



教育部高职高专规划教材

前厅与客房管理

主编 李葱葱 肖树青

(第2版)

QIANTINGYUKEFANGGUANLI



中国财政经济出版社

教育部 高职高专规划教材

前厅与客房管理

(第2版)

李葱葱 肖树青 主编

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/李葱葱, 肖树青主编. —2 版. —北京: 中国财政经济出版社, 2005.2

教育部高职高专规划教材

ISBN 7-5005-7894-6

I. 前… II. ①李…②肖… III. 饭店-企业管理-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 003979 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 各地新华书店经销

787×960 毫米 16 开 19 印张 310 000 字

2005 年 6 月第 2 版 2005 年 6 月北京第 1 次印刷

定价: 23.00 元

ISBN 7-5005-7894-6/F·6930

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

出版说明

教材建设工作是整个高职高专教育教学工作的重要组成部分。改革开放以来,在各级教育行政部门、学校和有关出版社的共同努力下,各地已出版了一批高职高专教育教材。但从整体上看,具有高职高专教育特色的教材极其匮乏,不少院校尚在借用本科或中专教材,教材建设仍落后于高职高专教育的发展需要。为此,1999年教育部组织制定了《高职高专教育基础课程教学基本要求》(以下简称《基本要求》)和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》(以下简称《培养规格》),通过推荐、招标及遴选,组织了一批学术水平高、教学经验丰富、实践能力强的教师,成立了“教育部高职高专规划教材”编写队伍,并在有关出版社的积极配合下,推出一批“教育部高职高专规划教材”。

“教育部高职高专规划教材”计划出版500种,用5年左右时间完成。出版后的教材将覆盖高职高专教育的基础课程和专业主干课程。计划先用2~3年的时间,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,充分汲取近几年来各类学校在探索培养技术应用性专门人才方面取得的成功经验,解决好新形势下高职高专教育教材的有无问题;然后再用2~3年的时间,在《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内

容体系改革与建设项目计划》立项研究的基础上，通过研究、改革和建设，推出一大批教育部高职高专规划教材，从而形成优化配套的高职高专教育教材体系。

“教育部高职高专规划教材”是按照《基本要求》和《培养规格》的要求，充分汲取高职、高专和成人高等学校在探索培养技术应用性专门人才方面取得的成功经验和教学成果编写而成的，适合高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校使用。

教育部高等教育司

2004年12月3日

修订说明

教育部高职高专统编教材《前厅与客房管理》自2001年12月首次出版以来，受到了广大师生的好评，特别是高职院校广大师生对本书给予了较高评价，认为本教材内容新颖、讲解详细、应用性强，特别适合高等职业教育旅游管理、饭店管理及相关专业学生选用。

近年来，随着我国高等职业教育快速发展，旅游管理及相关专业取得了长足的进步，对教材的要求进一步提高，尤其是希望教材进一步体现高职特色的呼声很高。同时，在本教材的使用过程中，各院校的老师及学生对本教材提出了宝贵的意见和建议。为了进一步提高教材质量，为广大师生奉献更高质量的高等职业教育教材，在出版社的统一组织下，我们对原书进行了修订。

与原教材相比，本次修订增加了学习目标、实训练习两项内容，形成由学习目标、内容提要、正文、案例分析、思考与练习、实训练习六部分组成的完整的新体系。同时，对原书部分内容进行了修改，主要有：对原书中不适应近年旅游饭店发展新形势的内容进行了改写；对案例进行了大量的替换和增加，使案例与理论部分配合更加紧密、更能适应理论联系实际的需要；对原教材中部分描写过于详细的内容进行了适当的简化，以便更能适合教学和学习的需要。

李葱葱、肖树青任本书的主编，张立改、郭春慧任副主编。李葱葱修订了第七、八、九章；肖树青修订了第一、二、四章；张立改修订了第五、六章；郭春慧修订了第十、十一、十二章；王斌修订了第三章；全书由李葱葱修改定稿。

