



高职高专“十一五”规划教材

★★★★★ 旅游管理系列

前厅客房服务与管理

李光宇 主编 黄江亮 主审



 化学工业出版社

中国旅游饭店业 2010 年度最佳雇主

中国旅游饭店业 2010 年度最佳雇主

前厅客房服务与管理

主编 王燕 副主编 王燕 王燕 王燕



高职高专“十一五”规划教材
——旅游管理系列

前厅客房服务与管理

李光宇 主编
田莹 卢爽 副主编
黄江亮 主审



化学工业出版社

·北京·

本书根据饭店运营的特点,从前厅和客房两方面分别介绍。每章按实际工作环节分为理论概述、服务技术、服务技巧和管理逐层进行阐述。概述部分主要介绍前厅部、客房部的基本知识;服务技术部分主要介绍前厅、客房的服务技术及技术要领;服务技巧部分主要介绍如何灵活运用服务技术服务于客人;管理部分主要介绍基本的管理方法和管理手段。另外,每章还增加了部分阅读材料、小知识及案例分析,章末还附设了实训操作,从而能更好地拓宽学生的知识面,提高学生的动手能力,方便教师的课堂教学。

本书可作为高职高专旅游管理类专业学生的教学用书,也可作为从事旅游管理、饭店管理人员的培训用书和参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/李光宇主编. —北京:化学工业出版社, 2006.12
高职高专“十一五”规划教材——旅游管理系列
ISBN 978-7-5025-9643-9

I. 前… II. 李… III. ①饭店-商业服务-高等学校: 技术学院-教材②饭店-商业管理-高等学校: 技术学院-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第001519号

责任编辑:蔡洪伟 于 卉 张双进
责任校对:宋 玮

装帧设计:于 兵

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷:大厂聚鑫印刷有限责任公司

装 订:三河市延风装订厂

720mm×1000mm 1/16 印张17 $\frac{3}{4}$ 字数338千字 2007年2月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:28.00元

版权所有 违者必究

高职高专“十一五”规划教材——旅游管理系列 编审委员会

主任委员 邴卫民

副主任委员 曹克广 陈中汉 丁志平 黄盛兰 乔子荣
屈守芳 周立雪

委 员 (按姓氏汉语拼音排序)

白晓颖	柴 雨	丁玉平	樊丽丽	范黎光
冯永红	侯艳艳	黄昌霞	黄江亮	姜明新
蒋 芸	李 佳	李 曼	李光宇	李小波
李学芝	李永臣	林占生	刘 勇	刘长凤
刘 木	刘雅婧	卢 爽	马 磊	聂 旺
彭海学	宋雪莉	苏 静	孙 静	孙 悦
孙静涛	孙庆群	汤丰林	田 莉	田 莹
田敏娜	王 晶	王 湜	王 铁	王 薇
王 玉	王建茹	王丽华	王学艺	王艳青
武瑞营	杨 红	杨 涌	于卫东	张 宏
张翠菊	张仁军	张素娟	张秀军	张祖群
郑宝新				

欢迎加入化学工业出版社读者俱乐部

您可以在我们的网站 (www.cip.com.cn) 查询、购买到数千种化学、化工、机械、电气、材料、环境、生物、医药、安全、轻工等专业图书以及各类专业教材, 并可参与专业论坛讨论, 享受专业资讯服务, 享受购书优惠。欢迎您加入我们的读者俱乐部。

两种入会途径 (免费)

- ◇ 登录化学工业出版社网上书店 (www.cip.com.cn) 注册
- ◇ 填写以下会员申请表寄回 (或传真回) 化学工业出版社

四种会员级别

- ◇ 普通会员
- ◇ 银卡会员
- ◇ 金卡会员
- ◇ VIP 会员

化学工业出版社读者俱乐部会员申请表

姓名:	性别:	学历:
邮编:	通讯地址:	
单位名称:		部门:
您从事的专业领域:		职务:
电话:	E-mail:	

◆ 您希望出版社给您寄送哪些专业图书信息? (可多选)

化学 化工 生物 医药 环境 材料 机械 电气 安全 能源 农业 轻工 (食品/印刷/纺织/造纸) 建筑 培训 教材 科普 其他 ()

◆ 您希望多长时间给您寄一次书目信息?

