

全国旅游管理专业
应用型本科规划教材

于水华 湛文 编著

酒店前厅与客房管理

HOTEL FRONT OFFICE AND HOUSEKEEPING MANAGEMENT

中国旅游协会旅游教育分会推荐教材



旅游教育出版社

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

酒店前厅与客房管理

于水华 谌文 编著



旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:陈 志

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅与客房管理/于水华, 谌文编著. -北京:旅游教育出版社, 2011.1

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2060 - 6

I. ①酒… II. ①丁… ②谌… III. ①饭店—商业管理—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 211419 号

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

酒店前厅与客房管理

于水华 谌文 编 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
装订单位	三河市盛凯文装订厂
经销单位	新华书店
开 本	880 × 1230 1/32
印 张	13.625
字 数	351 千字
版 次	2011 年 1 月第 1 版
印 次	2011 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	27.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

改革开放三十多年来,我国旅游高等教育已经建立了较为完善的教育体系,旅游院校数量也相当可观,旅游教育实现了从精英化教育阶段向大众化教育阶段的转变。伴随着旅游教育的理念、模式及层次类型多样化的发展趋势,旅游管理专业“应用型”本科教育应运而生。

为适应全国旅游管理专业应用型本科教育的教学需要,在中国旅游协会旅游教育分会的主持下,我们邀请国内旅游高等院校的专家学者编写了这套“全国旅游管理专业应用型本科规划教材”。

在培养规格上,应用本科教育是培养适应旅游行业生产、管理、服务第一线需要的高等技术应用型人才;在培养模式上,应用本科教育以适应社会需要为目标,以培养技术应用能力为主线设计学生的知识、能力、素质结构和培养方案,以“应用”为主旨和特征构建课程和教学内容体系,重视学生的技术应用能力的培养。因此,在教材编写过程中,我们在坚持教材应有的学术规范性的基础上,特别强调两个加强:一是加强理论内容的概括和提炼,以理论知识的适度、够用为原则来进行理论知识部分的编写;二是加强实践环节在教材中的渗透和体现,以应用性为导向。

作为国内唯一一家旅游教育专业出版社,我们始终与中国旅游教育事业共同成长。我们希望能够始终站在学科研究与行业发展的前沿,随时反映旅游教育最新发展动态,引领与服务旅游教育实践。我们期待着教材使用者的意见和建议,更期待着潜在作者的新思路、新理念,以不断提升教材的专业品质,更好地为行业发展服务。

旅游教育出版社

2009年7月

前 言

如果说培养应用型人才是我国高等教育本科阶段的主流,同意的人估计不会占多数;但如果说随着我国高等教育从精英化走向大众化,培养应用型人才是本科阶段的发展趋势,估计会有不少人同意。酒店管理专业从一开始就是一门应用性极强的学科,《现代酒店前厅与客房管理》作为旅游教育出版社“旅游管理专业应用型本科系列教材”之一,在构思和成书过程中,有一个问题一直萦绕在我们的脑海中,那就是当本书问世的那一天,凭什么让读者在汗牛充栋的同类著作中选择它。给出这个问题的答案比写作此书实在是难得多,因为这要解决三个问题:一是此书应该写什么;二是怎么写;三是写出来给谁看。

第一,本书写什么。这个问题关乎的是本书的内容。既然是应用型教材,就要考虑到学了以后能用得上,能让读者学以致用,举一反三。为此,本书在保证理论的完整性的同时,力求突出内容的实用性,在内容选择上,力求反映国内外前厅客房管理研究和实践的最新成果。

第二,本书怎么写。这个问题解决的是如何让读者能够比较容易地接受、领会甚至内化书中所讲授的内容。恰如一道料理,不同的做法,食客的肠胃吸收的养分亦不相同,更不必说,做法不同对顾客食欲的影响有多大了。基于此点,本书在突出内容实用性的同时,力争兼顾趣味性,在形式上力求有一个创新。例如,在体例上,每章都有一个生动形象并包含本章核心内容的引言,目的是让读者在一种再现的“真实”环境中学到有关服务和管理的知识和技巧,以便读者在学完本书后,通过每章的引言能够将全书内容连接成一个有机、生动的整体。除此之外,为帮助读者理解书中的内容,每章都有许多新鲜、生动、贴近现实的案例。这些案例在注重服务意识、技能、技巧的同时,更注重培养读者对酒店管理的兴趣,更注重培养他们立志从事酒店管理工作的信念,在帮助客人、满足客人的需要中实现自我价值。

