



21世纪高职高专规划教材

前厅客房服务与管理

主编 郭胜
董静



中国商业出版社

21 世纪高职高专规划教材

前厅客房服务与管理

郭 胜 董 静 主 编

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/郭胜,董静主编. - 北京:中国商业出版社,2005.8

ISBN 7-5044-5499-0

I.前… II.①郭… ②董… III.①饭店-商业服务
②饭店-商业管理 IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 103233 号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
国防工业出版社印刷厂印刷

*

787×960毫米 16开 13印张 250千字
2005年9月第1版 2005年9月第1次印刷

定价:19.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

编委会名单

主任 钱建文
委员 (以姓氏笔划为序)

方光罗	王金台	孙瑞新	杜明汉
李明泉	李显杰	张大成	张百章
张 锋	沈耀泉	陆一樑	周锦成
胡有为	俞吉兴	胡燕燕	钱建文
曹少华			



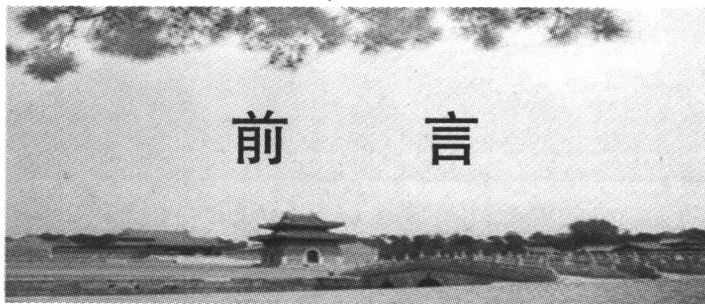
编写说明

随着我国经济的发展,近五年来高等职业教育超常规地迅猛发展,高职教育已占据我国高等教育的半壁江山。虽然高职教育的定位已明确,但是由于时间短,许多课题都在探索之中,教材已是高职教学中的一个突出问题,许多院校仍还选用本科或大专的教材,匆匆编写的教材或多或少还是遵循学科的体系,往往是本科教材的压缩,真正能体现高职教育特点的教材不多。据此,我会于2002年根据高职的定位,组织制订了十四个专业的教学计划;2003年又组织制订了八个专业九十五门主干课的教学大纲;2004年再组织编写“财务会计”、“市场营销”、“旅游管理”、“电子商务”、“计算机应用”和“粮食工程”六个专业五十六门主干课的教材;2005年再组织编写第二批教材。我们要求教材充分体现高职教学的特点。以职业岗位知识、能力来决定课程内容,着重理论的应用,不强调理论的系统性、完整性。突出细化关键职业能力的课程实训。同时,教材要注意中职与高职的差别与衔接,以及高等教学与中等教学的差别。在遴选主、参编人员时,除了从教时间和职称要求外,特别强调“双师型”的职业能力。

经过一年多的努力,六个专业五十六门主干课的教材将相继出版,我们殷切希望各院校在使用过程中不断提出宝贵意见,以使这批教材更臻完善,进一步适应高等职业教育人才培养的需要。

中国商业高等职业教育研究会

2005年5月



本书是根据中国商业高等职业教育研究会确定的旅游服务类专业主干课程《前厅客房服务与管理》的教学基本要求编写的。

《前厅客房服务与管理》是旅游服务类专业的一门专业基础课和必修课,在旅游服务类专业教材建设中具有重要地位。为编写好这本教材,中国商业高等职业教育研究会组织部分高职高专旅游院校的专业教师,在广泛吸收国内外学术成果和最新现代旅游业发展成就的基础上,深入钻研、反复商讨、精心写作,历时两年,终于完成此书。

本书的主要特点是:

1. 博采众长、理论充实,反映了现代旅游业发展的新观念、新思想、新方法。

2. 体系完整,内容充实。

3. 理论联系实际,具有较强的实践性,并体现了国际国内旅游业发展的最新状况。

本书是为高职高专旅游服务类专业编写的,同时,也可以作为大专层次的自学考试用书和旅游从业人员的参考书。

为便于学生使用和学习,本书从体系编排上做了较大的调整,增加了学习目标、学习重点、学习难点、思考题等版块,全书采用最新数据资料,以开阔学生视野,丰富学生课堂知识。

本书由郭胜、董静担任主编,具体编写分工为:郭胜第10、11章,董静第1、2、7章,郭文第4、6章,朱海燕第3、8章,邵林涛第5、9章,最后由郭胜、董静统稿定稿。

由于时间和水平有限,本书出现错误和疏漏之处在所难免,希望得到广大读者的批评和指正。

编者

2005年6月



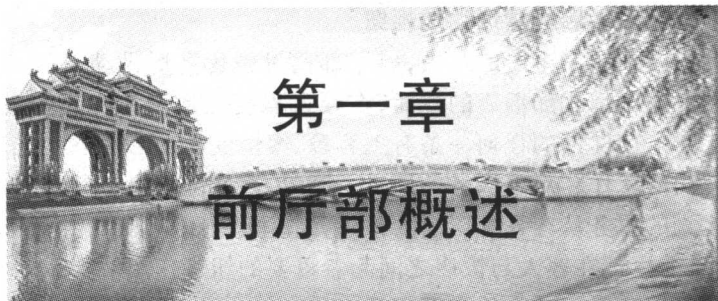
目 录

编写说明

前言

第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部的地位和任务.....	(1)
第二节 前厅部的组织机构.....	(3)
第三节 前厅的布局与环境.....	(8)
第四节 前厅部人员的素质要求	(12)
第二章 客房预订	(16)
第一节 客房预订服务概述	(16)
第二节 客房预订的程序	(22)
第三节 客房预订的管理	(29)
第三章 前台接待服务	(33)
第一节 接待准备	(33)
第二节 接待登记的程序	(34)
第三节 前厅销售技巧	(42)
第四节 客房状况的显示与控制	(47)
第四章 前厅部系列服务	(54)
第一节 礼宾服务	(54)
第二节 问询服务	(63)
第三节 总机服务	(65)
第四节 商务中心服务	(67)
第五节 前台收银服务	(70)
第五章 前厅部的管理	(75)
第一节 总台信息管理	(75)
第二节 宾客关系管理	(89)
第三节 前厅服务质量管理.....	(101)
第四节 前厅部员工管理.....	(107)

第六章 客房部概述	(114)
第一节 客房部的地位和作用.....	(114)
第二节 客房部的组织机构和岗位职责.....	(115)
第三节 客房的种类和用品配置.....	(118)
第四节 客房部与其他部门的沟通协调.....	(120)
第五节 客房部人员的素质要求.....	(121)
第七章 客房清洁保养工作与管理	(123)
第一节 客房的清洁卫生服务.....	(123)
第二节 公共区域的清洁保养.....	(139)
第八章 客房服务	(145)
第一节 客房服务的类型.....	(145)
第二节 客房服务主要项目.....	(150)
第三节 客房服务及其质量管理.....	(163)
第九章 客房安全管理	(172)
第一节 客房安全管理概述.....	(172)
第二节 各类安全工作的处理.....	(174)
第十章 客房部物资设备管理	(179)
第一节 客房部物资设备管理概述.....	(179)
第二节 布件的管理与控制.....	(182)
第三节 客房日用品的管理.....	(184)
第四节 客房部设备的管理.....	(186)
第十一章 前厅客房部人力资源管理	(190)
第一节 前厅部与客房部的人员编制.....	(190)
第二节 员工的招聘与培训.....	(191)
第三节 员工的工作评估与激励.....	(193)
主要参考文献	(195)



学习目的:认识前厅部在饭店经营管理中的地位与作用;熟悉前厅部的任务;掌握前厅部的组织机构与主要管理岗位职责;熟悉前厅布局和环境要求;掌握前厅部人员的素质要求。

学习重点:前厅部的组织机构;前厅的布局;前厅部主要管理岗位职责;前厅部人员的素质要求。

前厅部(Front Office)是设在饭店的门厅处,负责销售客房,联络和协调饭店各部门的对客服务,并为客人提供前厅综合服务的部门。

第一节 前厅部的地位和任务

一、前厅部的地位和作用

前厅部是饭店对客服务的窗口,既是饭店的接待部门,又是饭店的销售部门,前厅部的服务和管理水平直接影响到饭店的形象和经济效益。在饭店的各营业部门中,前厅部具有非常重要的地位和作用,主要表现在以下几个方面:

(一)前厅部是饭店对客服务的窗口

前厅部位于饭店的门厅,是给客人留下第一印象和最后印象的地方。任何客人一进入饭店,就会对大堂的气氛、布置、设备设施条件和前厅部员工礼节礼貌、服务质量、工作效率等产生深刻的第一印象。从心理学分析看,客人往往会带着第一印象来评价饭店的服务质量。客人离开饭店时,也是从前厅部离开的,总台服务员结账服务的效率、行李生送客服务的规范也会给客人留下深刻的最后印象,会在客人的脑海中停留很长的时间。在住店期间,前厅部还要为客人提供一系列的服务,甚至客人在遇到困难或对饭店服务产生不满时,也会立刻想到找前厅部来解决。所以,在许多客人的心目中,前厅服务就是饭店服务的窗口和代表。前厅服务质量的好与坏决定着客人对饭店的评价。

(二)前厅部是饭店经营活动的枢纽

因为客房是饭店最主要的产品,前厅部通过销售客房带动着饭店其他部门的经营活动。前厅部犹如饭店的枢纽,在很大程度上控制和协调着整个饭店的对客服务工作。前厅部的任何一条有关客源、客情变化、客人投诉的信息都会影响到其他部门的工作和对客服务的质量。同时,前厅部始终是对客服务的中心,前厅部对客人的服务从客人抵店前的预订,到客人结账离店,贯穿饭店服务的全过程。所以,前厅部在客人与饭店之间起着重要的纽带作用。

(三)前厅部是饭店创收的主要部门

销售客房是前厅部最主要的工作,而通常客房的销售收入则是饭店最大的收入来源。所以,前厅部能否成功地推销客房,能否合理地提高客房出租率,是饭店创收、提高经济效益的关键因素之一。同时,前厅部通过电讯服务、商务服务等也直接创造经济收入,是饭店收入的不可忽略的组成部分。

(四)前厅部是饭店的信息协调中心

前厅部因为直接面对客人和市场,客人的需求、市场的变化、服务质量的反馈等信息往往在前厅部最集中地反映出来。前厅部通过分析整理信息,不仅可以及时地协调饭店其他部门的工作,还可以为饭店管理和决策提供参考依据。如房价的决策很大程度上与前厅提供的客源信息及经营数据报表有关。

二、前厅部的任务

(一)销售客房

客房销售是前厅部的最主要任务,一般由预订处和接待处来完成。主要任务内容包括参与饭店的市场调研,参与房价及促销策划的制定,配合销售部门开展促销活动;开展客房预订业务;接待客人入住,办理登记入住手续,安排住房并确定房价;控制客房的使用状况。

(二)协调对客服务

前厅部是饭店服务的中心,是饭店经营活动的枢纽。饭店要统一协调地为客人提供服务,必须充分利用这一枢纽的作用,使各部门都能有效地运转。前厅部的协调任务包括将通过销售客房所掌握的客源市场、客房预订及到客情况及时通报其他有关部门,使各有关部门有计划地安排好各自的工作;将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门,并检查、监督落实情况;将客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门,以保证饭店的服务质量。

(三)提供前厅综合服务

前厅部是一个为客人提供综合服务的部门,除了销售客房外,还担负着大量的直接为客人提供服务的任务。如行李服务、问讯服务、商务中心服务、电话总台服务、委托代办服务等。

(四)负责客人账目

饭店通常为住店的客人提供一次性结账的服务。前厅部的任务就是从客人登记入住开始就为客人建立账户,之后接受各营业点转来的客人消费账单,及时整理、累计、核算,保持准确的客人账目,最后为离店的客人提供结账服务。

(五)处理经营信息

前厅部作为饭店的信息传递中心,要及时准确地将有关信息加以处理,向饭店的管理机构报告,或与有关部门沟通,以便迅速地采取对策。前厅部还要建立住店客人、特别是重要客人与常客的客史资料,记录客人在饭店期间的主要情况和数据。对客史资料、市场调研与预测等信息收存归档,并定期进行统计分析,以便不断地利用这些信息改进饭店的服务工作,提高饭店的管理水平。