在修订过程当中，我们借鉴了近年来国内、外出版的最新教材和科研成果，在此表示感谢。

饭店高级服务师常旭对本书修订提出了宝贵意见，在此一并表示谢意。

由于我们水平有限，修订时间比较仓促，书中难免有错漏之处，还望广大读者不吝指正。

编 者

2004 年 12 月于泉城济南

目

录

前 厅 篇

第一章 前厅部概述.....	(3)
第一节 前厅部的重要地位和主要任务.....	(3)
第二节 前厅部的组织机构.....	(7)
第三节 前厅环境.....	(13)
第四节 前厅部工作人员的素质要求.....	(17)
案例与分析.....	(21)
思考与练习.....	(22)
第二章 客房预订.....	(23)
第一节 客房预订的渠道、方式与类别.....	(24)
第二节 客房预订的操作形式及程序.....	(30)
第三节 超额预订及订房纠纷处理.....	(34)
案例与分析.....	(38)
思考与练习.....	(39)
实训练习.....	(40)
第三章 前台接待.....	(42)
第一节 入住登记.....	(43)
第二节 前台分房与销售技巧.....	(51)
第三节 客房状况显示与控制.....	(55)
案例与分析.....	(60)

思考与练习	(61)
实训练习	(62)
第四章 前厅服务管理	(63)
第一节 礼宾服务与管理	(63)
第二节 问讯服务与管理	(73)
第三节 电话总机服务与管理	(81)
第四节 前厅收银服务与管理	(85)
案例与分析	(92)
思考与练习	(94)
实训练习	(94)
第五章 前厅房价管理与客房经营统计分析	(96)
第一节 房价管理	(96)
第二节 前厅部经营统计分析报表	(107)
案例与分析	(114)
思考与练习	(114)
第六章 前厅部信息管理	(116)
第一节 客情预测表的传递	(116)
第二节 有关报表的制作	(119)
第三节 前厅部信息沟通与协调	(126)
第四节 前厅部电脑管理	(129)
第五节 客史档案管理	(134)
第六节 宾客投诉处理	(138)
案例与分析	(143)
思考与练习	(144)

客 房 篇

第七章 客房部概述	(147)
第一节 客房部的功能与地位	(147)
第二节 客房部的组织机构与岗位职责	(150)
第三节 客房设计	(157)
第四节 客房部基层组织与管理者的素质	(173)

案例与分析·····	(175)
思考与练习·····	(176)
第八章 客房清洁保养工作及管理·····	(177)
第一节 客房楼层清洁保养的服务规范·····	(178)
第二节 公共区域的清洁保养与计划卫生·····	(187)
第三节 客房清洁保养质量的控制·····	(193)
案例与分析·····	(199)
思考与练习·····	(200)
实训练习·····	(201)
第九章 客房接待服务与管理·····	(203)
第一节 客房接待服务的模式·····	(203)
第二节 客房接待服务规范·····	(207)
第三节 客房接待服务质量的控制管理·····	(223)
案例与分析·····	(226)
思考与练习·····	(227)
实训练习·····	(228)
第十章 客房设备与物品管理·····	(230)
第一节 客房部设备管理·····	(231)
第二节 客房部客用品管理·····	(241)
第三节 客房布件的管理与控制·····	(247)
案例与分析·····	(251)
思考与练习·····	(252)
第十一章 客房安全管理·····	(254)
第一节 客房安全管理概述·····	(254)
第二节 客房安全设施配置·····	(258)
第三节 饭店典型的安全事故及其处理方法·····	(261)
案例与分析·····	(266)
思考与练习·····	(267)
实训练习·····	(268)
第十二章 客房人力资源管理·····	(269)
第一节 客房劳动组织设计·····	(270)
第二节 客房员工培训·····	(276)

第三节 员工考评与激励·····	(284)
案例与分析·····	(290)
思考与练习·····	(291)
主要参考书目·····	(293)

