贸职业技术学院旅游系毛江海老师担任主编并负责全书大纲制定和统稿工作,太原旅游职业学院饭店管理系贾海芝老师、金陵旅馆管理干部学院田晓敏老师及常州轻工职业技术学院胡剑虹老师担任副主编,海口经济职业技术学院雷石标老师、海南经贸职业技术学院旅游系林煌老师、海口旅游职业学校潘雪梅老师参编。另外,常州喜来登饭店的陈越、海口经济职业技术学院旅游学院的李华丽老师也提供了一些宝贵的资料。具体分工是:

毛江海:第四章第一节、第五章第一~二节、第六章、第九章、第十章第一节;

贾海芝:第一章、第二章第二节、第三章第一节部分内容;

田晓敏：第九章、第十章第二节；

胡剑虹：第五章第三～四节、第八章；

雷石标：第二章第一节模块九、第四章第二节；

潘雪梅：第三章第一节部分内容、第三章第二节；

林 煌：第二章第一节。

课件制作：第一章～第四章雷石标，第五章～第十章林煌(并负责统筹)，策划、摄影、拍照毛江海。

本教材在编写过程中得到金陵旅馆管理干部学院支海成和吴梅两位老师的指导和评审，特别是支海成老师提出了全新的编写思路，同时还参考了大量专家的相关著述和文献，在此向他们一并表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中不当之处，敬请读者不吝赐教。

编 者

2007年6月

第二节 送别服务	095
工作任务三 门厅送别服务	096
工作任务四 离店行李服务	097

知 识 篇

第五章 饭店前厅部基础知识	105
第一节 前厅部组织	105
一、前厅部属性	106
二、前厅部机构设置	108
第二节 前厅部功能布局	112
一、前厅布局	112
二、前厅环境设置与营造	117
第三节 前厅部际沟通	118
一、前厅部际沟通的内涵	119
二、前厅部内、外沟通	121
第四节 前厅部对投诉的处理	126
一、客人投诉的特性及处理原则	127
二、投诉处理流程	129
三、投诉的问题类型与处理方法	130
第六章 计算机在前厅管理中的应用	135
第一节 计算机技术在前厅管理中的应用基础知识	135
一、饭店计算机技术应用的发展过程和意义	136
二、饭店前厅计算机管理系统的组成和特点	137
三、饭店前厅计算机(系统)操作与安全	139
第二节 网络预订与预订推销	147
一、饭店预订网络系统	148
二、主要预订系统与预订推销	149

管 理 篇

第七章 前厅销售管理	157
第一节 前厅销售概述	157
一、前厅销售的内容与要求	158
二、前厅销售的流程与技巧	159
第二节 房态显示与控制	161
一、房态类型划分与影响房态的因素	162
二、房态显示与房态控制	163
第三节 客房定价与调控	166
一、房价形成与定价方法	167
二、房价的调控	170

第八章 前厅信息管理	174
第一节 前厅部文档管理	174
一、前厅表格的种类与设计	175
二、前厅文档管理的原则与步骤	176
三、客史档案资料收集整理	177
第二节 前厅部经营指标分析	182
一、客房年度销售预测	182
二、客房经营状况分析	184
第九章 前厅服务质量控制	189
第一节 前厅服务质量控制概述	189
一、前厅服务质量控制的基本概念	190
二、前厅服务质量控制的原则和方法	193
三、饭店服务质量管理机构的检查	196
第二节 前厅安全控制	202
一、前厅安全控制点的建立与控制	203
二、前厅对客服务安全控制与事故处理	206
三、前厅防火控制	209
第十章 前厅部人力资源管理	212
第一节 前厅服务员职业特征及素质构成	212
一、前厅服务员角色定位与职业工作性质	213
二、前厅服务员专业基本素质构成	213
第二节 前厅部员工的配备招聘与培训	217
一、前厅部员工的配备与招聘甄选	218
二、前厅部员工的培训	222
三、前厅部员工的考评与激励	227
参考文献	236

技 能 篇

第一章 客房预订

学习目标

- ◎ 了解做好客房预订的相关知识。
- ◎ 理解从饭店及客人利益出发,以满足客人不同订房需求的观念和意识。
- ◎ 掌握客房预订的类别、基本流程、操作方法及分房技巧。
- ◎ 应用预订服务技巧,妥善、灵活地处理客房预订过程中遇到的常见问题。

本章导读

客人预订饭店客房有电话预订、电传/传真预订、互联网预订、当面(散客)预订、团队预订等多种方式。每种预订方式都各有特点,客人们可以根据自身的设备条件及对客房需要的时间紧迫与否,选择自己喜欢的预订方式。对于饭店而言,预订渠道通常有散客自订房、旅行社订房、公司订房、会议和展览组织机构订房、分时度假组织订房、国际订房网络组织订房、其他组织订房等多种形式;每个饭店应该充分把握自己目标市场客源通常采用的预订方式,积极地采取有效的措施和方法及时准确地受理客人的预订。

