

21

世纪高职高专旅游管理专业系列教材

Front Office & Management Housekeeping

前厅客房服务与管理



■ 主 编 翁汉平
■ 副主编 刘 婷



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



世纪高职高专旅游管理专业系列教材

Front Office & Management Housekeeping

前厅客房服务与管理

主 编 翁汉平

副主编 刘 婷



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/翁汉平主编;刘婷副主编. —武汉:武汉大学出版社,2006.3

21世纪高职高专旅游管理专业系列教材

ISBN 7-307-04876-0

I. 前… II. ①翁… ②刘… III. ①饭店—商业服务—高等学校:技术学校—教材 ②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 155887 号

责任编辑:路小静

责任校对:黄添生

版式设计:支 笛

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:武汉大学出版社印刷总厂

开本:787×980 1/16 印张:18.625 字数:332千字 插页:1

版次:2006年3月第1版 2006年3月第1次印刷

ISBN 7-307-04876-0/F·970 定价:24.00元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

21 世纪高职高专旅游管理专业系列教材

编 委 会
(按姓氏笔画排列)

主 任	李丰生	谢 苏	彭 萍
副主任	李肇荣	罗兹伯	
	周 昕	范运铭	
成 员	张 琥	佟 蔚	
	陈学清	饶莉啦	
	舒 晶	魏 群	

总 序

旅游是一种愉快而美好的活动,是人类社会生活的一项重要内容。随着我国旅游业的迅速发展,旅游在社会经济生活中的作用和影响越来越大,旅游院校的旅游教育与研究也在长足发展,并且为旅游业的各个部门培养输送了大批的专业人才。我国的旅游高等职业教育有别于传统的旅游高等普通教育模式,更突出旅游人才规模的专业技能性和岗位指向性,着力于体现旅游专业设置的职业性、教学内容的实用性,强调教学主体的“双元化”即旅游产业部门和教育部门的有效合作、教师队伍的“双师身份”和完备的实训手

段。然而,目前各地虽然已出版了一批高职高专旅游专业教材,但从整体上看,旅游高等职业教育的教材建设仍然满足不了旅游形势和旅游高职高专教育发展的需要。

武汉大学出版社策划的丛书“21 世纪高职高专旅游管理专业系列教材”,是按照教育部关于《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》的要求,为了适应当今蓬勃发展的旅游高职高专教育的需要,覆盖了旅游高职高专教育的基础课程和专业主干课程,充分体现高职高专培养旅游人才的特点、目标及特色而出版的教材。全套丛书由桂林旅游高等专科学校等拥有雄厚旅游管理专业师资队伍以及较高教学水平的十几所高职高专院校共同参与编写,作者均是从事旅游教学和研究的中青年学者,有的在国外做过研究和学习,有更好的机会了解国内外的情况,使用最新资料和例证,能反映旅游业的最新动态。全套丛书共计 14 册,此套丛书内容精炼,符合高职高专旅游专业教学目的、教学内容深度和广度的要求,实用性强,紧扣高职高专教育培养人才的实用性特点,注重可操作性。

我们期望本套教材的出版,能为旅游高职高专的教材建设尽微薄之力,更好地为广大旅游高职高专院校的师生服务。

桂林旅游高等专科学校 校长:

李丰生

前 言

我国加入 WTO 和经济改革的深入发展,以及 2008 年北京奥运会的举办,给旅游服务行业带来了巨大的发展机遇,饭店从业人员的需求量也相应增多。由于饭店前厅与客房是展现我国服务行业的“窗口”,对员工的素质要求也就越来越高,而且我国职业教育中旅游学校的学生正成为旅游服务业中的主要力量。为此,我们组织了具有丰富教学实践与教学经验,并有在饭店从事过管理工作、具备实际经验的教师编写了本教材。

饭店前厅和客房的服务与管理是“实操性”很强的专业,因此本书立足于实用、可操作的原则,以便充分体现职业教育的特点。在强调服务知识和操作技能的同时,书中也系统地介绍了前厅客房管理方面的专业知识,并结合最新的信息和发展趋势,力求将最新的研究成果和管理方法展现在读者面前。此外还增加了部分阅读资

