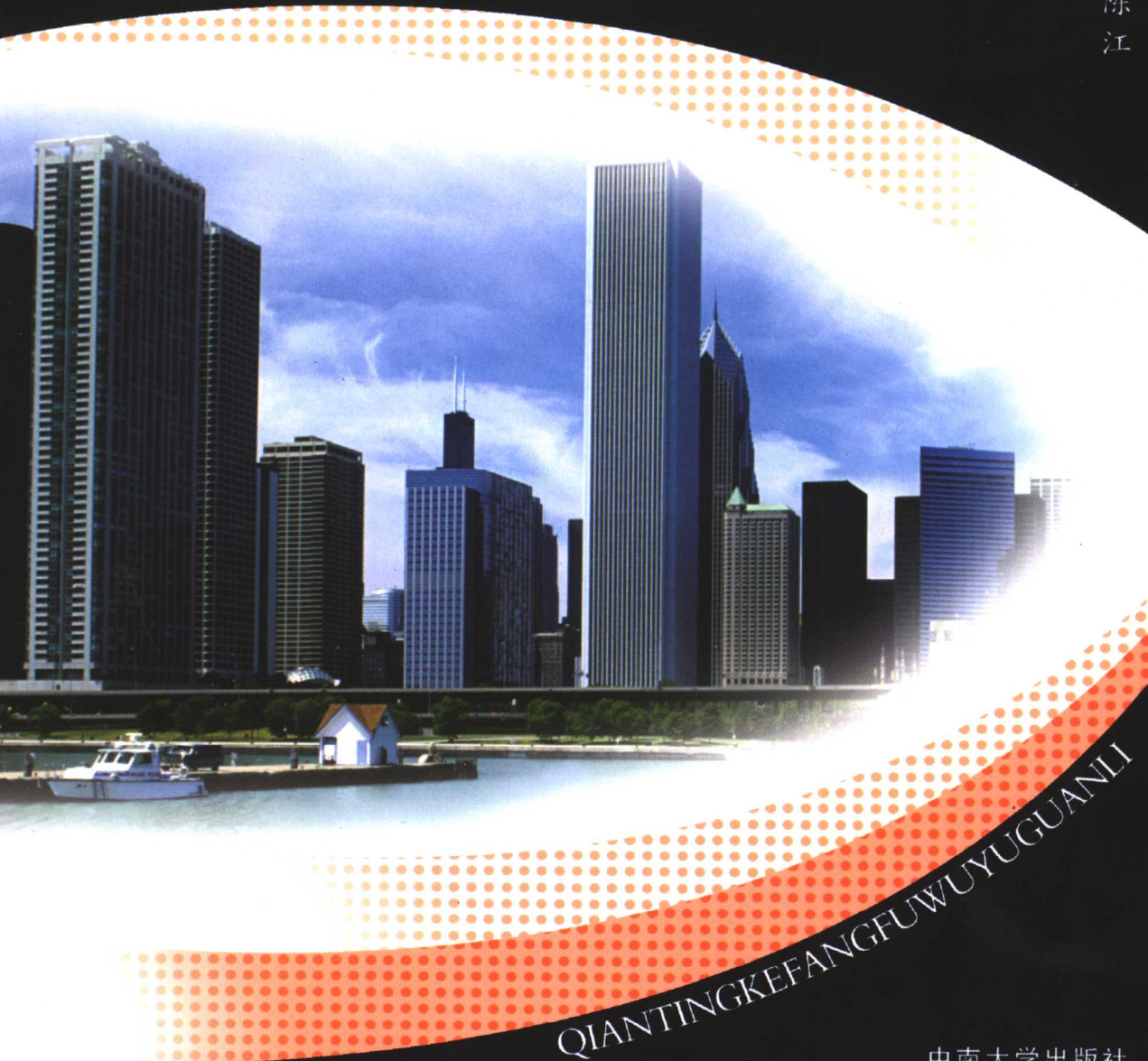


21世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材



前厅客房服务与管理

主编 周志宏 陈江



QIANTINGKEFANGFUWUYUGUANLI

中南大学出版社

中国旅游饭店业培训教材



前厅客房服务与管理



中国旅游饭店业培训教材

21世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材

前厅客房服务与管理

主 编/周志宏 陈 江
副主编/牛晓斐 何丽萍 郑新红



QIANTINGKEFANGFUYUYUGUANLI

中南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/周志宏,陈江主编. —长沙:中南大学出版社,
2005. 8

