

酒店管理與培訓系列叢書

HOTEL MANAGEMENT

酒店崗位責任制

香港《酒店管理》雜誌社 選編
廣州虹橋酒店管理培訓中心

第一章 訂 房	1
第一節 訂房的經過路線	1
第二節 訂房的方法與訂房的承諾	2
第三節 訂房的管制與方法	3
第四節 客房預訂情況標示圖	7
第五節 旅客遷入前的核對	9
第六節 訂房與櫃台之連繫	10
第七節 訂房契約	10
第八節 超額訂房與訂房標示	12
第九節 佣金及折扣之問題	14
 第二章 旅客遷入之服務	16
第一節 旅客之服務	16
第二節 遷入與登記	17
第三節 預先登記	19
第四節 大廳服務員之接洽	21
第五節 詢問的服務	21
第六節 旅客資料之處理	22
 第三章 接客單位的介紹	24
第一節 櫃台職員的職責與組織形態	24
第二節 櫃台的任務	25
第三節 櫃台職員工作項目之敘述	26
第四節 櫃台經理職責之詳述	27
第五節 優良櫃台職員的特性	29
第六節 櫃台職員的作業程序	30
第七節 櫃台接待應注意事項	31
第八節 郵電員與鎖匙員應注意事項	33

第九節 記錄員、服務員、出納之職責.....	35
第十節 簿記及賬務.....	38
第十一節 電話總機之職責.....	39
第十二節 旅客之建議與抱怨.....	41
第十三節 旅館內的播音.....	41
第十四節 工商服務中心.....	42
第四章 服務中心之職責.....	42
第一節 服務中心的任務.....	43
第二節 服務中心工作內容.....	44
第三節 服務中心工作上應注意事項.....	50
第四節 游泳池、電梯、衣帽間之服務.....	52
第五節 代辦飛機票及其他手續之服務.....	54
第五章 旅客遷出之服務.....	57
第一節 送客之服務.....	57
第二節 結賬之方式.....	57
第三節 賬務之處理.....	58
第四節 櫃台與訂房組之聯繫.....	59
第五節 信用記賬方針.....	59
第六章 夜間人員之職責.....	62
第一節 夜間接待之工作.....	62
第二節 夜間人員應注意事項.....	63
第三節 夜間主管應注意事項.....	64
第七章 旅館中之安全問題.....	67

	3
第一節 房間鎖之問題.....	67
第二節 醉漢問題.....	69
第三節 意外事件調查與侵犯私事問題.....	70
第四節 火災問題.....	70
第五節 旅館職員的盜竊事件.....	71
第六節 服務人員應具備之條件.....	72
第七節 人員的僱聘.....	73
第八節 工時考核員.....	73
第八章 旅館會計	74
第一節 旅館會計功能.....	75
第二節 旅館會計的特殊性.....	75
第三節 旅客遷入與遷出旅館之記錄.....	77
第四節 房 租.....	78
第五節 主要職責.....	80
第六節 收 入.....	80
第七節 夜間查賬員.....	81
第八節 主計員的工作.....	82
第九節 主計日報表.....	83
第十節 費用開支.....	84
第十一節 薪水冊.....	85
第十二節 稅 捐.....	85
第十三節 財務表.....	86
第十四節 固定費用（成本）.....	87
第九章 客房管理	90

第一節	房務管理的重要性	90
第二節	房務管理員的職責範圍	94
第三節	房務主管之職責	96
第四節	房務管理領導能力的十大要求	100
第五節	服務人員應有之儀態	102
第六節	服務人員應有的認識	104
第七節	服務人員本身應具備的條件	106
第八節	客房服務員應特別注意事項	108
第九節	付款退房	110
第十節	服務台	111
第十一節	客房之服務	113
第十二節	客房之餐飲服務	117
第十三節	客房管理實務	122
第十四節	被服室與洗衣間	133
第十五節	保養與裝飾	135
第十章	房務管理與顧客及其他部門之關係	138
第一節	工程及維護	138
第二節	與餐飲方面的關係	139
第三節	顧客偷竊	142
第四節	員工的竊盜事件	144
第五節	親切誠懇，人所必需	147
第六節	客房狀況	148
第十一章	洗衣坊	153
第一節	專設洗衣坊或包給外間洗衣坊之抉擇	153

第二節 布巾類用品洗滌合約.....	154
第三節 洗衣坊的設備.....	157
第四節 迷你洗衣坊.....	158
第五節 洗衣坊人員訓練.....	161
第六節 乾洗設備.....	162
第七節 旅館布巾類用品的供應合約.....	163
 第十二章 餐飲部門	165
第一節 客人的需要.....	165
第二節 餐飲團隊.....	166
第三節 餐飲部經理.....	167
第四節 採購.....	168
第五節 驗收.....	170
第六節 儲藏管理.....	171
第七節 食物烹製.....	171
第八節 餐廳服務.....	173
第九節 飲料部門的職掌.....	175
第十節 酒庫安全與宴會用酒.....	176
第十一節 包辦筵席與集會.....	177
第十二節 餐飲主計員.....	179