为了促进饭店销售,提高客房出租率,预订员在接受与确认预订的过程中,需要掌握口头确认、书面确认、保证性预订、婉拒预订等预订确认的技能;在预订控制方面,需要掌握预订的变更、预订的取消、预订过程的检查和控制以及接受、处理和控制在超额预订的技能;在预订确认后,须记录和整理排放预订资料;然后在客人抵店前做好核对次日抵店客人预订内容、预分排房、制作报表的工作;同时还必须具有做好预订失误处理以及预订常见问题的能力。

第一节 预订受理

引导案例

盛夏,正值旅游旺季,某饭店客房经常爆满。这时一位先生打电话要求预订4间标准间,并将房间保留到11点。值班员小张查看了房态,正好有客人需要的房间,就接受了此预订。

由于是旅游旺季,其间来了许多客人,但由于没有房间,小张都婉言拒绝了客人的要求。离与预订客人约好的时间还有几分钟,这时又来了一批客人要求住店。看到眼前着急的客人,小张看了看时间,心想也许客人不会来了,于是就把那4间房租出去了。可就在这时,刚才预订房间的那位客人带着朋友来到总台,要求入住。此时饭店已经客满。(当小张

把情况如实地告诉客人后,客人愤怒地大声指责饭店不讲信誉,明明还没到预订时间却把客房给了别人,要求小张给予解决,否则要投诉。

客人事先进行订房就是为了避免到达饭店时客满而没有住房。如果没有可供出租的客房,饭店应婉拒预订。本案例服务员小张答应了客人的订房后,就涉及在掌握房价、房型、口头确认(临时性预订)等方面的有关预订业务知识与技能。预订员一旦接受了客人预订,就必须严格守信,绝不能单方面毁约。

工作任务一 工前准备

在预订前做好准备工作,才能给订房客人一个迅速而准确的答复,提高预订工作水准和效率。

1. 检查仪表仪容

按饭店规定着装,服装熨烫平整、洁净无污渍,纽扣齐全,鞋袜洁净。左胸佩戴服务牌端正,面容清洁,发型美观大方。不戴戒指、项链、手镯、耳环等饰物(结婚戒指除外)。身上及口腔无异味,手部清洁,不留长指甲,不涂有色指甲油。亲切地微笑,表情自然,举止得体、优雅。

前厅服务员一般穿黑色皮鞋,男员工袜子一般为黑色,女员工袜子应与肤色相近,袜口不外露;上岗前不吃葱、蒜、韭菜等有异味的食品。

2. 做好交接班

接班时查看一下上一个班次的预订情况,问清情况,掌握需要处理的优先等待的、列为后备的、未收定金的等不准确的预订名单及其他事宜。

3. 整理环境

按岗位职责、卫生制度及卫生责任区的划分进行整理、清扫,并达到饭店和有关部门的卫生标准。保持总台台面、信用卡压卡机、验钞机、保管箱、宣传架、客房状况显示架等办公用品表面无尘。检查、调试及使用计算机,并确保其完好。计算机运行时不要挪动,不要击打机壳。

4. 备好报表、表格、收据

按岗位工作任务及班次的区分,将所需要的各种报表、表格、收据等分门别类,整齐有序地摆放在规定的位置。

5. 掌握房价

(1) 标准价(Rack Rate) 由饭店管理部门依据经营成本、盈利需要、竞争等因素制定的各种类型客房的基本价格,在饭店价目表上明码标注,未含任何服务费或折扣等因素。

(2) 团队价(Group Rate) 针对旅行社、航空公司等团体住店客人提供的折扣价格。

(3) 小包价(Package Plan Rate) 小包价是饭店为客人提供的一揽子报价,其中包括房费及其他服务项目的费用。

(4) 折扣价(Discount Rate) 对于常客、长住客及有特殊身份的客人,饭店通常为之提供的优惠房价。

(5) 商务合同价(Commercial Rate) 饭店与有关公司或机构签订合同,以优惠价格出

租客房,以求双方能够长期合作。

(6) 免费(Complimentary) 饭店由于种种原因,有时需要对某些特殊身份的客人免收住店房费;但应注意免收房费应该按规定要求,一般只有饭店总经理才有权批准。

(7) 白天租用价(Day Use Rate) 客人白天租用房间,饭店一般按半天房费收取,有些饭店也按小时收取;一般对凌晨抵店的客人、结账超过了规定的时间、入住与离店发生在同一天时饭店会采用白天租用价。

另有淡季价(Low Season Rate)、旺季价(High Season Rate)、家庭租用价(Family Plan Rate)、加床费(Rate for Extra Bed)等。

【小资料 1-1】

国际饭店计价方式 (The International Standardization)

按照国际惯例,饭店的计价方式通常可以分为 5 种。

- 欧式计价(European Plan,简称 EP):这种计价只计房租,不含餐费,为世界上大多数饭店所采用。

- 美式计价(American Plan,简称 AP):这种计价方式的特点是,客房价格不仅包括房租,还包括一日三餐的费用,多为度假型饭店或团队(会议)客人使用。

- 修正美式计价(Modified American Plan,简称 MAP):这种价格包括房租和早餐费用,还包括一顿正餐(午餐、晚餐任选其一),这种计价方式比较适合普通旅游客人。