ISBN 7-81105-078-1

I. 前... II. ①周... ②陈... 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 074575 号

前厅客房服务与管理

主编 周志宏 陈 江

☐责任编辑 谭 平

☐责任印制 文桂武

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-8876770

传真:0731-8710482

☐印 装 湖南航天长宇印刷有限责任公司

☐开 本 730 × 960 1/16 ☐印张 15.5 ☐字数 290 千字 ☐插页 1

☐版 次 2005 年 8 月第 1 版 ☐2005 年 8 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 7-81105-078-1/G · 007

☐定 价 20.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

湖南省旅游学会旅游教育专业委员会组编

21 世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材

编审委员会

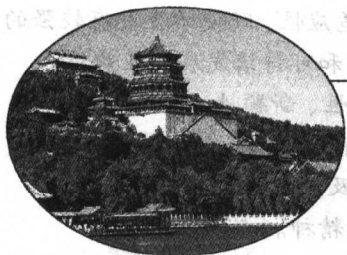
主 任 刘绵松

副主任 郑 焱 温庆福 阎友兵 邓新华

委 员 (按姓氏笔画排序)

尹华光	江 波	伏六明	刘韵琴	余卫平
肖自心	李映辉	李细平	吴敏良	周大庆
周志宏	周丽洁	周静波	郑 敏	孟迪云
杨根培	杨美霞	袁正新	聂建波	曹 红
郭定芹	彭蝶飞	覃业银	曾力生	魏 敏





总序

随着我国加入 WTO,旅游业作为服务贸易的一个重要组成部分,迎来了空前的发展机遇。目前,旅游业已成为我国经济 3 个新的增长点之一,共有 20 多个省、市、自治区将旅游业作为支柱产业或先导产业。但与此同时,我国的旅游业也面临着许多严峻的挑战,外国资本正大量进入,市场竞争与人才竞争越演越烈。为了应对这种挑战,我国旅游业急需充实一大批高素质的应用型、外向型人才,以提高参与国际竞争的能力。与之相适应,近年来,我国旅游高职高专教育发展迅猛,2004 年全国高职高专院校旅游专业招生人数、在校生规模、毕业学生人数等指标都达到了历史最高水平。但在旅游高职高专教育迅速发展的同时,既具有前瞻性、时代性,又体现应用性、技能性等职业教育特点的教材却非常缺乏,因此出版一套适合现代旅游高职高专教育的专业教材势在必行。

为此,湖南省旅游学会旅游教育专业委员会、湖南省旅游局培训中心与中南大学出版社共同策划开发了一套“旅游与饭店管理”专业系列教材,教材的编委会由业内权威专家组成,作者均为有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师。编委会对每本书的大纲、内容进行了严格的审定,确保了教材的权威性与专业性。

根据高职高专应用型人才培养目标,这套教材既具有高等教育的知识内涵,又具有职业教育的职业能力内涵,主要体现了以下特点:

第一,以综合素质为基础,以能力为本位。

本套教材把提高学生的能力放在突出的位置,符合教育部旅游高职高专教育的教学要求和人才培养目标。理论联系实际,注重创新能力培养和综合素质培养,力求把学生培养成为旅游企业一线迫切需要的高素质人才。突出了应用性、实践性等高等职业教育特色。

