



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

旅游饭店 前厅客房服务与管理

LUYOU FANDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

主编 李晓东

 郑州大学出版社



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

江苏工业学院图书馆
藏书章

旅游饭店 前厅客房服务与管理

LUYOU FANDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

主编 李晓东

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店前厅客房服务与管理/李晓东主编. —郑州:
郑州大学出版社, 2006. 10
(高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材)
ISBN 7-81106-302-6

I. 旅… II. 李… III. ①旅游饭店-商业服务-
高等学校:技术学校-教材②旅游饭店-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 (2006) 第 125066 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人: 邓世平

全国新华书店经销

河南东方制图印刷有限公司印制

开本: 710 mm × 1 010 mm

印张: 20.5

字数: 436 千字

版次: 2006 年 10 月第 1 版

邮政编码: 450052

发行部电话: 0371-66966070

1/16

印数: 1~3 100

印次: 2006 年 10 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-81106-302-6/F·87

定价: 31.00 元

本书如有印装质量问题, 请向本社调换



编委会

■ 主 任 杨盛道 贾修国

■ 副主任单位 郑州旅游职业学院
河南职业技术学院烹饪系
开封大学管理科学学院
郑州航院信息统计职业学院
河南经贸职业学院外语旅游系
郑州经济管理干部学院经贸系
焦作大学经济管理系

■ 委员单位 洛阳大学工商学院
黑龙江旅游职业学院
黄河水利职业技术学院管理系
秦皇岛职业技术学院旅游系
郑州华信职业技术学院管理系
鹤壁职业技术学院经管系
三门峡职业技术学院旅游管理教研室
商丘职业技术学院经贸系
许昌职业技术学院人文艺术教育系
济源职业技术学院经贸系
河南省旅游职业教育集团
海天大酒店

■ 办公室主任 杨秦予

作者名单



主 编

李晓东

副主编

何蜀川

编 委

(以姓氏笔画为序)

王忠雨

吉润霞

刘中浩

陈海彬

韩静怡

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

单 员 委 员

内 容 提 要

本书是高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一,全书共十五章,全面系统地介绍了旅游星级饭店的前厅部、前厅礼宾服务与管理、前厅预订服务、前厅接待业务管理、前厅客账管理、前厅销售管理、前厅信息管理、前厅宾客关系、前厅部质量控制、客房产品概述、客房清洁卫生管理、清洁器具的种类及管理方法、客房对客服务与管理、洗衣房的管理、客房部的设备用品管理、客房部安全管理等方面的理论知识和专业技能要求。为便于教师授课和学生掌握,本教材在每章前后分别设置有课前导读、教学目标和本章小结、重点概念、案例分析及相关实训项目。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,并具有较强的可操作性,使专业理论知识与实际工作达到了有机的结合。

作为高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材,本书主要供高等职业院校旅游管理、饭店管理、餐旅管理、航空服务专业学生学习使用,也可作为旅游饭店服务人员培训教材使用。

旅
游



旅游高等职业教育是旅游学科高等教育的重要组成部分,是近年来适应旅游行业的迅速发展需要,在我国旅游学科高等教育中发展最快、适应性最强、所培养的人才最受欢迎的高级专门人才的培养形式。旅游业的主要任务是向游客提供食、住、行、游、购、娱等各项旅游服务产品,在为消费者提供旅游服务的每一个环节上,都有非常严格的要求和规定。因此,旅游从业者必须具有十分熟练的服务技巧和满腔热情的敬业精神。旅游高等职业教育以就业为导向,以能力为中心,以职业技能培训为主要学习内容,以培养具有专业文化知识和能力的高级技术型、应用型人才为目标,是我国目前旅游高等教育中重要的旅游人才培养形式。河南是旅游资源大省,同时又是我国人口最多的省份。近年来河南旅游业发展非常迅速,对于应用型职业旅游人才的需求越来越迫切,加快旅游高等职业教育的教学、教材建设的任务也越来越重要。