- 欧陆式计价(Continental Plan,简称 CP):此种计价包括房租和欧陆式早餐(Continental Breakfast)。欧陆式早餐比较简单,一般提供冷冻果汁、烤面包(配黄油、果酱)、咖啡或茶。

- 百慕大式计价(Bermuda Plan,简称 BP):客房价格中包括房租和美式早餐(American Breakfast)。美式早餐除包括欧陆式早餐的内容外,通常还提供煎(煮)鸡蛋、火腿、香肠、咸肉、牛奶、水果等。

6. 熟悉房型

(1) 单人间(Single Room) 放一张床的客房,又叫单人房,适合于从事商务旅游的单身客人使用,它是饭店中最小的客房。

(2) 双人间(大床间,Double Room) 在房内配一张双人床(加大的双人床),适用于夫妻客人居住,单身客人一般也会选择这类客房。

(3) 标准间(双床间,Twin Room) 房内放两张单人床,可供两个客人入住,同样也可供一人居住,带有卫生间;一般旅游团队、会议客人是这类客房的主要入住对象。

(4) 三人间(Triple Room) 指可供 3 位客人同时住宿的房间;房内放置 3 张单人床,属经济型客房,在高档饭店很少见。

(5) 商务间(Business Room) 面积一般比标准间略大,设有标准的办公桌和充足的照明设施,有的还带传真、电脑接口专线等。

(6) 双套间(Standard Suite) 设有客厅及卧室的 2 间相通的客房,卧室中放一张大床或 2 张单人床,配有卫生间,客厅也设有盥洗室,一般供访客使用。

(7) 多套间 由 3 至 5 间或更多客房组成,有 2 个卧室,各带卫生间以及会客室、餐厅、书房及厨房等,房内设有大号双人床。

(8) 立体套间(Duplex Suite) 亦称双层套间,客厅在下,卧室在上,两者用小楼道连接。

(9) 豪华套间(Deluxe Suite)可以是双套间,也可以是三套间,分为卧室、起居室、会议室或餐厅(亦可兼作),卧室配有大号双人床或特大号双人床。

(10) 总统套间(Presidential Suite) 总统套间简称总统房,面积比豪华套间更大,设有两间主人卧室及豪华浴室,还有客厅、餐厅、厨房、书房、侍从房等。它在饭店内独一无二。

【小资料 1+2】

- 三星级以上的饭店才设有总统房,它标志着该饭店已经具备了接待总统的条件和档次,但并非只有总统才能入住。

- 另外,根据客房的特殊功能还有“商务房”、“残疾人房”;根据客房窗口朝向景物又可分为“外景房”、“内景房”、“海景房”、“湖景房”等。

7. 掌握计算机预订操作流程

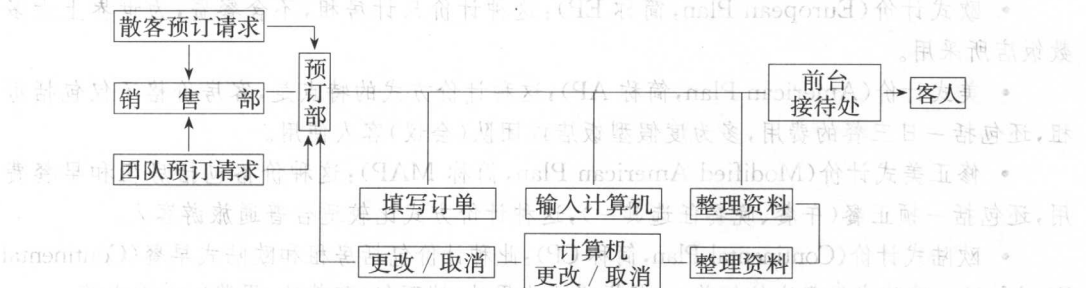


图 1-1 计算机预订工作流程

▶ **事后提醒:** 必须迅速准确地掌握当日及未来一段时间内可预订的客房数量、等级、类型、位置、价格标准等情况,对可预订的各类客房心中有数,保证向客人介绍可订房间的准确性。

工作任务二 预订受理

【特别提示】

决定是否受理一项订房要求,需要考虑 4 个方面的因素:(1)预期抵店日期;(2)所需客房类型;(3)所需客房数量;(4)逗留天数。

一、电话受理

▶ **事前提示:** 在接受电话预订时,应该边接听电话,边做记录,并在通话结束时向客人核对主要订房内容,以免出现差错。

1. 接听电话

(1) 铃响 3 声或 10 秒钟以内拿起电话。

(2) 另一只手拿起圆珠笔,笔落在预订单(记录簿)上(见表 1-1、表 1-2、表 1-3)。

2. 问候通报

(1) 问候客人 “您好!”或“早上/下午/晚上好!”。