第二,以社会需求为基本依据,以就业为导向。

适应社会需求是职业教育生存和发展的前提,也是职业教育课程设置的基本出发点。本套教材以旅游企业的工作需求为依据,探索和建立根据企业用人“订

单”进行教育与培训的机制,既具有针对性,又兼顾适应性,既使学生具有较强的就业岗位实际能力,又有一定的相关岗位的适应能力和可持续发展职业基础。

第三,关注旅游专业的最新发展趋势,体现前瞻性、新颖性、时代性。

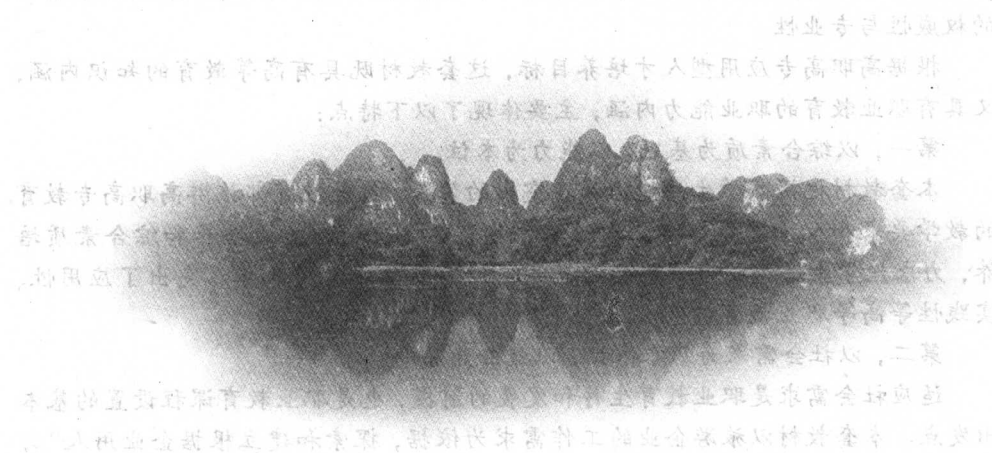
本套教材充分反映了旅游行业的最新发展和最新研究成果,反映了旅游业中的新知识、新方法、新理念,采用了最新的行业法规及最新的资料与数据。

第四,贯彻学历教育与职业资格证考试相结合的精神。

本套教材把职业资格证考证的知识点与教材内容相结合,将实践教学体系和行业职业资格鉴定标准实行捆绑,设计了与报考导游资格证、职业经理人资格证等基本相同的课程体系和标准版块,学生在获得学分的同时,也能获得职业资格证书考核的相关知识。

“百年大计,教育为本”,我曾经当过多年高校教师,深感教育事业的崇高与责任。当知识经济时代拂面而来,当 WTO 真实地走进了我们的生活,人才竞争已经成为一个国家、一个产业的关键。现在,我国旅游业面临着极好的发展机遇,而旅游从业人员的素质高低,关系到旅游产业的兴衰成败,编写好的教材,培养高素质人才比以往任何时候都显得更为重要。我诚恳地希望和期待旅游院校的老教师们和旅游业的全体同仁,奋发图强,再接再厉,努力培养高素质的旅游人才。同时,也恳切希望这套吸纳国内旅游学者最新研究成果、凝聚众多旅游专家心血的教材的出版,能为我国旅游教育事业的发展作出贡献。

刘绵松
2005年6月于长沙
(总序作者为湖南省旅游局副局长、湖南省旅游学会副会长)





前言

本教材以教育部《关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》为指导,以培养适应酒店服务与管理第一线需要的高素质、高技能应用型人才为目标,以培养学生职业意识、职业习惯和职业能力为主线。在编写过程中,正确处理了教材的科学性与实用性的关系、理论性与实践能力的关系、专业知识课与实训课的合理衔接的关系,使其更加贴近教学实际。

本教材共十章,第一章至第五章为前厅篇,第六章至第十章为客房篇,重点阐述了现代酒店前厅与客房服务管理的一些基本内容和最新理论。较有特色的是在每章之首通过一个疑难案例展开本章内容,在每章之后均有“小思考”、“案例分析”、“章首疑难分析”、“技能实操演练”或“实务小知识”的模块设计,增强了教学内容的实用性,方便教学效果的检查与评估。

与已出版的同类著作和教材相比,本书具有以下特点:

1. 突出了技能应用和实际能力的培养。

本教材的最大特色为“章首疑难”和“技能实操演练”模块的设计。“章首疑难”模块的设计使教材形式上更为生动;而“技能实操演练”模块的设计,借鉴酒店员工培训模式,具体设计了实训的全过程及检测手段,无异于一份实训指导书,与传统教材相比有一定优势。

2. 精简优化了内容。

现有已出版的专业教材中,有的理论有余,实践不足;有的为了增强岗位针对性,花大量篇幅介绍某些工种的具体操作流程。本教材所选

取的内容根据高职教材的要求,精简了大量的理论知识,淡化“学术性”,适当选取了部分操作内容,更偏重学生的职业意识、职业能力、操作能力的养成。

3. 内容新颖。

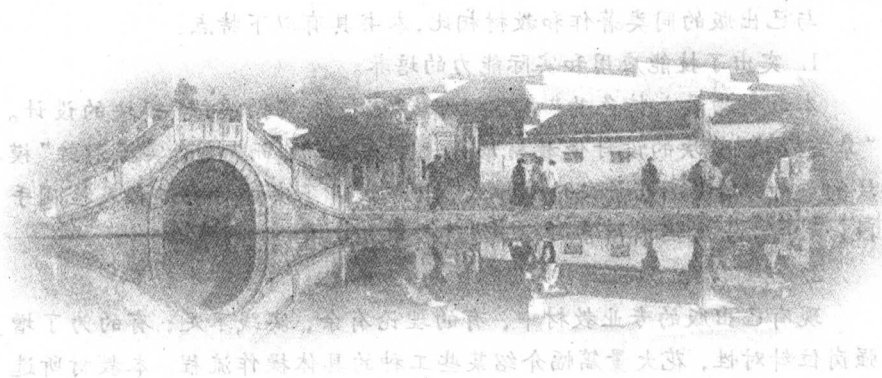
教材在编写过程中参考了国内外最新的研究成果和资料数据。内容涉及前厅及客房服务和管理工作的各个环节。

本教材由湖南经济管理干部学院周志宏、陈江主编。编写的分工是:第1章、第10章由湖南经济管理干部学院周志宏编写;第2章由湖南女子大学牛晓斐编写;第3章由长沙民政学院贺丽霞编写;第4章由湖南工程职业技术学院谢娟编写;第5章由湖南科技职业技术学院何丽萍编写;第6章由湖南经济管理干部学院陈江编写,第7章由湖南环境生物职业技术学院郑新红编写、第8章由湖南经济管理干部学院游明、邹阳编写;第9章由湖南经济管理干部学院胥俊编写;全书的章首疑难及章首疑难分析、技能实操演练部分由湖南经济管理干部学院陈江编写。

本教材适用于旅游类大专学生,也可作为酒店管理人员和服务人员的培训用书。教材在设计和编写形式上虽做了一定的创新尝试,但由于编写时间较紧,不可避免有其局限性,恳请专家、教师和记者们提出宝贵意见,以便通过修订,使之不断完善。

编者

2005年8月





目录

第一章 前厅部概述	1
□ 本章导读	1
□ 章首疑难	1
第一节 前厅部的角色和任务	2
第二节 前厅部组织机构与管理岗位工作描述	9
第三节 前厅布局和环境	16
□ 案例分析	23
□ 思考题	24
□ 章首疑难分析	24
□ 技能实操演练之一	26
第二章 客房预订	30
□ 本章导读	30
□ 章首疑难	30
第一节 预订的渠道及订房方式	31
第二节 客房预订的程序	37
第三节 客房预订的控制	44
□ 案例分析	47
□ 思考题	48

□ 章首疑难分析	48
□ 技能实操演练之二	49
第三章 总台服务	53
□ 本章导读	53
□ 章首疑难	53
第一节 总台接待	54
第二节 问讯及留言服务	63
第三节 收银及账务处理	65
□ 案例分析	70
□ 思考题	71
□ 章首疑难分析	71
□ 技能实操演练之三	72
□ 技能实操演练之四	75
第四章 前厅服务	78
□ 本章导读	78
□ 章首疑难	78
第一节 礼宾服务	79
第二节 总机服务	89
第三节 商务中心服务	93
□ 案例分析	97
□ 思考题	98
□ 章首疑难分析	98
□ 技能实操演练之五	99

