

現代觀光旅館叢書

旅館管理學

(客房管理實務用書)

Hotel and Motel Management



編著者：謝 黔 合著
吳 健 祥

現代觀光旅館叢書

旅館管理學

(客房管理實務用書)

Hotel and Motel
Management

編著者：謝 黔 合著
吳 健 祥

●明城文庫●
旅館管理學

版權所有
翻印必究

台內著字第 10832 號

著作者：謝 黔、吳健祥

發行者：謝 黔

地址：台北市民生東路 263 巷 21 號 3 F

電話：536-2513

總經銷：衆文圖書公司

地址：台北市重慶南路一段九號

電話：371-7328

印刷所：文洲打字印刷行

地址：台北市西園路二段 140 巷 22 弄 33 號

電話：304-7164

刊期：再版：民國 75 年 1 月 1 日

定價：新台幣 250 元

自序

自從民國六十五年，來華觀光旅客人數打破百萬大關以來，觀光局爲了配合觀光旅客迅速增加而形成旅館荒的情況之下，大力輔導業者，興建巨型國際觀光大飯店，以應觀光客增加之需要，在民國六十七年底先後完成巨型旅館十餘家，客房增加四千餘間。目前旅館荒的情形業已好轉。然而確帶來了另外一個問題，就是旅館基層工作人員的欠缺。

雖然有各大專院校及幾所高職，設有觀光科，訓練旅館從業人才，但對於同學們所教的只是一些陳舊的理論與經驗罷了。本書是編者根據多年來教學之心得，及在旅館從事實際之工作經驗，再加上歐美進修考察所得的資料編寫完成。內容充分，剛好實用於目前巨型國際觀光旅館之需要，其特點專門介紹旅館內之新式設備的使用與方法，使同學們不但對於旅館的全部作業有一個完整的瞭解，而且對於旅館所使用的各種機器的實際操作，不必等到實際工作時才來開始學習，即可駕輕就熟。另外對於一些並不是學習觀光科的青年欲從事旅館這門行業者，也因為能夠讀到這一本書而對旅館有所瞭解，而達到進入觀光旅館就業之捷徑。此乃編者之期望也。

本書第一版『旅館客房管理』於民國六十六年三月一日出版後，即被各大專及高職採用爲客房實務之教科書，更爲社會青年欲瞭解觀光旅館者之寵物，並深受旅業界同仁之歡迎，編者於第二年即增加圖表，充實內容，以酬謝讀者之愛護，並改名『旅館管理學』，希望對學者有所幫助，惟編者之學識有限，本書內容謬誤之處，在所難免，尚祈專家先進及社會廣大讀者多加批評指教爲幸！

編者 謝 黔
吳 健 祥

謹誌

Hwt 36 1/01

目 錄

第一篇 概論	1
第一章 旅館的起源與發展	1
第一節 旅館的起源	1
第二節 旅館之定義	2
第三節 旅館之發展	3
第二章 旅館的類別與特性	5
第一節 旅館之分類	5
第二節 旅館的特性	8
第三章 旅館的組織	13
第一節 組織原則	13
第二節 組織型態	13
第三節 旅館組織	14
第四節 客房部之組織	15
第四章 現代旅館的營運	16
第一節 經營技術的發展	18
第二節 組織結構	18
第三節 對外關係之配合	18

第四節	人事問題·····	19
第五節	財產維護·····	20
第六節	旅館財務·····	21
第七節	旅館經理·····	21
第八節	個人意見溝通之重要性·····	23
第九節	分工觀念·····	23
第十節	旅館的六大部份·····	24

第二篇 旅館的業務部門 ····· 27

第一章 訂房業務 ·····	29
第一節 訂房要求·····	30
第二節 訂房事務的處理·····	35
第三節 訂房的紙上作業及其他·····	42

第二章 訂房預測及其處理 ·····	46
第一節 可資運用的房間預測·····	46
第二節 團體訂房·····	54
第三節 團體記錄·····	58

第三章 旅客遷入之服務 ·····	63
第一節 旅客之服務·····	63
第二節 遷入與登記·····	64
第三節 預先登記·····	66
第四節 大廳服務員之接待·····	68