第三,本书写给谁看。说心里话,我们热切希望所有研究酒店管理

教学和实践的专家、酒店业朋友和旅游管理专业的同学都能成为本书的读者。它可以作为大专院校旅游管理专业教学用书和酒店各级管理人员以及前厅部和客房部的培训教材。希望有众多的读者,正是我们一直在教材内容和编写方式上有所突破的原因和动力。我们不能说这个问题解决了,更不敢说解决得多好,甚至不能说在这条路上走了多远,只能说是朝着这个方向迈出了一小步。尽管每个人读书的目的不尽相同,但我们希望每一位读者都能从中获得某些帮助、启发,或者获得某种借鉴。

本书由于水华担任主编,全书分为两大部分,第一部分一至六章由于水华编写;第二部分七至十二章由谌文编写。最后由于水华定稿。

从历史的角度看问题,任何一个学科的发展都只能是阶段性的成果,酒店管理作为一门新的学科,其教材的完善也有一个循序渐进的过程。我们深知相对于读者的要求和期望而言,我们做得远远不够,甚至我们自己对很多地方也不满意。我们愿意随时听取读者的批评和建议,改进不足之处。来自读者的批评和建议首先是对我们的帮助,也是对酒店管理研究和实践的贡献,诚恳大家不吝赐教。我们的联系方式是:georgeyu163@126.com;523985490@qq.com。

本书在写作过程中,参考了国内外大量的资料,由于篇幅的原因,我们没能在正文中一一列出出处,而是列在书后的参考文献里。但遗憾的是,有很多以往积累的资料已经难以找到出处了,这一部分的专家、学者更多。还有很多的业界专家提供了大量的资料和意见,对他们我们无法一一列举,这是一件让我们深感遗憾而又很无奈的事情。在向各位表示感谢的同时,也表达我们深深的歉意,请大家和我们联系,以备将来修改时有机会纠正我们的不妥之处。

编者

目 录

第一章 前厅部概述	1
本章学习目标	1
第一节 前厅部的地位和功能	2
一、前厅部的业务特点	2
二、前厅部的地位和作用	3
三、前厅部的功能	4
第二节 前厅部的机构设置和主要职能	6
一、前厅部机构设置的原则	6
二、前厅部组织机构图	7
三、前厅部各机构的职能	8
第三节 前厅部主要岗位职责与素质要求	11
一、前厅部主要岗位职责	12
二、前厅部工作的挑战性及素质要求	15
第四节 前厅设计与功能布局	21
一、前厅的功能分区与设计布局	21
二、前厅环境管理	24
本章小结	30
思考与练习	30
第二章 预订管理	32
本章学习目标	33
第一节 客房预订的作用和任务	34
一、客房预订的作用	34
二、客房预订的任务	35

第二节 客房预订的方式、种类和渠道	36
一、预订的方式	36
二、预订的种类	38
三、预订的渠道	41
第三节 客房预订业务的程序	43
一、客房预订的准备工作	44
二、预订的受理程序和要求	44
三、订房核对和客人抵店前的准备	53
第四节 超额预订	55
一、超额预订	55
二、影响超额预订的因素	56
三、超额预订率和超额数量的确定	58
四、超额预订过度引起的纠纷及补救措施	59
第五节 预订业务中应注意的有关问题	61
一、有关的法律问题	61
二、包价服务	62
三、预订的取消和更改	62
四、其他预订纠纷的处理	63
本章小结	65
思考与练习	65
第三章 总台接待和销售管理	67
本章学习目标	68
第一节 客房状态的控制	68
一、客房状态	69
二、客房状态的显示	70
第二节 入住登记	71
一、入住登记的意义和作用	71
二、入住登记的准备工作	73
三、客人入住登记的程序和要求	76
四、加快入住登记速度的方法和技巧	85

五、入住登记中应注意的问题和解决方法	86
六、提高总台服务质量的途径和方法	92
第三节 客房分配和销售技巧	95
一、客房分配	95
二、客房销售技巧	98
第四节 问讯和留言服务	103
一、问讯服务	103
二、查询服务	105
三、留言服务	107
第五节 总台收银服务	109
一、总台收银业务范围及其特点	109
二、结账服务	110
三、夜审及营业报表编制	111
四、贵重物品保管服务	112
五、外币兑换服务	113
本章小结	114
思考与练习	114
第四章 前厅系列服务管理	116
本章学习目标	117
第一节 礼宾服务管理	118
一、礼宾服务的业务内容	118
二、礼宾部的岗位职责	119
三、客人迎送服务	122
四、行李服务	124
五、“金钥匙”服务	135
第二节 前厅部总机服务	145
一、总机服务的基本要求	145
二、总机服务项目与工作程序标准	146
第三节 商务中心服务	149
一、商务中心的服务项目	149