前厅篇

第一章

前厅部概述

本章学习目标

- ◆了解前厅部在饭店经营管理中的地位、作用和任务
- ◆明确前厅部组织机构的设置原则、组成和主要职能
- ◆了解前厅环境设计要求
- ◆熟悉前厅部人员素质要求

内容提要

饭店前厅部是位于饭店大堂，负责销售客房商品和饭店其他服务，组织接待工作，调度业务经营，为客人提供订房、入住登记、问询、行李、电话、留言、委托代办、退房等服务，以及管理客账和为饭店提供信息的综合性服务部门。前厅部在饭店中有着举足轻重的地位，前厅部的管理系统、工作规程、员工素质与工作表现，对饭店服务质量、管理水平和经营效果均有至关重要的影响。前厅部代表着饭店的对外形象。

第一节

前厅部的重要地位和主要任务

一、前厅部的重要地位

（一）前厅部是饭店经营的窗口

前厅部是饭店的经营窗口，有人把前厅部誉为饭店的脸面，这张脸是否“漂亮”，不仅取决于大堂硬件设施的豪华程度，更取决于前厅部的服务与管理。前厅部是客人进入饭店最先接触的部门，客人步入饭店首先映入眼帘的是大堂的环境艺术、装饰布置、设施设备；通过办理手续，前厅部员工的仪表仪容、服务质量、工作效率等给客人留下最深刻印象。前厅也是客人离店必须经过的地方，前厅部员工送别客人时的表现，也会使客人难以忘怀。除住店客人外，还有许多社会公众前来饭店就餐、会客、参观、洽谈，大堂、饭店环境、前厅人员均在他们的视野之内。因此，一家饭店服务质量的优劣、档次的高低、经营效果的好坏，都可由前厅部得出直接反映。

(二) 前厅部是饭店开展业务活动的中心

从前厅部所处的位置看，前厅部的主要机构一般都设置在饭店大堂最显眼的地方，使客人进入饭店后能很方便地发现总服务台。从服务来看，前厅部是客人与饭店联络的纽带，前厅部工作人员与客人的接触面最广，前厅部人员为客人服务，贯穿于客人与饭店交易往来的全过程。从销售来看，前厅部通过客房预订、入住登记等销售环节来积极地推销客房，从而带动饭店各部门的经营活动。从信息传递来看，前厅部不仅要向客人提供各种信息，而且也要将客人的信息准确地传递到有关部门，起到调度业务经营的作用。

(三) 前厅部是饭店服务与管理的代表

前厅部通过客房预订、入住登记、问询、委托代办、电话、结账等岗位为客人提供服务，与客人保持密切的联系。当客人遇到困难寻求帮助时需要找前厅，客人感到不满意要投诉时也找前厅，所以，在客人心目中，前厅部是饭店服务与管理的代表机构。

(四) 前厅部是饭店决策机构的参谋

作为饭店业务活动的中心，前厅部直接面对客人，能及时收集到客人的各种意见，并反馈到饭店质检部门进行服务质量的分析。前厅部还每日或定期向饭店提供反映经营管理情况的数据、报表、咨询意见等，作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

(五) 前厅部是创造经济收入的关键部门

在大多数饭店中，客房是饭店的主要产品，通常客房收入能达到饭店总收入的40%~60%。前厅部与饭店销售客房的收入直接相关，其销售工作的好坏直接影响到饭店接待客人的数量。因而，前厅部的有效运转是提高客房出租率，增加客房销售收入，从而提高饭店经济效益的关键部门。此外，

前厅部还可以通过电讯、票务、出租车服务等服务项目，直接获得经济收入。

总之，前厅部的工作直接反映了饭店的工作效率、服务质量和管理水平，也直接影响饭店的总体形象和经济效益。所以，前厅部是饭店经营管理中的关键部门，有着重要的地位。当今世界，机遇与挑战并存，饭店要适应市场的发展，在竞争中站住脚，应重视客人的要求，把客人的需求当作营销工作的出发点，在这种情况下，前厅部的地位必将日益提高和加强。