每月 1 次 每季度 1 次 半年 1 次 一年 1 次 不用寄

◆ 您希望我们以哪种方式给您寄送书目? 邮寄纸质介质书目 E-mail 电子书目

此表可复印, 请认真填写后发传真至 **010-64519686**, 或寄信至: 北京市东城区青年湖南街 13 号化学工业出版社发行部 读者俱乐部收 (邮编 100011)

联系方式:

热线电话: 010-64518888; 64518899 电子信箱: hy64518888@126.com

前 言

饭店前厅与客房是展示旅馆服务行业的“窗口”，对员工的素质要求也越来越高。当前，我国职业教育中旅游专业的学生正成为旅游服务业中的主要力量。为此，我们组织了具有丰富的实践与教学经验，并且在饭店从事过管理工作，具备实际经验的教师，参考与借鉴众多国内饭店业的成功经验，编写了本教材，以满足高职旅游专业教学和饭店业界管理实践的需要。

前厅客房的服务与管理是一门涉及内容广泛，理论性与实践性较强的高职旅游专业课程。在教学过程中，既要强调学科的科学性，又要注重实践中的实用性；在理论上能对前厅与客房管理进行指导，又要在技术和方法上能够适应现代饭店前厅与客房的实践需要。因此，在编写过程中，我们立足行业市场，力求突出行业特色，满足前厅与客房服务日趋变化及顾客个性化服务的要求。

根据饭店运营的特点，结合高职学生掌握知识的需要，将本书分为十二章。每个章节按工作环节的程序分为理论概述、服务技术、服务技巧和管理等逐层进行阐述。概述部分主要介绍前厅部、客房部的基本知识；服务技术部分主要介绍前厅、客房的服务技术及技术要领；服务技巧部分主要介绍如何根据不同场所、时间段和客人的特点，灵活运用服务技术服务于客人；管理部分主要介绍基本的管理方法和手段。这种逐层深入的阐述方式有利于学生吸收和掌握知识，并能区分服务技术和技巧，提高接待水准。

本书还附设实训操作，以便老师能结合上课内容，让学生进行实际操作，以提高学生动手能力，进一步加深对相关知识的理解。

此外，本书还增加了部分阅读资料、小知识及案例分析，为缺乏实际操作经验的在校学生提供了很好的素材，当然也可以作为饭店管理人员进行管理的参考。

本书由李光宇任主编，田莹、卢爽任副主编。本书的编写具体分工如下：第一章、第二章、第十章由田莹编写，第三章、第四章、第五章由李光宇编写，第六章、第七章由卢爽编写，第八章由王洋编写，第九章由马力编写，第十一章、第十二章由张丽杰编写。全书由李光宇统稿，由黄江亮教授主审。在编写过程中，得到有关部门、学校领导、饭店行业专家的指导和大力支持，在此一并致谢。

由于时间所限，书中难免存在不妥之处，敬请同行专家和读者指正。

编者

2007年1月

目 录

第一章 前厅部概述	1
第一节 前厅部的地位与任务	1
一、前厅部的地位	1
二、前厅部的工作任务	2
第二节 前厅部的组织机构及各岗位职责	4
一、前厅部的组织机构模式	4
二、前厅部的主要机构简介	4
三、前厅部的主要岗位职责	9
本章小结	11
思考与练习	11
第二章 前厅客房预订业务	13
第一节 预订的渠道、方式及类别	13
一、预订的意义	13
二、客房预订的渠道	14
三、客房预订的方式	15
四、预订的类别	18
第二节 预订的程序	20
一、预订前的准备工作	21
二、受理预订（明确客源、接受或婉拒预订）	21
三、确认预订	23
四、订房修改（变更或取消）	24
五、核对预订	25
六、抵店前的准备	26
第三节 预订中的失约行为及其处理	29
一、超额预订及超订幅度的控制	29
二、超额预订过度的补救方法	31
三、订房纠纷的处理	32
本章小结	33
思考与练习	33
实训	34