二、商务中心的服务程序	149
本章小结	154
思考与练习	154
第五章 前厅部的协调沟通管理	156
本章学习目标	157
第一节 前厅部的沟通协调管理	157
一、前厅部内部的沟通协调	158
二、前厅部与其他部门的沟通协调	160
三、信息沟通的主要障碍及克服方法	170
第二节 客人投诉的处理	175
一、正确认识客人投诉	175
二、客人投诉的类别	177
三、处理客人投诉的注意事项	180
四、处理客人投诉的程序和要求	182
第三节 建立良好的宾客关系	184
一、“读懂”客人	185
二、掌握同客人沟通的技巧	188
第四节 客史档案的管理	189
一、客史档案的作用	189
二、客史档案的内容	190
三、客史档案资料的收集与管理	191
本章小结	194
思考与练习	195
第六章 客房产品价格管理	197
本章学习目标	199
第一节 客房价格的构成	199
一、客房商品价格的特点	199
二、客房商品价格的构成因素	201
第二节 客房定价方法和价格策略	204

一、客房定价的基本原理	204
二、客房产品定价方法的选择	206
三、酒店客房价格体系和定价策略	210
第三节 收益管理	215
一、收益管理的起源	215
二、酒店实施收益管理具备的条件	216
三、收益管理的作用	219
四、收益管理在我国酒店业的运用和发展趋势	221
本章小结	221
思考与练习	222
第七章 客房部概述	223
本章学习目标	223
第一节 客房部的地位及主要任务	223
一、客房部的地位、功能	224
二、客房部的主要任务	225
三、客房部与酒店主要部门的关系	226
第二节 客房类型与客房功能布置	229
一、客房类型配置的原则	229
二、客房类型	229
三、客房功能布局与布置	233
第三节 客房设计与美化装饰	235
一、客房设计的原则	235
二、卫生间设计与装修的一般原则	238
三、客房的美化装饰	239
第四节 客房部组织机构	245
一、客房部组织机构的设置	245
二、客房部主要岗位职责	248
三、客房部人员素质要求	250
四、客房部编制定员	251
本章小结	255

思考与练习	256
第八章 客房部的对客服务管理	257
本章学习目标	257
第一节 客房对客服务的特点和要求	258
一、客房对客服务的特点	258
二、客房对客服务的要求	258
第二节 客房对客服务的规范及要点	260
一、客房服务模式	260
二、客房对客服务项目	263
第三节 客房部对客服务质量的控制	282
一、客房对客服务程序的制定	282
二、客房对客服务标准的制定	283
三、客房部对客服务工作的质量控制	285
本章小结	288
思考与练习	288
第九章 客房清洁卫生管理	290
本章学习目标	290
第一节 客房清洁作业管理	291
一、不同类型房间的清洁要求	291
二、不同类型房间清洁的先后顺序	298
三、客房清洁的一般原则和卫生标准	298
四、客房清洁剂的种类及使用范围	299
五、客房清洁时的注意事项	301
第二节 客房的计划卫生	302
一、计划卫生的项目和清洁周期	302
二、计划卫生的组织	303
三、计划卫生的管理	307
第三节 客房清洁质量的控制	308
一、强化员工的卫生意识	308

二、制定卫生工作的操作程序和标准	308
三、严格检查制度	308
第四节 公共区域的清洁保养	315
一、公共区域的范围	315
二、公共区域清洁卫生工作的特点	315
三、公共区域清洁保养的内容	316
四、酒店公共区域清洁卫生的质量控制	320
本章小结	321
思考与练习	321
第十章 客房设备用品管理	322
本章学习目标	322
第一节 客房设备用品管理概述	323
一、客房设备用品的管理范围	323
二、客房设备用品管理的要求	323
三、客房设备用品的管理方法	324
第二节 客房设备管理	325
一、客房设备的分类和选择	325
二、客房设备的使用与保养	327
三、客房设备的管理	327
第三节 棉织品与制服的管理	328
一、棉织品管理	328
二、制服的管理	330
第四节 客房用品的日常管理	333
一、客房用品的控制	334
二、客房日用品的发放和使用控制及消耗定额的制定	335
本章小结	346
思考与练习	347
第十一章 客房部安全管理与劳动保护	350
本章学习目标	350