第一章 訂 房

由於當時美國的大工業快速的擴展，各家工廠的業務代表爲了推廣本公司的產品於是帶著公司的產品走上了旅行的道路，因此旅行業務蒸蒸日上，而旅館的生意也一天比一天好，往往各工廠的業務代表從甲地到乙地未事前打一個電報即無法住店，他們爲了確保住店的保證，紛紛以電話書信或電報預約房間，而旅館亦給予適當的承諾，即是訂房之來源。

第一節 訂房的經過路線

一、經過旅行業者

旅客——國外業者——國內業者——旅館。

旅客——國外業者——旅館。

此類訂房旅行社可向旅館要求一成至二成佣金。如團體未按時到達旅館，旅館亦可向旅行社要求賠償，但事先取消者，旅行社不負賠償責任。

二、經過航空公司者

旅客——國外線（分）公司——國內總（分）公司——旅館。

航空公司或輪船公司等爲其乘客代訂房間。常因旅客到達日期有所改變，故訂房不太確實。此類訂房原則上既不索取佣金的。

三、經過普通公司或友人者

旅客——國外公司——國內公司——旅館

旅客——國內友人——旅館

四、旅客本人訂房者

國外——旅館

國內——旅館

其旅客是不會向旅館要佣金的，但卻要求一定之折扣。

第二節 訂房的方法與訂房的承諾

一、訂房的方法：

有往櫃檯訂房者，有書信訂房者，有電報訂房者，有電話訂房者等各種。

1. 旅客直接往櫃檯訂房者：一般由旅客本人或其本人之代理人直接往旅館以口頭申請訂房。
2. 旅客以書信訂房者：係最常見的一種，旅行社開訂房單前，先用電話與旅館聯絡，同意後，再由旅行社開簽訂房單寄給旅館，此外個人或是較大的外國旅行社為團體所訂之房間，也有以普通書信方式訂房者。
3. 旅客或旅行社為了時間的關係，直接以電報方式向旅館訂房者。
4. 電話訂房者：一般為交通機構之訂房大部份是以電話聯絡，無須補開訂房單，有時個人訂房為了經濟時間也有以電話訂房者。

旅館對以上之各種訂房除有回簽訂單以外，如客人要求，得開出訂房承諾書。訂房是一種契約行為，只要客人一經訂房，原則上必須

準備房間給客人的，但爲了怕客人因事或其他原因不能按期到達，則旅館將因房間不能賣出而蒙受損失，故房間保留到每天下午五點爲止。五點以後來店之顧客，則視爲訂房失效，除非有匯寄定金之訂房，旅館才爲客人保留房間。但承諾書上如有註明旅客到達時間或班機號碼時，旅館應將房間保留到該時間或班機到達之後爲止。

二、訂房的承諾

當訂房人員接到訂房單或訂房電話後，不管房間之有無，一定要給對方一個答覆。如有房間給客人，旅館即發訂房承諾書(Confirmation Letter) 如因客滿無法接受訂房時，即發出婉拒書信，此兩種書信爲事先印成之固定型式，一般訂房承諾書並附有估價及補充說明等事項，如客人需要知道時，可一併附上，訂房之固定承諾書由訂房之個人承諾外，概由訂房主任簽署之，如遇有大團體之訂房或特別訂房時，則由客房部經理或總經理簽署之。

第三節 訂房的管制與方式

訂房職員接到通知有人訂房時，即指定某一房間爲“管制房號”，以備客人到達時住宿。管制房號連同房間種類及預定結賬日期等資料一併登記在一張管制卡上(參閱附表 2.2)。如果訂房通知上並未說明要訂多少天，則該號房間可保留管制一天。

其次，訂房事項需記在一張訂房單上(參閱附表 2.3)，按照客人預定到達日期的順序填寫。要注意的是在客人到達時，上述兩張表上有關房間的各種資料均需填寫清楚。一切填好之後，再將其轉抄在另一張訂房表上(參閱附表 2.4)，包括訂房旅客的有關資料，一併送交通信秘書以備回信。

圖 2.2 房間控制單
A CONTROL SHEET.