第五節 詢問的服務·····	68
第六節 旅客資料之處理·····	69

第四章 接客單位的介紹····· 71

第一節 櫃台職員的職責與組織形態·····	71
第二節 櫃台的任務·····	72
第三節 櫃台職員工作項目之敘述·····	73
第四節 櫃台經理職責之詳述·····	74
第五節 優色櫃台職員的特性·····	76
第六節 櫃台職員的作業程序·····	77
第七節 櫃台接待應注意事項·····	78
第八節 郵電員與鎖匙員應注意事項·····	80
第九節 記錄員、服務員、出納之職責·····	82
第十節 簿記及賬務·····	85
第十一節 電話總機之職責·····	86
第十二節 旅客之建議與抱怨·····	88
第十三節 旅館內的播音·····	88
第十四節 工商服務中心·····	89

第五章 服務中心之職責····· 90

第一節 服務中心的任務·····	90
第二節 服務中心工作內容·····	91
第三節 服務中心工作應注意事項·····	97
第四節 游泳池、電梯、衣帽間之服務·····	99
第五節 代辦飛機票及其他手續之服務·····	101

第六章 旅客遷出之服務	104
第一節 送客之服務.....	104
第二節 結賬之方式.....	104
第三節 賬務之處理.....	105
第四節 櫃台與訂房組之連繫.....	106
第五節 信用記賬方針.....	106
第七章 無所不在的電腦	109
第一節 技術情況.....	110
第二節 旅館營業的電子資訊處理.....	115
第三節 登記及分配.....	120
第四節 電腦在其他方面的應用.....	124
第八章 夜間人員之職責	130
第一節 夜間接待之工作.....	130
第二節 夜間人員應注意事項.....	131
第三節 夜間主管應注意事項.....	132
第九章 夜間稽核	135
第一節 稽核員與稽核.....	135
第二節 應收款的試算表.....	136
第三節 稽核處理手續.....	137
第四節 信用卡的稽核處理.....	150
第五節 夜間稽核員的其他工作.....	156
第六節 會計上的現金制度.....	158

第十章 旅館中之安全問題	160
第一節 房間鎖之問題.....	160
第二節 醉漢問題.....	162
第三節 意外事件調查與侵犯私事問題.....	163
第四節 火災問題.....	163
第五節 旅館職員的盜竊事件.....	164
第六節 服務人員應具備之條件.....	165
第七節 人員的僱聘.....	166
第八節 工時考核員.....	166
 第十一章 客房管理	168
第一節 房務管理的重要性.....	168
第二節 房務管理員的職責範圍.....	172
第三節 房務主管之職責.....	174
第四節 房務管理領導能力的十大要求.....	178
第五節 服務人員應有之儀態.....	180
第六節 服務人員應有的認識.....	182
第七節 服務人員本身應具備的條件.....	184
第八節 客房服務員應特別注意事項.....	186
第九節 付款退房.....	188
第十節 服務台.....	189
第十一節 客房之服務.....	191
第十二節 客房之餐飲服務.....	195
第十三節 客房管理實務.....	200
第十四節 被服室與洗衣間.....	211

第十五節 保養與裝飾·····	213
第十二章 客房設備與補給品·····	216
第一節 補給來源·····	216
第二節 房務員工的訓練·····	216
第三節 設 備·····	217
第四節 工具及容器·····	221
第五節 補 給 品·····	221
第六節 化 學 品·····	225
第十三章 布巾室·····	226
第一節 布巾類用品的貯存·····	229
第二節 布巾類用品的管制·····	229
第三節 各樓的布巾櫃櫥·····	230
第四節 布巾誤用的防止·····	231
第五節 房務管理的責任·····	232
第六節 餐飲用布巾類·····	233
第七節 布巾室與洗衣坊的協調·····	233
第八節 員工上下班的進出地區·····	233
第九節 鑰匙管制·····	234
第十節 客房管制·····	234
第十一節 物品的失落與發現·····	235
第十四章 房務管理與顧客及其他部門之關係·····	236
第一節 工程及維護·····	236