郑州大学出版社按照国家教育部关于高等职业教育教材改革的要求,从当前高等职业教育的特点和我国旅游行业对职业技能教育所提出的要求出发,组织一批具有丰富高等职业教育经验的高水平专家学者,经过多次论证和研究,组织编写了“高等职业教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”。

本套规划教材共计17种,包括专业核心课程(10种):《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销》、《旅游资源开发》、《旅游法规实务》、《饭店管理》、《旅行社经营管理》、《旅游企业会计学》、《导游实务》、《旅游景区经营与

2 编写说明



管理》;专业基础课程(7种):《旅游饭店前厅客房服务与管理》、《旅游饭店餐饮服务与管理》、《旅游服务礼仪》、《旅游心理学》、《旅游文化》、《中外民俗》、《旅游地理》。

“高等职业教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”以就业为导向,将实践教学落到实处,与“双证制”紧密衔接,打破原有的学科体系,建立以技能为本位的符合岗位需要的专业知识体系,凸显以下特色:

1. 教材名称和专业目录完全对应

本套教材名称以国家教育部最新颁布的《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录(试行)》为依据,参照专业简介及课程设置制定和专业目录完全对应的教材名称。

2. 以理论够用为度,加强实践环节

克服以往高职高专教材理论知识讲授过多,缺乏实践教学环节的弊端,对理论教材进行“瘦身”,加强实践教材的建设,打造出真正具有高职高专特色的教材。

3. 以就业为导向,与“双证制”紧密衔接

“双证制”是高职教育的特色所在,它的实施要求学生不仅要获得学历证书,而且要取得相应的专业技术技能等级证书。但目前高职教材的编写与劳动部门颁发的职业资格证书或技能鉴定标准缺乏有效衔接。本套教材紧密贴近市场,以满足教师教学与人才培养的需要,尤其是要在实践教材的开发上下大力气,做出了自己的特色。

4. 增加实训内容,校企合作编写

旅游高等职业教育培养的是具有创新精神的技能型高素质劳动者,为此,本套教材编写队伍由旅游院校的专业教

师、旅游饭店和旅行社中高层管理者组成,创造了校企合作编写教材的新模式。

5. 教材内容体现“五性”和“五个结合”

本套教材充分体现了先进性、前瞻性、新颖性、职业性、科学性,做到“与实际部门结合、与证书考试结合、与升学考试结合、与就业需求结合、与市场需求结合”。

本套教材的编写在继承原有高职高专和成人高等学校教材建设成果的基础上,充分体现了全体编者对旅游管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,独特而新颖的教材编写思路,最终通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材适合我国旅游高等职业教育所具有的学科特点和需求指向,对目前我国高职高专旅游专业教育、教材工作的发展发挥积极的推动作用。

由于旅游行业发展速度较快,加上编写时间比较仓促,本系列教材的疏忽和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划

教材编写委员会

2005年9月

旅游饭店是旅游业的重要组成部分,旅游业的快速发展也使我国的旅游饭店取得了长足的进步。作为旅游饭店主要营运部门和对客服务中心的前厅部与客房部,在旅游饭店经营运转中具有极其重要的地位,是旅游饭店取得良好经济效益的重要来源,也是饭店服务质量高低的展示窗口。

《旅游饭店前厅客房服务与管理》在编写过程中,以培养适合我国旅游星级饭店发展需要的应用型人才为指导目标,力求体现当前高等职业教育教学的改革精神,结合旅游高等职业教育教学实际,既有适度的管理理论知识,同时又注重突出旅游饭店专业技能操作实务。教材在编写中以学生的职业能力和职业素质培养为基本出发点,充分体现了实用性、可操作性与适用性、先进性的结合,并与行业需要和国家职业资格鉴定标准相对应,适用面较广。

本教材从我国旅游星级饭店的实际情况出发,系统全面地阐述了前厅客房专业理论知识和服务操作技能,全书共分十五章,第一至第九章主要介绍前厅服务管理知识,第十章至第十五章是客房服务管理知识。在教学过程中,可视学生和受训人员的具体情况组织饭店见习、技能操作训练等教学活动。本书作为旅游类高职教材使用时,总教学时数为60个课时,以每周四课时授课,一学期完成全部课程。