Reg. No.	Type Rm.	Res. Co. No.	Type Rm.	Res. Co. No.	Reg. No.	Type Rm.	Res. Co. No.	Type Rm.	Res. Co. No.	Reg. No.	Type Rm.	Res. Co. No.
101		156		211			266			321		
102		157		212			267			322		
103		158		213			268			323		
104		159		214			269			324		
105		160		215			270			325		
106		161		216			271			326		
107		162		217			272			327		
108		163		218			273			328		
109		164		219			274			329		
110		165		220			275			330		
111		166		221			276			331		
112		167		222			277			332		
		168		223			278			333		
		169		224			279			334		
		170		225			280			335		
116		171		226			281			336		
117		172		227			282			337		
118		173		228			283			338		
119		174		229			284			339		

145		200		255			310			365		
146		201		256			311			366		
147		202		257			312			367		
148		203		258			313			368		
149		204		259			314			369		
150		205		260			315			370		
151		206		261			316			371		
152		207		262			317			372		
153		208		263			318			373		
154		209		264			319			374		
155		210		265			320			375		

Number of Res.:

Carry Over:

Total:

A RESERVATION SHEET.

圖 2.3 訂 房 單

Daily Room Reservations

每日房間訂房表

Sheet No. _____

of _____ Sheets

DAY _____ DATE _____

Line No.	Line No.	How Made	NAME	Deposit	hour of Arrival	No. in Party	Type of Room	Rate	Room Assigned
		Phone Verbal Letter wire							
1					a.m. p.m.				
2					a.m. p.m.				
3					a.m. p.m.				
4					a.m. p.m.				
5					a.m. p.m.				
6					a.m. p.m.				
7					a.m. p.m.				
8					a.m. p.m.				
9					a.m. p.m.				
10					a.m. p.m.				
11					a.m. p.m.				
12					a.m. p.m.				
13					a.m. p.m.				
14					a.m. p.m.				
15					a.m. p.m.				
16					a.m. p.m.				

圖 2.4 一張訂房表
A RESERVATION FORM.

<i>William Allen & Co., N.Y. Stock Form 7190</i>	
ROOM RESERVATION	
	Date of Arrival
Name _____	_____
Firm _____	_____
Address _____	
Accommodations Desired _____	

_____	Rate _____
Credit Information _____	
Reservation Made By: _____	
Address _____	
Phone _____	Verbally _____ Letter _____
If Complimentary Who Requested It _____	
Acknowledged _____	Clerk's Initials _____
Racked _____	

回信也就是接受訂房確認書，其中敘明旅客到達日期，膳宿的類型，訂房間的日數，以及代為保留房間的管制號碼。如果沒有說明訂房的日數，則該房間僅可保留一天，但客人可以通知打算要留宿幾天。遇到這種情形時，訂房記錄表格上須加填訂房日數。在接受訂房的確認書上，通常不說明房間等級或類型，以便留有餘地，待客人到達時旅館方面可自由指定某一房間，而且客人也可自由選住他所喜歡的房間等級或類型。旅館方面總是儘可能的先將房租高的房間訂出去，房租較低的則留待後來訂房的客人。

訂房員接到旅客或訂房人取消訂房通知後，應將訂房資料卡抽出，加蓋取消圖章，註明取消申請人及取消日期，接受取消之訂房員應簽名在訂房卡上，然後再抽出訂房標籤，在訂房控制圖上原訂房的備註欄上，加註取消日期，最後在訂房控制表上劃去，這樣訂房取消之手續即告完畢。至於如遇取消訂房人有預付訂金時，是否應退還，則視各旅館的政策而有所不同，不過，在一般情況下，事先有通知者，可以退還訂金之部份或全部，如旅客在來店日期過後再申請取消訂房者，就一概不予受理。訂房之取消應要求申請人以書面申請為準，以免日後發生糾紛。如接到旅客訂房通知書時，已沒有房間給客人，訂房員就要填發事先印妥的婉拒訂房書，但對特殊的顧客，則由訂房主任或經理另寫書信表示歉意，有時為了表示服務週到，如客人願意的話，可以介紹客人到其他旅館。

第四節 客房預訂情況標示圖

在櫃檯辦公室裡，掌管訂房業務的職員應製作一種客房預訂情況標示圖（參閱附表 2.5），用以標示客房預訂出的情形，一眼就可看出某一天的客房訂出多少。這種圖表可以使用好幾個月。

A RESERVATION CHART.
圖 2.5 預訂情況標示圖

[illegible]

第五節 旅客遷入前的核對

旅客未遷入旅館前訂房的核對工作是非常重要的，因為核對可以增加訂房之確實性，如遇更改，在核對中，一有發現，即可更正。通常情況，在旅客未遷入前，應核對三次以確保其正確。