第二节 前厅部的组织机构

一、前厅部的组织机构

(一)前厅部组织机构设置的原则

饭店组织机构的设置应该根据饭店本身的规模、档次、位置、经营方向及管理方式等实际情况,不能墨守教条,也不能生搬硬套别的饭店的组织机构。每家饭店的情况都会有其特殊性,只有符合自己管理实际需要的组织机构才是最合理的。

1. 机构扁平化

现代企业的管理强调组织机构的扁平化,即尽可能地减少管理层次,减少信息传递的中间环节,提高管理效率。例如,大型饭店的管理层次通常为经理——主管——领班——服务员四个层次,而小型饭店至少可以取消其中的一个层次,以便减少信息沟通的环节,降低管理消耗,提高工作效率。

2. 按需设岗

组织机构设置还应避免机构臃肿,人浮于事的现象。应注意根据饭店的实际工作需要设置必要的岗位,即“按需设岗”,而不能“因人设岗”。“因人设岗”不仅会增加饭店劳动力成本,而且会影响工作效率,降低服务质量。例如,在服务要求不高的中、小型饭店的前厅部就没必要设置总台问讯员、酒店代表、外币兑换员等岗位。

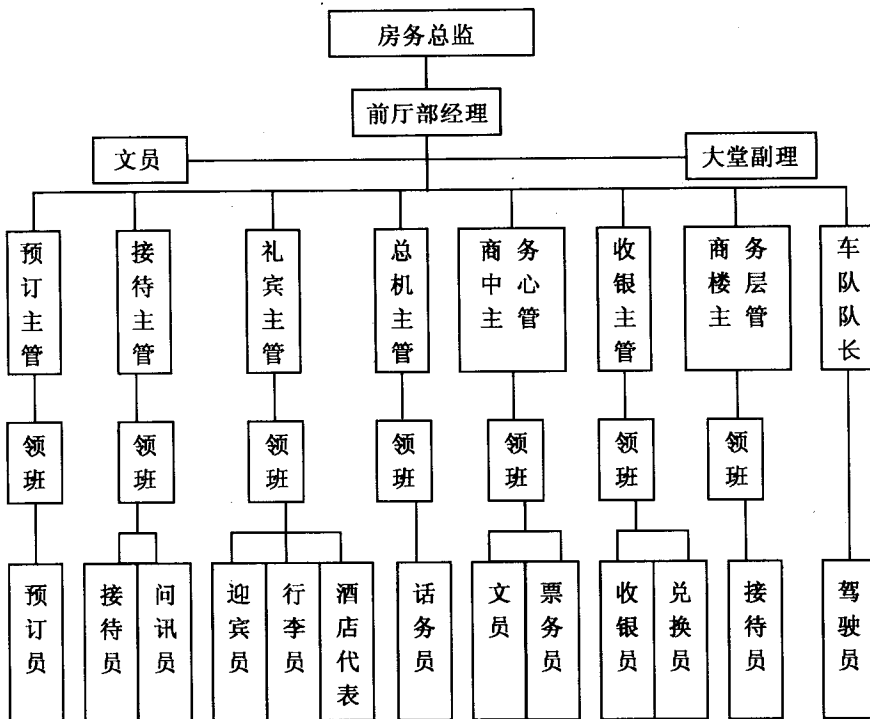
3. 合理分工

前厅部在设置岗位的同时,应该明确不同岗位人员的职责和任务,明确上下级隶属关系,明确信息传递的渠道,避免出现职能重叠或职能空缺两种情况。

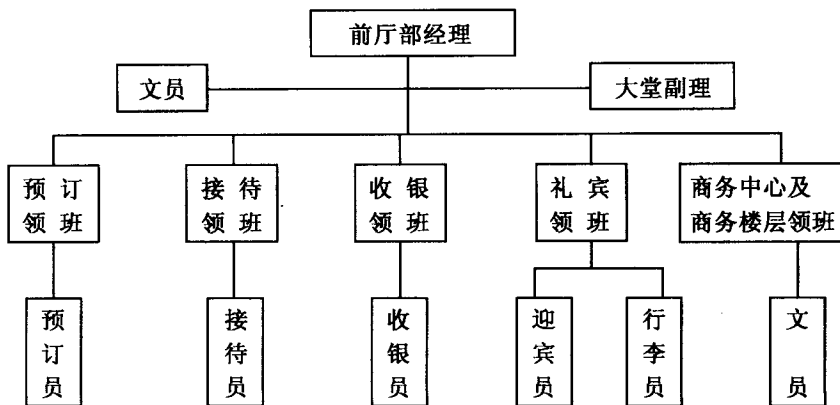
(二)前厅部组织机构图

以下是大型、中型和小型饭店前厅部的组织机构图。

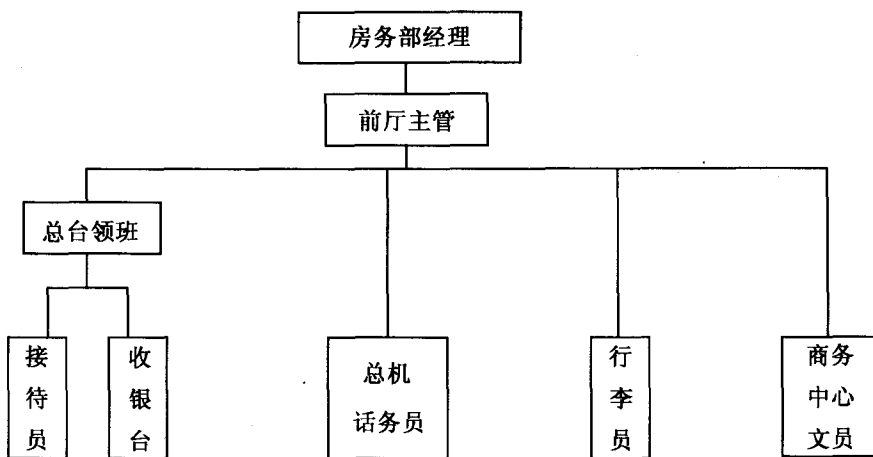
1. 大型饭店前厅部的组织机构图



2. 中型饭店前厅部的组织机构图



3. 小型饭店前厅部的组织机构图



二、前厅部主要机构及其职能

(一) 预订处 (Reservation)