第二節	與餐飲方面的關係·····	237
第三節	顧客偷竊·····	240
第四節	員工的竊盜事件·····	242
第五節	親切誠懇，人所必需·····	245
第六節	客房狀況·····	246
第十五章	洗衣坊·····	251
第一節	專設洗衣坊或包給外間洗衣坊之抉擇·····	251
第二節	布巾類用品洗滌合約·····	252
第三節	洗衣坊的設備·····	255
第四節	迷你洗衣坊·····	256
第五節	洗衣坊人員訓練·····	259
第六節	乾洗設備·····	260
第七節	旅館布巾類用品的供應合約·····	261
第十六章	工程部門·····	263
第一節	水管裝置系統·····	263
第二節	供電系統·····	264
第三節	暖氣系統·····	265
第四節	通風設備與冷氣·····	266
第五節	一般保養·····	267
第六節	包工保養·····	268
第十七章	旅館櫃檯記帳機器使用方法之介紹·····	273
第一節	NCR 42 機器各部名稱之介紹·····	273

第二節	NCR 42型機器各部機能之介紹	274
第三節	登帳方法	276
第四節	更正方法	277
第五節	交班時之處理	279
第六節	結帳方法	280
第七節	NCR 42 機器在使用中可能發生不動的情形	282
第八節	NCR 42 型的優點	284
 第十八章 旅館櫃檯設備之介紹		285
第一節	櫃台房間狀況控制盤	285
第二節	訂房狀況控制盤	286
第三節	信件及鎖匙的放置處	288
第四節	電話總機	288
第五節	特別的設備	290
第六節	Telautograph Time and Date-stamping Machines ...	293
第七節	詢問資料架及住客帽卡架	295
第八節	旅客歷史資料架與備用鎖匙架	295
第九節	郵資計量表和郵票機器、打字機	296
第十節	記帳機器及安全保險箱	297
第十一節	Timers	298
第十二節	電腦管理簡介	299
 第三篇 旅館的未來		303
 第一章 旅館企業的職業機會		303
第一節	旅館工業的工作層面	303

第二節 小型或大型旅館·····	308
第二章 旅館企業的未來·····	316
第一節 國內外的觀光旅遊事業·····	317
第二節 共同管轄制的旅館營運·····	321
第三節 改變的營業與財政的趨勢·····	326
第四節 廉價汽車旅館·····	331
第五節 能源危機與旅館企業·····	334
第六節 海闊天空的旅館企業的未來·····	336
第四篇 附 錄·····	338
1. FOUR-YEAR COLLEGES AND UNIVERSITIES OFFERING MAJORS IN HOTEL ADMINISTRATION	338
2. SOME JUNIOR COLLEGES AND TECHNICAL SCHOOLS OFFERING TRAINING FOR THE HOTEL INDUSTRY	340

第一章 旅館的起源與發展

第一節 旅館的起源

一、我國旅館的起源

我國古代並沒有旅館這個名詞，直至秦漢時代，因交通發達，為便利少數來往官宦與客商等，多在通都大邑或交通要點設置「亭驛」「逆旅」與「私館」「客舍」等之設備，到了唐代各國使節、華僑、貴賓顯要都要住在國家招待所，設備豪華，相當於今日的國際觀光旅館。然而一般旅客或遊客亦多利用寺廟作休憩寄宿之場所，寺廟僧侶對於旅客均以免費接待，僅由旅客自行捐獻香蠟燈油錢，以維持寺廟之生存與收入。後來商旅漸漸增多，許多城鎮鄉村，逐漸開設了所謂「店」或「客棧」。專門供應膳宿，收費低廉。致於在重要的水陸碼頭還有所謂「行」專門以收取佣金為生，以接待商旅。這些設施，因多係家庭之副業，不但設備簡陋，根本就談不上管理，僅表現了現代旅館之雛形而已。我國真正有現代化旅館之設備只不過是近幾拾年之事。

二、歐美旅館的起源

在歐美最原始的泊宿設備大約在古羅馬時代，自人類有了錢幣制度以後，交易與旅館才有了準繩。後來隨著旅行距離之擴大，住宿問題之需要日增，始有私人以住宿之一部份開設「客棧」。但設備簡陋

，直到英國產業革命後客棧經營才大有進步。因此才促進了近代旅館的發展。至一八〇〇年美國已日漸崛起而為發展第一級現代化旅館之先驅。但具有真正現代化設備之旅館的出現，則以一八五〇年在巴黎建成的(Grand Hotel)為始，當歐洲尚以旅館為奢侈之貴族享受時，美國旅館已在平等大眾化的原則下迅速發展，旅館的黃金時代是在第一次世界大戰(一九一四至一九一八年)以後，發展得非常快，巨型旅館相繼出現，此乃美國人性喜遊覽與旅行之習慣，為其旅館事業發展較速的主要因素。