第一次核對工作：是在旅客到達前一個月由訂房員以電話或書信的方式直接與訂房人連絡，是否能如期來店，住宿期間，旅客人數和房間種類是否變更，旅客到達期間與班機是否有所變化。此種工作應該由訂房員每天自下個月同一日期預定來旅館的客人名單中查出，如訂房與來店的時間距離不到一個月的話，即可免去此項工作。

第二次核對工作：是在旅客來旅館前一星期，其程序與第一次核對手續相同。

第三次核對工作：是在旅客來旅館前一天，這是最後一次核對工作，其手續亦同。

對於團體旅客之訂房，其期間距離較長的，其核對工作有時不止三次，通常情況每月核對訂房一次，如果訂房與遷入旅館時間距離超過一年者，其第一次核對工作在訂房以後六個月為之，第二次核對則在第一次核對後之三個月內為之，三個月後每一個月核對一次，如果訂房時間與來旅館時間距離在半年以上者，其第一次核對工作是三個月以後為之，其後每一個月核對一次即可，如果訂房有超過一年以上的，在新訂房控制表未製成時，原則上不予接受。如有例外接受此種訂房時，核對工作每年一次即可。

第六節 訂房與櫃台之聯繫

訂房是專門為櫃檯工作而設立，訂房組如不瞭解櫃檯房間之狀況，即無法控制訂房，因此櫃檯與訂房之間的關係非常密切，櫃檯之房間控制情況每天都在變化，不可能與訂房的控制完全相符合，故訂房員應每天自動向櫃檯核對房間控制情況，以確保訂房之控制正確，由訂房員每天早晨向房間情況控制表抄錄各房客離店日期與確定各種類房間現住旅客之預定住宿期間，但有些旅館也有由接待員把前一天客人離店的情況向訂房員提出報告，然而其目的確相同，都是為了統計現有的房間是否能與當日訂房數目相吻合。故訂房控制表至少每星期應重作一次，以確保其正確性，但如遇經常客滿時，訂房控制表則須時常整理及修正。每個月廿五號以後訂房員應將下個月的控制表予以整理。

如因有些客人對於某一家旅館幾號房有所指定時，訂房員應每天向櫃檯查詢這一間房間到時候是否能空出，否則給予適當調整，有時候一些未經訂房的客人進店以後，櫃檯接待員應自動向訂房員取得聯繫，尤其這些客人住的是套房，更不可不通知訂房員而擅自出租給未經訂房之旅客，每日早晨櫃檯接待員應將前一日未住店而已訂房客人之訂房卡整理成兩份名單(No Show List)一份名單送回訂房員，另一份備查，如旅客未按時到旅館，則該訂房失效論，如有訂金則沒收，並同時把訂房控制圖(Reservation Chart)上的訂房劃去。以上為訂房員與櫃檯間聯繫之大概。

第七節 訂房契約

因為旅館內的房間數量是一定的，不像其他的商品一樣，隨時想要購買即刻就得買到，尤其是一個旅行的客人，當他到達一個新地方而無法找到適當的旅館住宿時，內心之著急是可想而知的，故旅客未出門前，一定將旅館訂房訂好，雖然如此，有時事先已訂好的房間，等到旅客到達時，可能因為客滿，超收房間或因旅客並未按時前來，或現住客人延長離館等原因，以致無法提供房間給已訂房之客人，遇此情形下，一個沒有經驗的櫃檯接待員，真不知要如何去說服客人而陷於進退兩難中，為了應付此種意外情況之發生於是有「訂房契約」存在，通常所見「訂房」之方法約有四種：

- 1 有些客人以電報訂房，但因發電人之通信地址未註明，以致無法回電之訂房。
- 2 旅館雖然接到訂房人之來信，但由於當時已客滿，而不敢答應接受。只同意給他列入候補名單（Waiting List）內，但必須要有客人取消時，才列為優先考慮之一種暫訂方式。
- 3 不管客人用何形式方法訂房，旅館已經答應保留房間的訂房。
- 4 旅館不但答應接受訂房保留房間，同時為了保證旅客一定得到所需之房間，已向旅客預收訂金的訂房。

以上四種情形，站在旅館之立場第一、二項不能視為契約，第三項當然也不願將它視為一項契約，可是第四項就不得不視為契約了。因為在旅客未到達旅館前所訂的房間只屬於契約之預約，到達旅館後所締結的，才是契約，但反過來說此種訂房即不屬於契約，當客人有訂房而未能在一定時間內到達旅館時，旅館也不能向旅客要求違約金，這樣說，旅館不是又不合算了嗎？因此之故就只有把第三、四項的契約當作「住宿契約」這樣旅館才有權對那些已訂房而又取消訂房或不來者要求支付違約金。由於以上道理，旅館訂房員接到訂房時，必須慎重處理以免事後發生不必要的糾紛。