负责饭店的客房预订业务,接受来自不同渠道的预订,办理订房手续;密切与总台接待员的联系,及时向有关部门提供预订信息;制作预订报表,参与全年客房预订计划的制定;负责联络客源单位,推销客房;定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告等。

(二) 接待处 (Reception)

负责接待住店的客人,包括团体、散客、常住客、长住客等不同类型的客人,办理住店手续,分配房间;及时掌握客房出租变化情况,正确显示房态;制作客房销售情况报表,掌握住房客人动态及信息资料;协调对客服务等。

(三) 问讯处 (Information)

负责回答宾客的询问,介绍饭店的各类服务,提供市内交通、旅游观光、社团活动等的信息;接待来访客人;提供邮件收发服务、留言服务、保管分发客房钥匙服务等。

(四) 收银处 (Cashier)

从业务性质上看,收银处一般应直接归属饭店财务部管辖,但是由于它位于总台,处在接待客人的第一线,和总台接待处、问讯处等有着密切的联系,所以,前厅部也会协助财务部负责收银处工作人员的日常管理。

收银处负责管理客人的账户,为客人提供结账服务;提供外币兑换服务;办理住店客人贵重物品的寄存保管;同饭店营业各部门的收银员联系,催收核实账单;夜间审核全饭店的当日营业收益情况,制作营业报表等。

(五) 礼宾处 (Concierge)

负责在饭店门厅或机场、车站、码头迎送宾客;调度门前车辆,维持门前秩

序;负责客人行李的运送、寄存、转交;陪同客人进房,介绍客房设备与服务;分送客人邮件、报纸、转送留言、物品等;代客预约、召唤出租车;为客人提供饭店内公共部位寻人服务;代办客人委托的其他各项事宜等。代表着饭店高水准服务的“金钥匙”服务岗位一般都设立在礼宾处。