8. 酒店前厅与客房管理

第一节 客房安全管理概述	351
一、客房安全管理的意义和特点	351
二、客房安全管理的任务	353
三、客房安全设施的配备	355
第二节 火灾和失窃的预防及处理	355
一、火灾的预防及处理	355
二、失窃的预防及处理	366
第三节 客房其他安全事故的处理	370
一、客人意外受伤的处理	370
二、客人死亡事故的处理	372
三、住客醉酒的处理	373
四、自然灾害的应急处理	374
五、停电事故的处理	374
六、住客违法行为的处理	374
第四节 客房部员工的劳动保护	375
一、客房职业安全培训	377
二、客房职业安全管理	381
本章小结	384
思考与练习	385
第十二章 客房服务与管理发展趋势	388
本章学习目标	388
第一节 客房组织机构及职责划分的趋势	389
一、部门职责范围的划分更趋向专业化	389
二、楼层服务与清洁逐步合二为一	391
三、压缩编制以提高工作效率	391
第二节 客房设施及设计的发展趋势	392
一、尽可能为客人提供宽敞的活动空间	392
二、客房内设施更趋完善	393
三、卫生间更趋舒适和方便	393
四、大床单人间的比例在逐步增加	398

五、对客人隐私更加尊重	398
第三节 客用品的变化趋势	403
一、卫生间一次性用品品种逐步减少	403
二、客房用品更趋简洁	403
三、办公桌面积越来越大,坐椅更加实用	403
四、电视的功能不断增多	404
五、照明更亮	404
六、提供客人欢迎的用品	404
第四节 酒店客房的绿色管理	404
一、绿色客房的内涵	404
二、客房绿色管理的原则	405
三、绿色客房的建立与维持	407
本章小结	414
思考与练习	414
主要参考文献	416



第一章

前厅部概述

学习工科的小尹大学毕业后到一家五星级酒店工作,成了前厅部的一名员工,四年过后,他为自己毕业时的选择感到欣慰和自豪。每当谈起自己的工作时他总是抑制不住内心的兴奋,这是因为他工作在酒店这样一个特殊的地方——豪华的装饰,优雅的环境,一尘不染的大堂,举止优雅、彬彬有礼的员工,繁忙的大厅里总是些社会名流、商界巨子、出席重大会议和招待会的成员、商人,还有来自世界各地的度假人士。四年的历练使他从一个刚踏入社会的大学生成长为一名精通业务、成熟自信的前厅部经理。原本外语并不熟练的他现在可以用一口流利的英语同来自世界各地的宾客熟练地交谈。回忆自己的经历,小尹不无感慨,他庆幸自己选择了酒店服务和管理作为自己的工作。谈起自己的体会,他说:“年轻人都想了解世界,而酒店工作能让他们学会如何与具有不同文化背景、不同风俗习惯、不同信仰的人相处,锻炼他们的组织、协调能力,酒店是了解世界、开拓视野的一个难得的窗口,对他们将来的发展有着不可估量的意义。”尽管有许多单位都向他伸出了橄榄枝,许以优厚的条件,可小尹都不为所动,他愿意一生从事酒店管理工作,因为他愿意去感受、去品味与客人打交道的快乐和兴奋,并真诚地希望能有更多的年轻人加入到这个充满快乐和挑战的行列中来。

本章学习目标

- 理解前厅部的概念、地位与功能。
- 明确前厅部业务活动的特点。
- 了解前厅部的组织机构及其设置原则。

- 掌握前厅部管理岗位职责与素质要求。
- 了解前厅设计与环境要求。

第一节 前厅部的地位和功能

酒店前厅是指大堂及与大堂相关联的空间。前厅部(Front Office)又称前台部、客务部,是位于酒店门厅处,招徕并接待客人,销售客房及餐饮,并为客人提供各种前厅服务的综合性部门。前厅部是整个酒店业务活动的中心,它的运转和管理水平,直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象。

一、前厅部的业务特点

(一) 岗位众多,业务复杂,专业技术性强

酒店的前厅业务包括从预订、接待、问询、行李、电话、传真、银行、打字、复印、机场代表、车辆出租、票务、旅游、收银结账到贵重物品保管等。各项业务都有较强的专业技术性,其服务性质和管理方法亦各不相同。前厅部的这一特点,决定了前厅部员工需要有较广的知识面,较强的语言交际能力、应变能力和服务的技能技巧。

(二) 以出售劳务服务为主,对人员素质要求较高

前厅部的工作与其他部门相比的一个突出特点是以出售纯劳务为主,也就是说前厅部员工以向客人提供无形的服务为主。前厅部的这一特点,决定了前厅部的服务与管理必须做好以下三个方面的工作:一是要挑选素质比较高的员工担任前厅部工作,二是根据前厅部的具体特点制定具体的服务程序,三是根据前厅部的具体服务程序制定考核标准,尤其是要检查服务质量和工作效率。

(三) 收集的信息量大,要求高效运转

前厅部是酒店各部门中与客人接触最多的部门,在酒店经营活动中收集的信息量也最大,是酒店信息集散的中枢。由于客人的情况每时每刻都会变化,这种变化并不是一种简单的、单项的个人行为,而是直接影