第三章 总台接待服务	36
第一节 接待准备	36
一、制定客用房预订方案	36
二、核对待售客房	37
三、准备各项入住资料	37
第二节 入住登记	37
一、办理入住登记的目的是和作用	37
二、入住登记需要的表格	39
三、入住登记的程序	42
四、贵宾、团队入住程序和标准	45
五、商务行政楼层接待程序	46
六、入住登记中常见问题及处理方法	47
第三节 客房销售	51
一、前厅销售的工作目标	52
二、客房销售的要求	52
三、客房销售报价技巧	52
四、客房销售的技巧	53
第四节 客房状态显示及其控制	55
一、显示的作用	55
二、客房状态显示系统	55
三、客房状态的转换与核对	57
本章小结	59
思考与练习	59
第四章 前厅系列服务	62
第一节 礼宾服务	63
一、迎送宾客服务	63
二、行李服务	65
三、委托代办服务	71
第二节 问讯服务	72
一、问讯服务	72
二、查询服务	74
三、留言服务	75
四、邮件服务	77
五、客房钥匙控制	78
第三节 总机服务	79
一、转接电话	79

二、挂接国际、国内长途电话	80
三、提供叫醒服务	80
四、查询留言服务	81
五、勿扰服务	82
六、充当饭店临时指挥中心	82
第四节 商务中心服务	83
一、商务中心的主要职能	83
二、商务中心的服务项目	83
三、商务中心的服务操作程序	83
第五节 收银服务	86
一、客账管理	86
二、外币兑换服务	88
三、贵重物品保管服务	89
四、夜审及营业报表编制	91
本章小结	93
思考与练习	93
实训	94
第五章 前厅服务质量管理	97
第一节 前厅服务质量的内容	97
一、前厅部服务质量的内涵	97
二、前厅服务质量的要素	97
三、制定服务质量标准的依据	99
四、前厅服务质量标准的内容	99
五、服务质量的测定	101
第二节 受理客人投诉	102
一、投诉的类型	102
二、处理投诉的原则	103
三、投诉处理的方法	104
四、掌握与客人沟通的技巧	105
第三节 前厅安全管理	107
一、前厅部安全管理的意义	107
二、前厅安全体系的设置	108
三、前厅员工安全程序	110
四、消防安全	110
五、意外事故的防范与处理	111
本章小结	113

思考与练习·····	113
实训·····	113
第六章 总台的信息管理 ·····	115
第一节 客情预订信息传递 ·····	115
一、近期预测·····	115
二、一周预测·····	116
三、次日抵店客人的预测·····	116
第二节 相关报表的制作 ·····	119
一、相关表格的设计·····	119
二、前厅部报表的制作·····	119
第三节 前厅部与其他部门的信息沟通 ·····	125
一、前厅部内部的沟通与协调·····	125
二、前厅部与总经理办公室的沟通·····	127
三、前厅部与餐饮部的沟通·····	128
四、前厅部与营销部的沟通·····	128
五、前厅部与客房部的沟通·····	129
六、前厅部与财会部的沟通·····	131
第四节 客史档案的建立 ·····	132
一、建立客史档案的意义·····	132
二、客史档案的内容·····	132
三、客史档案的管理·····	133
本章小结·····	138
思考与练习·····	138
实训·····	139
第七章 客房价格管理 ·····	141
第一节 客房价格管理 ·····	141
一、客房价格的特点·····	142
二、客房价格的类型·····	143
三、影响客房定价的因素·····	145
第二节 客房定价方法与策略 ·····	147
一、客房定价的方法·····	147
二、客房定价的策略·····	153
三、房价的调整·····	155
第三节 双开率与理想平均房价 ·····	156
一、客房出租率与双开率·····	156
二、提高“双开率”的方法·····	157