本书由郑州旅游职业学院酒店管理系主任李晓东任主编(第三章、第十章),旅游商贸系主任何蜀川任副主编(第十一章、第十三章),郭防任副主编(第一章、第二章),参加编写还有陈海彬(第四章、第五章)、王忠雨(第九章)、刘中洁(第七章、第八章)、吉润霞(第六章、第十二章)、韩静怡(第十四章、第十五章)

《旅游饭店前厅客房服务与管理》在编写过程中参阅

2

前言

由于时间仓促和水平有限,教材在编写中难免存在疏漏和不足之处,敬请各位专家、同仁以及读者批评指正。

编者

[illegible]

1 前厅部概述 /1

1.1 前厅部的地位作用和工作任务 /2

1.1.1 前厅部的地位作用 /2

1.1.2 前厅部的工作任务 /3

1.2 前厅部组织机构设置和员工岗位职责 /4

1.2.1 前厅部组织机构设置 /4

1.2.2 前厅部员工岗位职责 /6

1.3 前厅的布局设计和设备构成 /9

1.3.1 前厅的布局设计 /19

1.3.2 前厅的设备构成 /11

1.4 前厅部员工的素质要求 /12

1.4.1 前厅部员工的必备素质 /12

1.4.2 前厅部服务员的仪容仪表要求 /13

1.4.3 前厅部服务员的礼貌礼节要求 /14

1.4.4 前厅部服务员的行为规范要求 /14

2 前厅礼宾服务与管理 /17

2.1 机场代表及车辆服务与管理 /18

2.1.1 机场、车站迎宾服务 /18

2.1.2 车辆服务与管理 /19

2.2 门厅及行李服务与管理 /20

2.2.1 门厅迎送客人服务 /20

2.2.2 行李服务 /21

2.3 电话总机及商务中心服务与管理 /27

2.3.1 电话总机服务 /27

2.3.2 商务中心服务 /29

2 目 录

2.4	“金钥匙”的服务理念	/31	1.1.1
2.4.1	“金钥匙”介绍	/31	1.1.1
2.4.2	“金钥匙”服务理念	/32	1.1.1
2.4.3	“金钥匙”的素质要求	/32	1.1.1
3	前厅预订服务	/35	1.1.1
3.1	客房预订的方式与种类	/36	1.1.1
3.1.1	客房预订方式	/36	1.1.1
3.1.2	预订种类	/37	1.1.1
3.2	客房的种类及收费方式	/40	1.1.1
3.2.1	床的类型	/40	1.1.1
3.2.2	客房的类型	/41	1.1.1
3.2.3	房价的种类	/42	1.1.1
3.3	接受预订的程序	/45	1.1.1
3.3.1	受理预订	/45	1.1.1
3.3.2	确认预订	/48	1.1.1
3.3.3	预订资料整理	/49	1.1.1
3.3.4	预订记录存盘	/49	1.1.1
3.3.5	取消和变更预订	/50	1.1.1
3.4	预订业务的管理	/52	1.1.1
3.4.1	订房核对	/52	1.1.1
3.4.2	超额预订	/53	1.1.1

