



面向21世纪全国高职高专旅游类规划教材

旅游饭店 前厅与客房管理

LÜYOU FANDIAN QIANTING YU KEFANG GUANLI

吴军卫 主编

吴军卫 雷明化
卢静怡 边烨丽 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

面向 21 世纪全国高职高专旅游类规划教材

旅游饭店前厅与客房管理

吴军卫 主编

吴军卫 雷明化
卢静怡 边烨丽 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

《旅游饭店前厅与客房管理》是高等职业学院和高等专科学校酒店管理专业和旅游管理专业的一门专业骨干课程。本课程的教学目的是讲授饭店前厅和客房管理与服务的基础知识,向学生灌输从事前厅与客房管理与服务工作必备的观念与意识,训练学生掌握饭店前厅和客房服务的基本操作程序与技能,培养学生具备从事饭店前厅和客房服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力,使学生熟悉饭店前厅部运行与客房部管理的基本程序和方法,具有较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务、清洁服务等各项前厅和客房部服务技能,热爱并胜任饭店前厅、客房部服务与前厅部基层管理工作,修完本课程并经过短期实习的学生应达到旅游行业前厅、客房各工种中级工的水平。

本教材适用于以普高生及三类生为生源的三年制、二年制酒店管理及相近专业的高职生和大专生,也可以供酒店管理和旅游专业的五年一贯制学生夜大学和函授大学本专科学生使用,还可以供酒店管理和旅游管理及相近专业的本科生与饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店前厅与客房管理/吴军卫主编. —北京:北京大学出版社, 2006.1

(面向 21 世纪全国高职高专旅游类规划教材)

ISBN 7-301-09303-9

I. 旅… II. 吴… III. 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(2005)第 069406 号

书 名: 旅游饭店前厅与客房管理

著作责任者: 吴军卫 主编

责任编辑: 韩玲玲 刘标

标准书号: ISBN 7-301-09303-9/G · 1550

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765013

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北涿县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 20.75 印张 425 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 34.00 元

前 言

中国高等旅游教育和旅游业的同步跳跃式发展使得相关方面教材的建设相对滞后,有些院校使用的教材过于陈旧,理论性太强,很少突出动手和实践的特色,而且与国家职业资格考试标准及国家旅游饭店星级标准完全脱节,也没有顾及到中国将要推广的职业经理人制度,我们在北京大学出版社的大力支持下,编写了《旅游饭店前厅与客房管理》一书,力图能在一定程度上解决上述问题。

《旅游饭店前厅与客房管理》是旅游高等职业学院和旅游高等专科学校酒店管理专业和旅游管理专业的一门专业骨干课程。本教材适用于以普高生及三类生为生源的三年制、二年制酒店管理及相近专业的高职生和大专生,也可以供酒店管理和旅游专业的五年一贯制学生夜大学和函授大学本、专科学生使用,还可以供酒店管理和旅游管理及相近专业的本科生与饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试参考。本课程的教学目的是讲授饭店前厅和客房管理与服务的基础知识,向学生灌输从事前厅与客房管理与服务工作必备的观念与意识,训练学生掌握饭店前厅和客房服务的基本操作程序与技能,培养学生具备从事饭店前厅和客房服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力,使学生熟悉饭店前厅部运行与客房部管理的基本程序和方法,具有较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务、清洁服务等各项前厅和客房部服务技能,热爱并胜任饭店前厅、客房部服务与前厅部基层管理工作,修完本课程并经过短期实习的学生应达到旅游行业前厅、客房各工种中级工的水平。

《旅游饭店前厅与客房管理》由浙江旅游职业学院酒店管理学院吴军卫任主编,由吴军卫、雷明化、卢静怡、边烨丽编著,具体分工是:前厅篇第1~4章由吴军卫执笔,第5章由边烨丽执笔,第6章、第7章由卢静怡执笔,客房篇由雷明化执笔。

欢迎大家使用本书并随时提出宝贵的意见!

编 者

2005年3月

目 录

上篇 前厅篇	1
第1章 前厅部概述	3
1.1 前厅服务基础知识	3
1.1.1 前厅部的定义	3
1.1.2 前厅部的地位和作用	3
1.2 前厅部的组织机构	4
1.3 前厅部员工的素质要求	5
1.3.1 品行	5
1.3.2 服务意识及微笑	5
1.3.3 身体要求	5
1.3.4 性格	5
1.3.5 良好的心理素质	5
1.3.6 认真负责的工作态度	6
1.3.7 仪表与礼节	6
1.3.8 技能技巧	6
1.3.9 工作能力	6
1.3.10 语言基础与语言能力	7
1.3.11 较广的知识面	7
1.4 前厅布局和设备	7
1.4.1 前厅构成及布置	7
1.4.2 前厅的环境	8
1.4.3 前厅总服务台的主要设备	9
1.5 总结	9
1.6 思考题	10
第2章 客房预订管理	11
2.1 客房预订基础知识	11
2.1.1 机构设置	11
2.1.2 预订组的主要工作	11