第五章 前厅宾客关系管理 102

☐ 本章导读 102

☐ 章首疑难 102

第一节 良好宾客关系的建立 103

第二节 宾客投诉的处理 106

第三节 客史档案的管理 114

☐ 案例分析 118

☐ 思考题 121

☐ 章首疑难分析 121

☐ 实务小知识 123

第六章 客房部概述 126

☐ 本章导读 126

☐ 章首疑难 126

第一节 客房部的角色与工作任务 127

第二节 客房部的组织机构与管理岗位工作描述 133

第三节 客房的种类和布局 137

☐ 案例分析 144

☐ 思考题 145

☐ 章首疑难分析 145

☐ 实务小知识 147

第七章 客房服务 150

☐ 本章导读 150

☐ 章首疑难 150

第一节 客房服务项目 151

第二节 客房服务形式	158
第三节 客房服务质量控制	162
□ 案例分析	166
□ 思考题	167
□ 章首疑难分析	167
□ 技能实操演练之六	168
第八章 清洁卫生服务与管理	171
□ 本章导读	171
□ 章首疑难	171
第一节 客房清洁整理与质量控制	172
第二节 公共区域的清洁卫生	177
第三节 客房的计划卫生	179
□ 案例分析	181
□ 思考题	182
□ 章首疑难分析	183
□ 技能实操演练之七	183
□ 技能实操演练之八	187
第九章 客房设备用品管理	189
□ 本章导读	189
□ 章首疑难	189
第一节 客房物品与设备管理	190
第二节 布件与日用品管理	202
□ 案例分析	209
□ 思考题	211
□ 章首疑难分析	211

□ 技能实操演练之九	212
第十章 客房安全管理	215
□ 本章导读	215
□ 章首疑难	215
第一节 火灾防范及处理	216
第二节 客房安全问题及防范	222
第三节 客房劳动职业安全	227
□ 案例分析	230
□ 思考题	231
□ 章首疑难分析	231
□ 技能实操演练之十	232
参考文献	234



第一章 前厅部概述



本章导读

认识前厅部在现代酒店经营管理中的重要地位及基本功能；熟悉前厅部的任务及对客服务的过程；了解前厅部的组织机构设置与主要管理岗位的工作内容；掌握前厅布局和环境的要求；熟悉前厅主要设备。



章首疑难

陆云、张静、夏艳萍是好朋友，她们都是某高等职业技术学院酒店管理专业应届大专毕业生。通过学校推荐和大二时在本市某四星商务酒店六个月教学实习的优秀表现，早在一年前，三人与班上另外六名同学就与该商务酒店签订了“预备领班聘用合同”。经过了返校后一年的有计划的专业知识的课程学习和岗位职业方向自学，终于迎来了毕业后为期半年的酒店“领班级员工”试用，如果通过试用期综合评估，半年后便可升为领班或享受领班职级待遇。

作为酒店员工职业生涯规划的第一批受益者，她们怀着无比激动的心情走上了各自的工作岗位：陆云在前厅做预订员，张静在前台做接待员，夏艳萍分到客房部房务中心做文员，更令她们高兴的是大堂副理肖倩是高她们两届的学姐。报到那天，热情的肖倩带着学妹学弟们到员工宿舍安顿好后，听到这些自称“小弟、小妹”的七嘴八舌地说着今后咱们就靠肖姐“罩”了云云，那位“肖姐”微微一笑，然后说：“今后有什么问题尽管提出来，我可以和大家一起探讨，但不负责解决，自己的事自己搞定。”不出意外地听到一片夸张的“惨叫”，看着一张张年轻飞扬

前厅客房服务与管理

的面孔，肖倩似乎看到——小鹰，就要高飞了。

“坐”还是“站”