二、前厅部的主要任务

前厅部的地位是与它所担负的任务相联系。前厅部的主要任务有：

（一）销售客房

销售客房是前厅部的首要任务。客房是饭店出售的最主要的商品，客房收入是饭店收入的主要来源。客房商品又具有价值不可储存性的特征。因此，能否有效地争取客源是饭店生存的关键。前厅部推销客房数量的多少，达成价格的高低，不仅直接影响饭店的收入，而且也间接影响饭店餐厅、酒吧、舞厅等其他业务收入。所以，前厅部要积极参与饭店的市场预测和调研活动，制定合理科学的价格策略和促销策略，配合营销部进行促销活动。同时，前厅部要努力开展客房预订工作，热情接待有预订和未经预订而直接抵店的客人，认真办理入住登记手续，妥善为客人安排房间和确定房价，正确控制客房的使用状况。前厅部全体员工必须有效地销售客房和组织客源，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。前厅部销售客房的数量和达成的平均房价的水平，是衡量前厅部管理及运转好坏的重要依据，也是衡量前厅部员工工作实绩的一项重要指标。

（二）提供信息

前厅部是与客人接触最多的地方，又是与客人的第一接触点。前厅部每天需要提供大量的信息来回答客人关心的问题。因此，前厅部必须掌握大量的饭店情况，备有各种有关资料，以便提供给客人。同时，前厅部要收集市场信息和客人需求信息，并对其进行加工、整理，传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理部门来协调全饭店的对客服务，提供给饭店的领导作为经营决策的依据。前厅部员工应充分掌握和及时更新各种相对不变和变化的信息，以亲切耐心的态度，娴熟而技巧地提供准确无误的信息。

（三）协调对客服务

由于前厅部工作涉及到饭店的许多部门,前厅部与其他部门的协调是否有效、工作关系是否顺畅,直接关系到前厅部的工作质量和饭店在客人心目中的形象。这就要求前厅部能够与饭店其他部门相互配合,及时获得并传递有关客务信息,协调好客人涉及的各个部门的关系,以保证对客服务准确、及时、高效,共同为饭店树立良好的形象。

(四) 控制客房状态

控制客房状态是前厅部的又一工作任务,也是前厅部的管理目标之一。这项工作任务,主要由总服务台来做,要求在任何时候都能正确显示和掌握每个房间的状态,为客房出租和为客人安排房间提供可靠的依据。要做好这项工作,除了控制客房状态系统电脑化和拥有必要的通讯联系设备以外,还必须要建立健全的管理制度,切实做好前厅部与销售部、客房部以及收银组之间的信息沟通和协调工作。

(五) 提供相关的前厅服务

前厅部要直接向住店客人提供各种相关服务,包括机场、车站接送客人,为客人运送行李和寄存行李,提供问讯服务、邮件服务、电话总机服务、贵重物品保管、商务中心服务以及委托代办等服务项目。

(六) 处理客人账目

处理客人账目主要指建立客人账户、累计客账、结账收银等工作任务。

为了方便客人,促进消费,绝大多数饭店向客人提供统一结账服务。客人经过提供必要的信用证明,查验证件后,可以在客房预订或办理入住登记时建立客人账户。当客人在饭店各营业点消费时可以签单赊账(商场部除外)。位于前厅的收银处不断累计客人的消费金额,直至客人离店或其消费金额达到饭店规定的最高欠款金额时,才要求客人付款。此举可以起到记录和监视客人与饭店之间的财务关系,以保证饭店良好的信誉和应有的经营效益的回收。此外,收银处还要为离店客人办理结账、收银等事宜,确保饭店的经济利益。

三、前厅部业务工作的特点

(一) 接触面广

前厅部作为饭店营业的“窗口”、客人的必经之地,每天要接触大量的客人,提供各种服务来满足客人的需求,因而接触面广。又由于前厅部担负着出租客房的任务,因而,它与饭店的客源市场有着密不可分的关系。此