2.1.3	订房渠道	12
2.1.4	订房方式	12
2.1.5	订房的分类	13
2.2	订房价格常识	14
2.2.1	关于订房的价格常识	14
2.2.2	国际较通行的减价政策	16
2.2.3	免费价	16
2.2.4	房间差价及房间升级	16
2.2.5	饭店的计价方式	17
2.3	客房预订服务程序	17
2.3.1	客房预订的受理	17
2.3.2	确认	20
2.3.3	把预订汇入订房控制总表	20
2.3.4	预订资料的整理	21
2.3.5	预订资料的存档	22
2.3.6	管制房号	23
2.3.7	预订资料的传递	23
2.3.8	保证订房和预付订金	24
2.3.9	取消和更改预订的有关规定	26
2.4	客房预订的管理	28
2.4.1	订房核对	28
2.4.2	超额订房	29
2.4.3	客史档案	31
2.4.4	订房资料的统计分析与预测	33
2.4.5	会议室预订及其他预订	33
2.5	网络预订	33
2.5.1	专业预订组织系统	34
2.5.2	中央预订系统	34
2.6	总结	34
2.7	思考题	35
第3章	行李服务	36
3.1	迎宾服务	36
3.1.1	机场车站迎宾服务	36
3.1.2	店门接送服务	36
3.1.3	门卫的其他日常工作	38

3.2 行李服务.....	38
3.2.1 散客行李服务程序.....	39
3.2.2 团体行李服务程序.....	40
3.2.3 行李寄存.....	42
3.2.4 邮件、报表的递送.....	43
3.2.5 换房行李转送.....	44
3.2.6 金钥匙服务与委托代办服务.....	45
3.3 总结.....	47
3.4 思考题.....	48
第4章 接待服务与管理.....	49
4.1 接待服务概述.....	49
4.2 入住登记.....	50
4.2.1 散客入住登记程序.....	50
4.2.2 会议团客人入住登记程序.....	56
4.2.3 旅游团入住登记程序.....	56
4.2.4 贵宾入住登记程序.....	57
4.2.5 持住宿凭单客人的入住登记程序.....	58
4.2.6 商务楼层客人入住接待程序.....	59
4.2.7 免费房接待程序.....	60
4.3 接待处的日常服务.....	60
4.3.1 客房分配.....	60
4.3.2 换房服务.....	62
4.3.3 客房状态的控制.....	63
4.3.4 物品暂存或递送.....	64
4.3.5 加床.....	65
4.3.6 其他服务.....	66
4.3.7 前厅的柜台推销.....	67
4.3.8 夜报表的制作.....	68
4.4 退房服务.....	69
4.4.1 退房服务程序.....	69
4.4.2 特殊情况的处理.....	69
4.5 问讯服务.....	70
4.5.1 问讯服务概述.....	70
4.5.2 留言服务.....	72
4.5.3 邮件服务.....	73

4.5.4	钥匙服务	74
4.6	总结	77
4.7	思考题	78
第5章	总机与商务中心服务	79
5.1	总机服务	79
5.1.1	总机房设备要求	79
5.1.2	机房话务人员	79
5.1.3	叫醒服务	79
5.1.4	受理人工转接长途电话程序	80
5.1.5	紧急情况处理	80
5.1.6	电话问讯	81
5.1.7	电话留言	81
5.2	商务中心服务	82
5.2.1	商务中心的工作环境的要求	82
5.2.2	商务中心服务人员的素质要求及培训要求	83
5.2.3	打印服务程序	84
5.2.4	复印服务	84
5.2.5	传真服务	85
5.2.6	商务中心长途电话服务程序	86
5.2.7	翻译服务	87
5.2.8	电脑打字服务程序	87
5.2.9	出租手工打字机或电脑打字机	88
5.2.10	电脑文字处理	88
5.2.11	洽谈室出租	89
5.2.12	Internet 服务	89
5.2.13	导游服务	89
5.2.14	E-mail 收发操作规范	89
5.2.15	特快邮递服务	90
5.2.16	订票服务	90
5.3	总结	92
5.4	思考题	92
第6章	前厅收银服务与管理	93
6.1	概述	93
6.2	收银业务流程	93
6.2.1	一次性结账方式	93