第二節 旅館之定義

旅館在定義上是指比較高級的高樓大廈，其全部或部份定價出租，設備有整潔的臥房及完整的傢俱出租，專門供應短期住客使用，並供飲食為便於出租，須附設賬房，接客廳及登記處始稱之為旅館。旅館英文即(Hotel)原為法文。因在法國大革命前，一般貴族在鄉間招待貴賓的別墅稱為(Hotel)，後來歐美旅館業者就沿用了此一名詞。

美國於一九一五年五月在俄亥俄州召開了一次旅館業大會，通過了「旅館」的定義：『凡是一所大廈或其他建築物，曾公開宣傳並為眾所週知，專供旅客居住和飲食而收取費用的，在人口不到一千人的鄉鎮裡有五間以上的臥室，不到一萬人的城市裡有十五間以上的臥室，超過一萬人口的市鎮有二十五間以上的臥室。且在同一場所或其附近設有一間或一間以上的餐廳或會客室，以供旅客飲食者，即認定為旅館。』而且規定「任何私人商號，公司均得利用一所大樓或其他所建築物經營餐旅業務，但必須向有關主管機關登記核准，始得稱為旅館」。但最近在都市之觀光旅館，營業內容已擴大到了可供機關、團體之宴會及私人之結婚典禮、商品展覽會或國際性會議等等之場所。因為觀光旅館不但可供給會場，同時能供給必要之服務，飲食等之便

利，故美國旅館業大王 (The Late E. M. Statler) 氏稱：「旅館業是出售服務 (Service) 的企業。」此乃最透徹之定義。因此我們又稱旅館為服務之企業。

第三節 旅館之發展

美國在一八二九年期間為客棧最繁榮時期，例如紐約的大客棧 (City Hotel) 當時有七十三個客房，在當時人的心目中確實是一種「偉大設施」 (Immense Establishment)。一八二九年在波士頓 (Boston) 所建築的崔夢特大旅社 (Tremont House) 為現代旅館之鼻祖。

其建築在當時耗資最多，規模最大，管理完全採用科學方法。當時首創單人與雙人房間 (Single and Double Room)，且各房均裝有門鎖。另外有兩種在當時被人們認為特別奢侈的，即每一房間內備有飯碗與水壺，及免費供應肥皂。而且這是世界上第一家召訓員工禮遇旅客採用法式烹飪 (French Cuisine) 並專設「侍者」 (Bell Boy) 及首先使用電動喚人裝置的旅館。故崔夢特可說是開旅館現代化的先河，以後由於更好的旅館相繼之出現，崔夢特已成為二流旅館矣。十八世紀可說是全美國旅館空前繁榮的時代。到了二十世紀初由於美國經濟擴張商旅突增之結果，當時美國旅館業鉅子史特萊 (Ellsworth M. Statler) 為適應當前商人日增之需要，乃於一九〇八年在巴伏勞 (Buffalo) 開設了一家史特萊旅館 (Statler Hotel) 為美國旅館事業創立了新紀元 (New-Age)。目前所謂之「服務」 (Service) 與便利 (Convenience) 在當時確是一種空前之「創舉」。例如這家旅館首先引用「安全太平門」、「有把手的門鎖」、「門內裝有電燈開關」及設有個人的浴盆與穿衣鏡、「裝有通至客房的飲用冰水以及供應免費的報紙等」。因此使得史特萊享譽旅館霸權達四十年之久。不過一九二七年在芝加哥出現了「旅館巨人

」(Gaint of Hotel) 史提芬大旅館 (Stevens Hotel) 擁有三千間客房，因此獲得了「世界最大旅館 (The World's Largest Hotel) 之頭銜」。

在一九三〇年間由於美國經濟的不景氣 (Great Depression)，旅館工業面臨了破產的邊緣，第二次世界大戰的爆發使美國陷於史無前例的大運動與旅行，在這種總動員的狀態下，旅館的需要量達到空前的高峯，當時旅館工業對國家戰時的努力與貢獻，確可引以為榮。

第二次世界大戰以後，雖然有些新的旅館出現，但並沒有給旅館業帶來更大的繁榮，今日美國旅館工業為僅次於大眾公用事業的服務工業 (Service Industry) 現在每年旅館業的總收入達廿五億至三十億美元，旅館工業前途似錦，乃在繼續發展中。