4 前厅接待业务管理 /58

4.1 入住接待程序 /59

4.1.1 入住登记准备工作 /59

4.1.2 零散客人入住登记程序 /61

4.1.3 团体客人入住登记程序 /66

4.2 分配房间 /67

4.2.1 前台分房技巧 /68

4.2.2 排房的技巧 /69

4.3 商务楼层服务 /69

4.3.1 商务楼层概述 /70

4.3.2 商务楼层的设备设施配置 /70

4.3.3 商务楼层的主要职能 /70

4.3.4 商务楼层接待服务 /70

4.3.5 商务楼层的管理模式 /72

4.4 问讯与留言服务 /72

4.4.1 前台问讯服务 /72

4.4.2 宾客留言服务 /74

4.5 贵重物品的寄存与保管 /75

4.5.1 贵重物品保管的概念 /75

4.5.2 贵重物品寄存程序 /76

4.5.3 中途开箱程序 /76

4.5.4 客人退还保险箱的处理 /76

4.5.5 贵重物品保险箱使用注意事项 /77

4.6 接待处日常(接待)服务特殊情况处理 /77

4.6.1 客人要求换房的处理 /77

4.6.2 延迟退房的处理 /78

4.6.3 客人续住的处理 /78

4 目 录

- 4.6.4 卖重房的处理 /79
- 4.6.5 房间增加住客 /79
- 4.6.6 成年男女同住 /80
- 4.6.7 提前离店 /80
- 4.6.8 押金数额不足 /80
- 4.6.9 无房时的接待 /80
- 4.6.10 宾客离店时,带走客房内物品 /81
- 4.7 客房的控制管理 /81
 - 4.7.1 客房状况控制的目的 /81
 - 4.7.2 客房状况的种类与控制流程 /82
 - 4.7.3 影响客房状况的因素 /83
 - 4.7.4 房态的核对 /84
- 5 前厅客账管理 /87
 - 5.1 客账的基本构成 /88
 - 5.1.1 建账 /88
 - 5.1.2 人数 /89
 - 5.2 客账管理 /90
 - 5.2.1 客账建立与核收 /90
 - 5.2.2 客账记录的要求 /91
 - 5.2.3 客账记账与结算 /91
 - 5.3 夜审稽核 /92
 - 5.3.1 夜间审核 /92
 - 5.3.2 客房营业日报表的编制 /93
 - 5.4 外币兑换 /94
 - 5.4.1 外币现钞 /95
 - 5.4.2 旅行支票 /95

6 前厅销售管理 /98

6.1 饭店销售计划 /99

6.1.1 饭店客房销售计划的作用与分类 /99

6.1.2 制定饭店客房销售计划的原则 /100

6.1.3 饭店客房销售计划的内容与编制 /101

6.2 前厅销售程序与技巧 /102

6.2.1 前厅销售的影响因素 /102

6.2.2 客房销售的程序 /103

6.2.3 客房销售的技巧 /104

6.3 房价管理 /105

6.3.1 客房的价格特点 /106

6.3.2 影响客房定价的因素 /106

6.3.3 房价的确定方法 /108

6.3.4 房价的控制和调整 /110

7 前厅信息管理 /114

7.1 客情预测及传递 /115

7.1.1 每月或半月预测 /115

7.1.2 每周预测 /115

7.1.3 翌日抵店客人预测 /116

7.2 部际沟通 /117

7.2.1 前厅部与总经理办公室之间的沟通协调 /117

7.2.2 前厅部与客房部之间的沟通协调 /117

7.2.3 前厅部与销售部的沟通协调 /118

7.2.4 前厅部与财务部之间的沟通协调 /119

6 目 录

- 7.2.5 前厅部与餐饮部之间的沟通协调 /120
- 7.2.6 前厅部与其他部门之间的沟通协调 /121
- 7.3 客史档案 /121
 - 7.3.1 建立客史档案的意义 /121
 - 7.3.2 客史档案的内容 /122
 - 7.3.3 客史档案的建立 /122
 - 7.3.4 客史档案建立的原则 /123
 - 7.3.5 客史档案的使用 /124
- 7.4 前厅部文书档案管理 /124
 - 7.4.1 文书档案管理的原则 /124
 - 7.4.2 文书档案管理的步骤 /124
- 8 前厅宾客关系 /128
 - 8.1 大堂副理 /129
 - 8.1.1 大堂副理的主要工作职责 /129
 - 8.1.2 大堂副理的任职资格 /129
 - 8.2 客人投诉的处理 /130
 - 8.2.1 投诉的方式 /130
 - 8.2.2 投诉的类型 /131
 - 8.2.3 处理投诉的原则 /132
 - 8.2.4 处理投诉的程序 /132
 - 8.2.5 减少宾客投诉的措施 /133
 - 8.3 良好宾客关系的建立 /137
 - 8.3.1 宾客关系主任 /137
 - 8.3.2 建立良好宾客关系的途径 /138