6.2.2	建立总台账单	94
6.2.3	记账	95
6.2.4	结账	95
6.2.5	填制收银报表	98
6.3	贵重物品的寄存	101
6.3.1	贵重物品寄存的概念	101
6.3.2	贵重物品寄存程序	102
6.3.3	中途开启保险箱程序	102
6.3.4	客人退还保险箱的程序	103
6.3.5	贵重物品寄存管理注意事项	103
6.4	外币兑换业务	104
6.4.1	外币的概念	104
6.4.2	中国收兑外币的介绍	105
6.4.3	旅行支票基本知识	108
6.4.4	外币兑换服务程序	109
6.5	信用卡服务	110
6.5.1	信用卡的概念	110
6.5.2	信用卡的内容	111
6.5.3	信用卡的检测	111
6.5.4	几种通用国外信用卡的辨认	112
6.5.5	信用卡的结算程序	113
6.6	总结	113
6.7	思考题	114
第7章	前厅部际沟通与宾客关系	115
7.1	概述	115
7.2	沟通的概念	115
7.2.1	沟通的定义	115
7.2.2	沟通的技巧	116
7.2.3	酒店沟通的方法	116
7.3	前厅部际沟通	118
7.3.1	前厅部沟通与协调的内容	118
7.3.2	前厅部内部的沟通与协调	118
7.3.3	前厅部与其他部门的沟通与协调	119
7.4	前厅宾客关系机构的设置	122
7.4.1	大堂经理的素质要求	122

7.4.2 大堂经理的岗位职责	122
7.4.3 大堂经理的工作程序	123
7.5 宾客投诉处理	125
7.5.1 投诉的概念	125
7.5.2 宾客投诉的原因	126
7.5.3 宾客投诉心理与性格分析	127
7.5.4 正确理解宾客的投诉	128
7.5.5 正确处理宾客的投诉	130
7.5.6 投诉的预测和防范	131
7.6 总结	132
7.7 思考题	132
下篇 客房篇	135
第8章 客房部概述	137
8.1 客房部在饭店中的地位、作用和主要任务	137
8.1.1 客房部的地位和作用	137
8.1.2 客房部主要任务	138
8.2 客房部组织机构及主要岗位职责	139
8.2.1 组织机构	140
8.2.2 岗位职责	142
8.3 客房部的对客服务流程	152
8.4 总结	155
8.5 思考题	155
第9章 客房的设计	156
9.1 客房的基本类型	156
9.1.1 客房的分类	156
9.1.2 客房类型的规划	158
9.2 客房的空间布局和物品配置	158
9.2.1 客房的房间布局	158
9.2.2 客房的卫生间布局	159
9.2.3 客房物品的配置	159
9.3 客房设计和环境艺术	161
9.3.1 客房设计的原则	161
9.3.2 营造客房环境艺术的方法	163
9.4 客房发展新趋势	166

9.4.1 设计的新理念	166
9.4.2 绿色客房	167
9.4.3 高科技产品	169
9.4.4 主题客房	170
9.5 总结	171
9.6 思考题	172
第10章 客房对客服务	173
10.1 客房服务的模式	173
10.1.1 楼层服务台	173
10.1.2 客房中心	174
10.1.3 楼层服务台与客房中心相结合	175
10.1.4 客房服务模式的发展	176
10.1.5 客房服务模式的选择	176
10.2 客房服务项目及其服务规程	177
10.2.1 宾客类型和服务方法	177
10.2.2 客房基本服务项目的主要内容	181
10.3 客房服务质量管理与控制	190
10.3.1 客房服务质量的构成要素	190
10.3.2 对客服务质量的管理与控制	191
10.3.3 客房服务与管理中的特殊问题与对策	197
10.4 总结	199
10.5 案例分析	199
10.6 思考题	200
第11章 客房的清洁保养	201
11.1 清洁保养概述	201
11.2 客房清洁整理的工作程序和标准	207
11.2.1 客房清扫前的准备工作	207
11.2.2 客房日常清扫	208
11.3 客房计划卫生的意义和主要内容	216
11.3.1 计划卫生的意义	216
11.3.2 计划卫生的主要内容	217
11.3.3 计划卫生的实施与控制	218
11.4 客房清洁保养的控制	219
11.4.1 制定清洁保养标准	219
11.4.2 建立检查制度	221