料、小知识及案例分析，为缺乏实际操作经验的在校学生提供了很好的素材，当然也可以作为饭店管理人员进行管理的参考书。

《前厅客房服务与管理》一书由翁汉平任主编，刘婷任副主编。全书由正、副主编负责统稿和定稿。本书的编写具体分工如下：第一、二、三章由刘强（湖北省旅游学校）编写，第四、五章和第八章由谭少龙（湖北大学职业技术学院）编写，第六章由刘婷（湖北省旅游学校）编写，第七章与第十章由翁汉平（湖北大学职业技术学院）编写，第九章和第十一章由袁燕（湖北省旅游学校）编写。

本书的编写得到了湖北省旅游学校和武汉大学出版社的大力支持，在此一并致谢。

由于时间和作者水平有限，书中难免存在不足与疏漏之处，敬请同行专家和读者指正。

编 者

目 录

第一章 前厅部概述	1
第一节 前厅部的地位与任务.....	1
第二节 前厅部的组织结构.....	4
第三节 前厅部的管理岗位职责及人员素质能力 要求.....	6
第四节 前厅环境	16
【案例评析】	23
第二章 前厅部的客房预订	25
第一节 前厅部客房预订的任务	25
第二节 客房预订的种类	29
第三节 客房预订的程序	31
第四节 客房预订处使用的表格图样	39
第五节 客房预订纠纷及相关问题的处理	46

【案例评析】	48
第三章 前厅服务	50
第一节 接待服务	50
第二节 问讯服务	57
第三节 收银服务	62
第四节 商务中心	68
第五节 礼宾服务	72
第六节 总机服务	76
第七节 饭店代表服务	80
【案例评析】	82
第四章 前厅销售	84
第一节 房价	84
第二节 前厅销售技巧	96
第三节 客房经营统计分析	100
【案例评析】	107
第五章 前厅部的沟通协调	109
第一节 沟通协调的基本原理	109
第二节 前厅部内部沟通协调	110
第三节 前厅部与其他部门的沟通	113
第四节 宾客关系的沟通协调	115
【案例评析】	126
第六章 客房部概述	128
第一节 客房部的地位与作用及主要任务	128
第二节 客房商品的特性	130
第三节 客房部与其他部门的沟通	132
第四节 客房种类及房间布置	135
第五节 绿色客房	141
第六节 客房经营管理发展趋势	147
【案例评析】	149

第七章 客房部的组织结构与员工管理	152
第一节 客房部的组织结构	152
第二节 客房部管理人员岗位职责及能力要求	158
第三节 客房员工的选用与培训	165
第四节 客房员工工作实绩的评估与激励	169
【案例评析】	173
第八章 清洁卫生服务与管理	175
第一节 客房清洁卫生的质量控制	175
第二节 客房的日常清扫整理	184
第三节 公共区域的清洁与质量控制	205
第四节 清洁剂	208
【案例评析】	211
第九章 客房服务	215
第一节 客房部对客服务模式	215
第二节 客房服务的内容	218
第三节 客房优质服务	229
第四节 客房服务质量管理	234
【案例评析】	238
第十章 客房部的设备用品管理	240
第一节 客房部预算	240
第二节 客房部清洁设备的管理	244
第三节 客房设备的管理	248
第四节 客房用品的管理	253
第五节 布件的管理	259
【案例评析】	267
第十一章 客房安全管理	270
第一节 客房安全管理概述	270
第二节 防火	273
第三节 防盗	276
第四节 工伤事故的预防	279

前厅客房服务与管理 **//////**

 第五节 其他特殊事件的处理..... 281

 【案例评析】 284

参考文献..... 286

第一章

前厅部概述

第一节 前厅部的地位与任务

现代 饭店是设施设备完善、功能齐全、智能化控制的综合性群体建筑，是能够提供住宿、餐饮、商务、购物、娱乐和健身等服务项目及盈利性的综合接待服务企业。

前厅部以房口系统为中心，是具有计划、组织、指挥、协调职能的首席生产管理部门，是经营的执行与反馈并提供多种直接服务的部门，是负责销售酒店产品、组织接待工作、调度业务经营和为宾客提供服务的一个综合性服务部门。

前厅部的工作区域是对客服务开始和最终完成的场所，是客人产生第一印象和最后印象之处，人们常常把前厅比喻为饭店的“门面”和“橱窗”，业内人士常用“神

经中枢”来形容前厅部在饭店管理中的地位、任务和业务特点。前台的工作反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响酒店的总体形象和经营业绩，其地位和作用十分重要。