员工餐厅，张静、陆云、肖倩正在吃中餐。

“张静，听说你们总台要改成坐的了，而且接待岗和收银岗合并，这下你不用羡慕我们预订部坐着上班了吧。”刚上了十几天班，陆云便听说了总台将要更新改造的消息。

“消息灵通啊，我还是昨天看见大堂那边墙壁被工程部用幕布围起来才知道，确实要改一下。你看现在我们总台分两部分，一部分是接待处，一部分是收银处，客人在这边柜台登记，到那边柜台交钱，多不方便。不过好像还没最后确定，肖姐，到底总台怎么改？”张静转头问肖倩。

“我也不太清楚，你们要是够胆就过去问王总监。”肖倩指了指不远处用餐的客务部总监。

两个年轻女孩吐了吐舌头，看到平时总是笑眯眯的王总监好像正在凝神思考的样子，谁也没胆子过去。

客务部总监王军此时正为了酒店更新改造的事很苦恼，尤其是关于前厅部总台服务模式的问题。

营销部经理建议模仿国外著名酒店的“座位式总台”进行总服务台设计，改革本酒店传统的站立式总台服务模式，让客人坐下来，总台接待人员也坐着服务；并且提出将总台接待和收银岗位合并，可在方便客人、提高效率的同时突出酒店的经营特色，使酒店服务与国际接轨，提升到新的层次。

营销部经理此想法一提出就遭到前厅部经理和财务部经理的反对，理由是这样做不切实际且会加大内部管理难度，双方就此展开激烈的争论，一直吵到王军面前。

王军在内心支持营销部经理的想法，认为这是服务和组织创新的举措，但又觉得前厅部经理和财务部经理的顾虑也不无道理，真是左右为难。



第一节 前厅部的角色和任务

一、前厅部的地位和扮演角色

前厅部也称客务部、前台部、大堂部，是酒店组织客源，销售客房商品，沟通

和协调各部门的对客服务，并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。

前厅部是现代酒店的重要组成部分，在酒店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象。前厅部在酒店中的重要地位，主要表现在以下几个方面：

（一）前厅部是酒店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门，服务项目多，服务时间长，酒店的任何一位客人，从抵店前的预订，到入住，直至离店结账，都需要前厅部提供服务，前厅部是客人与酒店联系的纽带。前厅部通过客房商品的销售来带动酒店其他各个部门的经营活动。同时，前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门，共同协调整个酒店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。所以，前厅部通常被视为酒店的“神经中枢”，是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论酒店规模大小、档次如何，前厅部都是向客人提供服务的中心。

（二）前厅部是酒店形象的代表

酒店形象是公众对于酒店的总体评价，是酒店的表现与特征在公众心目中的反映。酒店形象对现代酒店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是酒店的巨大的精神财富。酒店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人一进酒店，就会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工仪容仪表、服务质量、工作效率等，产生深刻的“第一印象”。而这种第一印象在客人对酒店的认知中会产生非常重要的作用，它产生于瞬间，但却会长时间保留在人们的记忆表象中。客人入住期满离店时，也要经由大堂，前厅部服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现会给客人留下“最后印象”，优质的服务将使客人对酒店产生依恋之情。客人在酒店整个居留期间，前厅部要提供各种有关服务，客人遇到困难要找前厅部寻找帮助，客人感到不满时也要找前厅部投诉。从某种意义上说，在客人心目中，前厅部便是酒店。而且，在大堂汇集的大量人流中，除住店客人外，还有许多前来就餐、开会、购物、参观浏览、会客交谈、检查指导等的各种客人。他们往往停留在大堂，对酒店的环境、设施、服务评头论足。因此说，前厅部的管理水平和服务水准，往往直接反映整个酒店的管理水平、服务质量和服务风格。前厅部是酒店工作的“橱窗”，代表着酒店的对外形象。

（三）前厅部是酒店组织客源，创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是酒店的基本功能，客房是酒店出售的最大、最主要的商品。通常在酒店的营业收入中，客房销售额要高于其他各项。据统计，目前国际上酒店的客房收入一般占酒店总营业收入的50%左右，而在我国还要高于这个比