三、理想平均房价	158
本章小结	160
思考与练习	160
实训	161
第八章 客房部概述	163
第一节 客房部的地位和任务	163
一、客房部的地位	163
二、客房部的任务	164
第二节 客房部的组织机构及其岗位职责	165
一、客房部的机构形态	165
二、客房部下属机构的职能	165
三、客房部的主要岗位及其职责	166
第三节 客房部与其他部门的业务关系	169
一、客房部与前厅部的业务关系	169
二、客房部与餐饮部的业务关系	170
三、客房部与销售部的业务关系	170
四、客房部与采购部的业务关系	170
五、客房部与财务部的业务关系	170
六、客房部与维修部的业务关系	171
七、客房部与人力资源部的业务关系	172
八、客房部与公共关系部的业务关系	172
九、客房部与保安部的业务关系	172
第四节 客房产品设计	172
一、客房设计的基本原则	172
二、客房的类型	177
三、客房用品的配置	178
四、客房的等级标准	183
本章小结	188
思考与练习	188
实训	188
第九章 客房服务质量管理	190
第一节 客房服务项目及服务规程	190
一、客房服务的特点及要求	190
二、迎送服务	192
三、贵宾服务	193

四、客房小酒吧服务	195
五、洗衣服务	196
六、物品租借服务	198
七、送餐服务	198
八、访客服务	199
九、其他服务	200
第二节 客房服务的组织模式	200
一、客房服务模式的选择	200
二、客房定员方法	201
第三节 客房服务质量管理	202
一、对客服务质量标准的控制	203
二、优质服务的含义	204
三、客人类型及服务方式	206
第四节 客房的安全保卫工作	209
一、客房的安全保卫系统	209
二、失火的预防及处理	210
三、失窃的预防及处理	211
四、其他安全事故的处理	211
五、员工职业安全培训	213
本章小结	214
思考与练习	214
实训	215
第十章 客房清洁卫生管理	218
第一节 客房的清洁整理	218
一、客房清洁卫生质量标准	218
二、客房清理程序	220
三、客房计划卫生	228
四、客房卫生质量控制	229
第二节 公共区域的清洁保养	231
一、公共区域清洁卫生的范围及特点	231
二、地面的清洁与保养	233
三、墙面的清洁与保养	236
四、花卉、观赏物的养护	238
第三节 清洁设备及清洁剂	238
一、清洁设备	238
二、清洁剂的种类及使用	239

三、清洁剂的管理控制	241
本章小结	241
思考与练习	242
实训	242
第十一章 客房的设备用品管理	246
第一节 客房设备的管理	246
一、客房设备的分类	246
二、客房设施设备的保养	246
三、客房设备的资产管理	248
第二节 布件管理	249
一、布件的分类和选择	249
二、布件的管理和控制	251
三、布件的保养及贮存	251
第三节 客用品管理	251
一、客用品的分类及选择标准	251
二、客用品消耗定额的制定	252
三、客用品的日常管理	253
本章小结	253
思考与练习	254
实训	254
第十二章 前厅、客房部人力资源管理	255
第一节 员工服务意识的培养	255
一、服务意识	255
二、服务意识的培养	255
第二节 对饭店客房和前厅员工的培训	257
一、培训的意义	257
二、培训的内容与类型	258
三、培训的原则	259
第三节 饭店员工的考核与评估	260
一、考核、评估的方法	260
二、考核评估的程序	261
三、考核评估的公正性、合理性和可靠性	261
第四节 员工激励与管理艺术	262
一、什么是员工激励	262
二、员工激励的方法	262
三、员工激励应注意的问题	263

四、管理人员的管理艺术	264
本章小结	267
思考与练习	267
参考文献	268

第一章 前厅部概述

【学习目标】

1. 熟悉前厅部在现代饭店经营管理中的重要地位及作用。
2. 了解前厅部组织机构设置与主要管理人员的岗位职责。
3. 掌握前厅部人员的素质要求。

前厅部（Front Office）也称客务部、大堂部，是饭店组织客源，销售客房产品，组织接待和协调各部门对客服务，并为宾客提供前厅各种系列服务的综合性部门。作为饭店经营管理中的一个重要部门，前厅部通过销售客房来带动其他部门的经营活动。此外，前厅还是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地，是饭店对客服务开始和最终完成的场所，也是客人对饭店形成第一印象和最后印象的地方。在客人的心目中，前厅部是饭店对外的“窗口”，是饭店的“神经中枢”，是饭店联系宾客的“桥梁和纽带”，其运行的好坏将直接影响到饭店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