一、前厅部的地位和作用

(一) 前厅部是酒店的门面，是饭店的神经中枢

前厅部的管辖区域集中在饭店大堂，是所有客人抵、离店的必经之处和活动场所；其所属员工与客人接触面最广，所提供的服务贯穿于客人到店、住店和离店的全部过程。

(二) 前厅部是酒店的信息中心，是信息集散枢纽和服务协调中心

前厅部担负着销售客房及其他服务，各种信息都会集中到前厅部来，也只有这样，各部门才能依据接待服务标准、工作流程及特殊要求等有计划地完成各自的服务接待任务。前厅部的工作起着联系内外、沟通上下左右的作用，发挥着承上启下、信息集散和总体协调的关键作用。

(三) 前厅部是主客关系纽带，是管理机构代表

通过对客房的销售与服务，在客人活动的全过程中始终与客人保持密切联系，前厅部掌握了全部住宿客人的相关资料和信息，并将这些信息反馈到饭店管理机构和相关经营服务部门，以便更好地对客人提供优质的和针对性的服务。前厅部服务工作就像一条无形的情感纽带，维系并且加深了双方互相的依赖和信任之情。

(四) 前厅部是酒店管理和决策的参谋，是经营和促销的助手

前厅部每天要真实地填写反映经营管理的数据和报表，通过认真的整理和分析，向决策和营销机构提供反映市场各种信息的报表及数据，以此作为制定和调整饭店计划及经营策略的参考依据，为制定改进管理和提高服务的措施提供真实可靠的信息。前厅部还在参与市场调研和市场预测、参与房价及促销计划制定、配合销售部进行宣传促销活动、配合财务部制定年度客房营销预算计划等方面都发挥着重要的参谋和助手作用。

综上所述，前厅部工作效率、服务质量和管理水平的高低，会直接影响饭店的整体形象、市场竞争力和经济效益。前厅部是饭店组织机构中的关键部门，其地位是不容忽视的。

二、前厅部的主要工作任务与业务特点

(一) 前厅部主要工作任务

1. 客房销售

客房是饭店的主要产品，其销售收入在全店收入结构中占主要部分，前

厅部的首要工作任务是销售客房。衡量一位总台服务人员的工作是否出色,往往看其客房销售的推销能力和实际业绩。客房营业收入也是检验、评估前厅部管理水平的重要考核依据。

2. 提供各类前厅服务

作为直接对客人提供各类相关服务的部门,前厅服务范围涉及接送服务、门童迎送、行李搬运、钥匙问讯服务、票务代办服务、邮件报刊服务、电话通信服务、商务文秘服务、贵重物品寄存、外币兑换、处理宾客投诉、建立客户账目等,实际上是“大前厅服务”理念,其核心思想是:在完成各项服务过程中,促使前厅服务与其他服务方面共同构成饭店整体服务,表现为“服务链条”的紧密衔接,避免推诿、“扯皮”或“踢皮球”等现象,强调“服务到位”和“针对性服务”。

3. 提供信息服务

前厅处于酒店业务活动中心的地位,每天接触到大量信息。前厅部及时处理信息,向管理机构报告,并采取对策以适应经营管理上的需要。前厅服务人员应随时准备提供客人所需要的和感兴趣的信息资料,还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确的信息,使客人“身在饭店内便知天下事”,处处让客人感到温馨、方便。

4. 进行协调沟通

前厅部根据需求衔接前、后台业务,与客人及时联络与沟通,在使客人满意的同时让内部业务运作顺畅。处理好客人投诉也是前厅部协调沟通的一个重要方面,成功地处理好投诉对于双方都有利。

5. 控制房间状态

前厅部要协调客房销售与客房管理工作,还要能够即时并正确地反映客房状况;及时向销售部提供准确的客房信息,避免工作被动。正确反映并掌握客房状况是做好客房销售工作的先决条件,也是前厅部管理的重要目标之一。

6. 建立客史档案

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店客人建立客史档案,将客人的姓名、地址、抵(离)店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载,作为提供周到、细致、有针对性服务的依据,这也是寻求和分析客源市场、研究市场走势、调整营销策略和产品策略的重要信息来源。