11.5 思考题.....	225
11.6 练习.....	225
第12章 公共区域的清洁保养.....	226
12.1 公共区域清洁保养工作.....	226
12.1.1 饭店公共区域的范围及特点.....	226
12.1.2 公共区域清洁保养的内容.....	227
12.1.3 公共区域的清洁保养质量控制.....	228
12.2 特殊材质的清洁保养方法.....	229
12.2.1 地面的清洁保养.....	229
12.2.2 地毯的清洁保养.....	234
12.2.3 墙面的清洁保养.....	237
12.3 总结.....	239
12.4 思考题.....	240
第13章 客房安全管理.....	241
13.1 客房安全管理的特点和意义.....	241
13.1.1 客房安全管理意义.....	241
13.1.2 客房安全管理的特点.....	242
13.1.3 客房安全管理的任务.....	242
13.1.4 客房安全设备.....	243
13.2 客房消防安全管理.....	246
13.2.1 客房火灾原因.....	246
13.2.2 火灾的预防.....	247
13.2.3 火灾发生时的应急处理.....	248
13.2.4 消防器材的使用.....	249
13.3 客房财物安全管理.....	251
13.3.1 客房失窃的原因.....	251
13.3.2 盗窃事故的预防.....	251
13.3.3 失窃事故的处理.....	253
13.4 其他安全事故.....	253
13.4.1 预防自然灾害.....	253
13.4.2 停电事故处理.....	254
13.4.3 防暴.....	254
13.4.4 其他事故.....	255
13.5 员工职业安全.....	256
13.5.1 事故发生的原因分析.....	256

13.5.2 安全操作须知	257
13.6 总结	257
13.7 案例分析: 黑色记事本不翼而飞	258
13.8 思考题	259
第14章 客房物资管理	260
14.1 客房布件管理	260
14.1.1 布件分类和选择	260
14.1.2 布件的管理和控制	262
14.1.3 布件的保管和储存	265
14.2 客房设备的选择与保养	266
14.2.1 客房设备的种类	266
14.2.2 客房设备的使用及保养	268
14.2.3 客房设备的管理	270
14.3 客房用品的控制	275
14.3.1 客房用品的分类和选择	276
14.3.2 客房用品的日常控制	277
14.4 总结	279
14.5 思考题	280
第15章 客房价格管理和客房预算	281
15.1 客房价格管理	281
15.1.1 客房定价原理	281
15.1.2 客房定价方法	283
15.1.3 房价管理	285
15.2 客房预算	289
15.2.1 制定客房预算的原则	289
15.2.2 客房预算的编制	290
15.2.3 客房预算的执行与控制	292
15.3 总结	293
15.4 思考题	293
第16章 客房员工管理	295
16.1 客房定员编制管理	295
16.1.1 编制定员的原则	295
16.1.2 编制定员的影响因素	295
16.1.3 编制定员的方法	297
16.2 员工培训	298

16.2.1	员工培训的意义.....	298
16.2.2	员工培训的内容.....	299
16.2.3	员工培训的类型.....	300
16.2.4	员工培训系统.....	301
16.2.5	员工培训的方法.....	303
16.3	员工考评与激励.....	305
16.4	总结.....	311
16.5	思考题.....	311
附录	中国旅游饭店行业规范.....	312
参考文献		317

上 篇

前 厅 篇

第1章 前厅部概述

在现代旅游饭店中，前厅部是起着计划、组织、指挥、协调职能的管理部门。它又是提供多种直接服务的部门，前厅部通常被客人当作酒店的代表，它是一个酒店的门面。

酒店最主要的服务设施——客房——只有通过前厅部一系列的服务程序和服务环节才能和宾客见面。客人首先通过前厅部来预订房间，然后由接待处安排他们入住，再由行李员把行李带进房间，最后也是行李员提拿行李，送客人离开酒店。每一个客人最先抵达和最后离开酒店，都必须经过前厅部，前厅部使他们形成了对酒店的第一印象和最后印象。因此前厅部员工的一举一动都直接或间接地影响酒店的声誉。

因此，整个前厅部的管理体系、工作程序、资料存档，前厅部每位员工的酒店意识、职业道德、服务质量、知识程序、操作技能和应变技巧、仪表、姿势、表情、言谈、举止等都在树立着饭店的形象。

1.1 前厅服务基础知识

1.1.1 前厅部的定义

前厅是指进入饭店大门后在进入各营业场所之前供宾客自由活动的公共区域，又称大堂或大厅（Lobby）。前厅部（Front Office）是指设在饭店前厅，销售饭店客房等产品，组织接待工作，调度业务经营，为客人提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、邮件、委托代办、退房等各项服务，以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅部也可称为大堂部或客务部，在有些小型饭店中，通常不设独立的前厅部，其功能主要由客房部下设的总服务台组来承担。

1.1.2 前厅部的地位和作用

前厅部的主要任务是：向没有预订的散客销售客房；尽量了解宾客的需求并反映到相关部门；收集、整理、保存及向各相关部门传递业务信息（如客史档案）；正确显示客房状态；提供接待、预订、行李、委托代办、总机、商务中心等各项前厅服务；协调对客服务过程；建立客账（前厅部管辖前厅收银员时）等。从前厅部的任务可以看出，在饭店各业