(六)电话总机(Telephone Switch Board)

负责接转饭店内外电话;回答客人的电话询问;提供电话找人、留言服务;负责叫醒服务;播放背景音乐;提供“请勿打扰”电话服务;传播饭店内紧急通知等。

(七)商务中心(Business Centre)

为客人提供各类商务及秘书服务,包括收发传真、复印、打字、电脑文字处理、翻译、订票、电话、国际互联网上网服务等。在高星级饭店的商务中心还常设有小型的洽谈室,为商务客人提供服务。

(八)车队(Car - driver)

在大型饭店的前厅部还会设立车队,负责接送客人,同时为客人提供礼宾车的出租服务。

三、前厅部主要管理岗位的职责

(一)前厅部经理的岗位职责

前厅部经理全面负责整个前厅部的经营和管理工作,是前厅部运转的指挥者。其主要的岗位职责是:

1. 对饭店总经理或房务总监负责,贯彻他们下达的经营管理指令,向他们报告工作。
2. 负责制定前厅部各项业务计划,并组织、协调、指挥、控制各下属部门准确实施。
3. 主持本部门工作例会,听取汇报,督查工作进展,解决工作中的问题。
4. 负责本部门的安全和日常的质量管理工作,检查和督促各下属部门严格按照工作规程和质量要求进行工作,实行规范作业。
5. 负责本部门员工的挑选、培训、评估、调动、提升等工作,注意提高全员业务素质。
6. 沟通本部门与饭店其他部门的联系,协调工作。
7. 建立良好的公共关系,广泛听取和搜集宾客及各部门的意见,不断改进工作。
8. 审阅每天的报表,密切注意客情,掌握重要接待任务情况,切实抓好接待工作。
9. 了解客房预订情况,直接参与预订管理,协同销售部做好客源预测,使客房销售达到最佳状态。

10. 批阅大堂副理的投诉记录和工作日志,亲自处理重要客人投诉和疑难问题。

11. 考核下属管理人员的工作,积极倡导良好的管理气氛,不断探索管理方法,提高管理效能。

(二) 大堂副理的岗位职责

大堂副理又称大堂值班经理,是饭店协调对客关系的先锋和代表。其工作岗位一般设在大堂内。其主要的岗位职责包括:

1. 接受前厅部经理领导,并对其负责和报告工作。
2. 代表饭店总经理接待和迎送重要客人。
3. 代表总经理处理客人投诉,接受客人对饭店各部门提出的建议和意见。
4. 协助饭店领导和各有关营业部门处理在宾馆内发生的各种突发事件。
5. 每天拜访客人,征求意见,积极融洽饭店和客人之间的关系。
6. 巡视和督查大堂各种服务设施和各项服务工作的情况,确保完好、整洁、有效。
7. 维持大堂秩序,对客人、饭店和员工的安全负责。
8. 夜间大堂副理负责全面管理前厅部工作,并将夜间发生的情况次日向前厅部经理作书面汇报。

9. 协助前厅收银处解决客人账务方面的问题,处理因客人损坏饭店财物的索赔工作。

10. 完整记录工作范围内的所有事项,进行整理和统计分析,定期向前厅部经理和总经理汇报。

(三) 接待主管的岗位职责

1. 在前厅部经理的领导下,负责接待的管理工作。
2. 负责本组员工的工作安排,控制本处员工的服务质量和工作进度。
3. 检查团队、重要客人和预订客人的排房情况。
4. 检查客房状况,掌握客房出租率和平均房价等业务信息。
5. 检查接待处制定的各种统计分析报表。
6. 调查并处理有关客人对本处的投诉。
7. 负责与客房部、预订处、财务部、餐饮部、行李处、大堂副理以及其他有关部门的联系。
8. 负责对本处员工的分工、督导、培训和考核。

第三节 前厅的布局与环境

前厅部是对客服务的中心,也是饭店所有经营活动的枢纽。前厅的布局是否科学,功能是否合理,环境是否舒适,气氛是否宜人对饭店的形象会产生重要的影响。

一、前厅的布局

前厅部通常设立在饭店最前方的位置,按照功能的划分,可以将其分为公共活动区域、对客服务区域和后台办公区域三部分。

(一)公共活动区域

前厅部的大堂是饭店人流的集散中心,是饭店中公共活动最集中、最频繁的場所。主要的公共活动区域包括门厅、大堂休息区、公共洗手间等处。

1. 门厅

饭店的门厅既是饭店的门面,又是人流和车流集中的地方,其布局一般有以下要求:

(1)应保证进出饭店的交通通畅,门厅前的车道有足够的宽度,一般至少能通行一辆轿车。

(2)有雨棚,能为客人遮风避雨。

(3)门的大小、种类的选择应考虑到客人进出的数量、服务的规格等因素。可选择拉门、转门和自动门等。为保证饭店内的空调效果,减少能源的浪费,一般饭店可选择双层门,而且注意两层门的开口方向不要完全一致。在两层门之间的位置,应放置脚垫和伞架,可以减少尘土和雨水的带入,保持大堂的清洁。

(4)门厅的台阶处应设有残疾人坡道,方便坐轮椅客人的进出。

2. 大堂公共休息区

大堂公共休息区是客人进出饭店时短暂等候、休息、会客的场所,其布局一般有以下的要求:

(1)要配置与饭店客房数量及人流量相适应的足够的座位。一般为客人休息配备沙发座椅和茶几。

(2)选择相对安静的位置,尽量让客人不受干扰。或者将沙发座椅围成独立的方形,构筑一个宁静舒适的小环境。

3. 大堂公共洗手间

因为饭店大堂是客人集散的 center,一般在饭店的大堂区域都设有公共洗手

间,以方便客人的使用。大堂公共洗手间的布局应注意厕位充足、空间宽敞,在服务上还应保证清洁卫生、设备完好、用品齐全。公共洗手间的设计布局和服务水平往往一定程度上可以反映出饭店的服务等级和服务质量。

(二)对客服务区域

前厅大部分的服务工作在位于大堂的对客服务区域完成,这些区域包括总服务台、礼宾处、大堂副理处和商务中心。

1. 总服务台

饭店的总服务台即总台,是为客人提供以接待、收银、问讯服务为主的综合性服务的场所。总台的布局设计一般有下列要求:

(1)总台一般都设在饭店一楼大堂的显眼位置。这样不仅能方便客人寻找,而且能让总台的服务员随时观察门厅、大堂等处的客人动态,既能做好接待准备,提高服务的效率,又能及时发现可疑人员,提高饭店安全度。有些大型的饭店因为接待团体客人的需要,除了总台外,还设立了团体客人接待处,其位置不一定就在大堂醒目处。

(2)总台的外形应与饭店及整个大堂风格相协调。常见的外形有直线形、圆弧形、L形等。总台的高度确定要符合客人签字和服务员工作的需要。一般饭店的总台都是站立式服务总台,即服务员都需要站立着为同样也是站立的客人提供服务。但是也有许多饭店把总台设计成坐式服务总台,即服务过程中服务员和客人都可以坐下来。这种总台服务形式既为客人提供了方便,又显示出轻松的服务气氛,代表了饭店服务的档次。

(3)总台的大小应该依据饭店的规模、等级和总台的服务项目、设备的配备情况等因素确定。饭店的规模越大,接待客人越多,等级越高,服务项目越多,对总台长度、空间大小的要求就越高,总台就会越大;而随着计算机使用的增加,饭店设备中科学技术含量的提高,总台则将趋于小型化。

2. 礼宾处

礼宾处一般设立在大门的内侧,既方便服务人员观察门口的车辆和客人的动态,又可以快速地为客人提供服务。在礼宾台的后面通常设行李房,可以安置客人寄存的行李。小型饭店的礼宾处不单设,常和总台在一起,是总台的组成部分之一。

3. 大堂副理处

大堂副理处一般应设在大堂的一角或其他的较为安静的部位,既让大堂副理能够随时观察到大堂内的活动情况,对门厅入口、总台、礼宾处、大堂公共休息区都能一览无余,又能“闹中取静”,为大堂副理处理客人投诉等事务提供条件。大堂副理处一般由一张办公台和三张座椅组成,供办公和接待客人所需。

4. 商务中心