(二) 前厅部业务工作特点

(1) 劳动量很大,时间连续性强。作为为客人提供综合性服务的部门,

前厅部承担着主要的接待服务和运营责任，必须 24 小时正常运转，保证不间断地为客人提供服务。

(2) 接待业务涉及面广，岗位专业性要求较高。前厅部业务都有较强的专业技能要求，从从业规范、服务礼仪到具体的操作方法，员工必须了然在胸。

(3) 信息量大，需求随机性强。前厅部员工，每天都要面对各种各样、形形色色的客人，客人的要求是不一样的，为其提供的信息和服务内容也是不一致的。这就要求前厅部工作人员掌握大量信息，反应要快，才能适应不同客人的需求。

(4) 原则性与针对性。规范化是优质服务的基础，规章制度是管理的基础。但现在客源市场表现出向定制化方向发展的趋势，因此要特别注意随时处理好客人的特殊需求与饭店固定产品服务的关系、工作制度原则性与服务灵活针对性的关系、客人心理变化与相应服务调整的关系等，以便尽可能地让客人满意。

(5) 电脑管理化强，操作技术要求高，外语使用频繁。酒店总台实行电脑管理，各岗位员工均需要进行电脑专业培训才能上岗操作，而且酒店前台员工大多时候需要使用外语，因此对员工的素质修养、文化程度、外语水平及专业技术水平提出了较高的要求。

(6) 展示饭店形象。前厅是饭店的“门面”和“橱窗”，同时又是一个具有特殊意义的舞台。前厅部员工的仪表仪容、言谈举止、待客接物等行为，时时处处都在展示饭店的文化特点和员工礼貌修养的文明程度、服务技能的熟练程度等，实质上也是在展示饭店的经营管理水平。

第二节 前厅部的组织结构

一、前厅部组织机构设置原则

(一) 组织合理，结合实际

前厅部组织机构的设置应结合饭店企业的体制、类型、规模、地理位置、星级、管理模式、客源性质特点和经营特色等实际情况进行设置，不宜生搬硬套。例如：大中型饭店前厅部单独设置，规模小或以内宾接待为主的饭店，可以考虑将前厅接待服务划归客房部负责和管辖，现在流行的方式是设置房口总部，将前厅部划归其管辖，但仍为部门建制。

(二) 机构精简，岗位明确

机构设置应遵循“因事设岗、因岗定人、因人定责”的编制原则来精

心选择和确定部门岗位。岗位设置要根据需要来进行,既不能机构重叠、臃肿,也不能一味追求精细,还要妥善处理好分工与组合、方便客人和便于工作与管理等方面的矛盾。

(三) 任务明确,协作便利

明确各岗位人员工作任务的同时,还应明确上下级隶属关系,明确指挥体系、信息上传下达的渠道以及相关信息反馈的渠道、途径和方法等,防止出现职能空缺、业务衔接环节脱节等现象。组织机构设置不仅要便于本部门岗位之间的协作,而且还要利于前厅部与其他相关部门的协作和配合。

二、饭店前厅部组织机构的结构

一般而言,饭店的组织机构设置会因实际设置情况的不同而有所不同,但是差异不会太大,即使有所不同也只是个别岗位合并,或根据实际需要增设一些岗位。下面列出的是常见前厅部的组织机构设置图(如图1-1所示)。

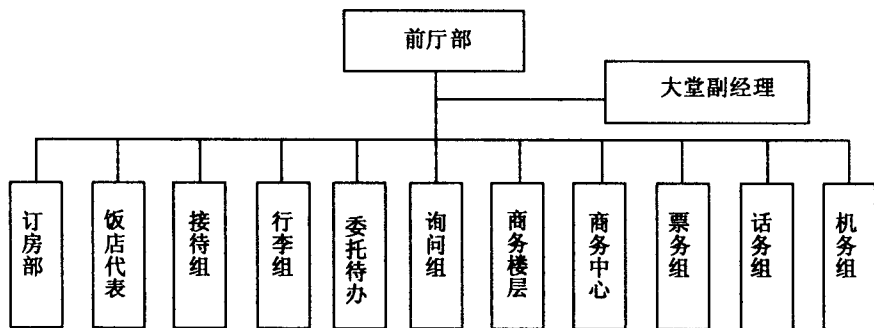


图 1-1 前厅部的组织机构设置图

(备注:由于饭店前台组织结构各有特点,收银处有的归前厅部管理,也有的归财务部管理。)

三、前厅部各个机构的主要工作范围与任务

(1) 部室是部门处理行政和日常事务的办公场所,一般有经理办公室、秘书办公区域、文件档案保管场所等。

(2) 预订处是接受预订,办理预订手续,制作预订报表,对预订进行