第一节 前厅部的地位与任务

一、前厅部的地位

前厅部担负着销售客房及饭店其他产品的重要任务，因此前厅部的运转及管理水平，直接影响着整个饭店的经营效果及市场形象。在饭店经营管理中，作为现代饭店重要组成部分的前厅部有着举足轻重的地位，主要表现在以下几个方面。

1. 前厅部是饭店的营业橱窗，反映饭店的整体服务质量

饭店形象是公众对于饭店的总体评价，是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。通常饭店的形象对于现代饭店的生存和发展有着直接的影响。具有良好的形象是饭店巨大的精神财富。饭店前厅部的主要服务机构是客人来往最为频繁的区域，这里给客人留下了“第一印象”与“最后印象”。一家饭店的管理水平、服务质量的高低，从前厅部的服务和管理中就可以反映出来。因此说，前厅部是饭店的“营业橱窗”，代表着饭店的对外形象。

2. 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个提供各项系列服务的综合性服务部门，服务项目多。入住的每一位客人，从抵店前的预订，到入住，直至离店，都需要前厅部为其提供服务，

可以说，前厅部是客人与饭店之间联系的纽带。同时前厅部还要通过销售饭店的各项产品来带动其他部门的经营活动，及时将客源、客情、客人的需要及投诉等各项信息通报相关部门，协调整个饭店的对客服务工作，确保服务工作的效率和质量。所以，前厅部作为饭店业务活动的中心，通常被视为饭店的“神经中枢”，是整个饭店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。

3. 前厅部是饭店招徕客源，提高饭店收入的关键部门

前厅部的主要工作任务就是负责招徕客源，销售客房产品。客房收入通常占饭店总营业收入的50%左右，所占有的比重很大。不仅如此，前厅部还可以通过提供邮政、电讯、票务以及出租车等各种综合服务直接取得经济收入。因此，前厅部应积极主动地推销饭店产品，提高饭店经济收入。

4. 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心，前厅部直接面对市场，面对客人，是饭店最为敏感的部位。前厅部可以及时收集有关市场变化、客人的需求和对整个饭店管理及服务满意度的各种信息，通过统计分析，及时将整理后的信息向饭店决策机构汇报，并与有关部门沟通协调，采取对策。前厅部管理人员还经常参与客房营销分析与预测活动，进行月、季和年度的销售统计分析，并提出改进工作和提高服务水平的有关建议。因此，前厅部的工作可以为饭店管理层制定和调整饭店计划和经营策略提供科学性的决策依据。

二、前厅部的工作任务

前厅部的基本工作任务就是最大限度地推销饭店客房商品及饭店其他产品，协调饭店各部门向客人提供最优质的服务，使饭店获得理想的经济效益和社会效益。具体来说，前厅部的工作任务主要包括以下内容。

1. 销售客房产品

销售客房产品是前厅部的首要任务。客房是饭店的主要产品，其营业收入占整个饭店营业收入的50%左右。同时，客房商品又是一种销售周期很短的商品，具有价值不可储存的特点，能否有效推销客房，将直接影响饭店的经济效益。因此，前厅部应全力以赴组织客源，推销客房商品，提高客房出租率，以实现客房商品的价值，增加饭店的经济收入。

2. 提供各种综合服务

作为直接向客人提供各类相关服务的前台部门，前厅部的服务范围涉及机场和车站接送服务、行李服务、留言及问讯服务、票务代办服务、邮件服务、电话总机服务、商务中心服务、贵重物品保管服务以及结账收银等服务。由于前厅部的特殊地位，就使得这些服务工作的质量和效率显得非常重要。

3. 提供各类信息

前厅部是饭店经营活动的主要信息源，主要包括饭店经营的外部市场信息