TWENTY-FIRST CENTURY HOTEL MANAGEMENT SERIES

复旦卓越 21世纪酒店管理系列

酒店前厅与客房管理

谢永健 主编

復旦大學出版社
www.fudanpress.com.cn

复旦卓越　21世纪酒店管理系列

酒店前厅与客房管理

主　编　谢永健

TWENTY-FIRST CENTURY
HOTEL MANAGEMENT SERIES

復旦大學出版社
www.fudanpress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅与客房管理/谢永健主编. —上海:复旦大学出版社,2010.12
(复旦卓越·21世纪酒店管理系列)
ISBN 978-7-309-07742-1

Ⅰ. 酒… Ⅱ. 谢… 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(2010)第235645号

酒店前厅与客房管理
谢永健 主编
出品人/贺圣遂 责任编辑/罗 翔

复旦大学出版社有限公司出版发行
上海市国权路579号 邮编:200433
网址:fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com
门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853
外埠邮购:86-21-65109143
江苏省如皋市印刷有限公司

开本787×1092 1/16 印张20.25 字数399千
2010年12月第1版第1次印刷
印数1—4 100

ISBN 978-7-309-07742-1/F·1652
定价:35.00元

前言

QIAN YAN

为了更好地贯彻温家宝总理2010年《政府工作报告》中关于中国高等职业教育发展的讲话精神，同时进一步落实国务院关于加快发展旅游业和文化产业有关文件的指导思想，有力推进旅游管理（烹饪）高等教育事业，复旦大学出版社组织了全国各高等院校全面开展高职高专（实践型本科）旅游管理（烹饪）专业主干课程教材建设。《酒店前厅与客房管理》是该系列教材中的一本。本教材可作为高职高专（实践型本科）旅游管理和酒店管理专业的教材，也可为酒店管理人员的业务学习使用。

本教材编写人员长期从事旅游酒店管理专业教学的同时，也一直参与酒店培训及管理实践活动，将理论教学与实践相结合，有助于了解酒店的发展趋势和酒店对人才的真正需求，并在各自的教学活动中不断进行教学改革，组织对学生最有价值的教学内容。在此基础上，我们编写了本教材。本教材具有以下三个方面的特色。

1. 充分考虑高等职业教育的特点，注意内容的实用性。在教材中使用了大量的表格、图表、案例分析，将生涩的理论化为可操作性强的程序、步骤和注意事项等，并在课后安排了技能训练题，帮助学生理解管理理论，掌握实用知识，提高能力。

2. 现代酒店发展迅速，无论硬件设施还是管理模式及管理理念，都日新月异，教材必须反映这种变化。因此，在本教材中对这些变化有了相应的体现，如收银服务中信用卡的知识及网上银行的介绍、客房服务中管家服务的介绍等。

3. 尽量在教材编排上突出生动活泼的特点，以激发学生的学习兴趣。教材许多章节的开头都采用了引导性案例，将本章或本节的学习内容以问题的方式首先呈现给学生，吸引学生的学习注意力；另外，本教材还对一些酒店工作场景或酒店设施设备配以图片，生动直观，增加教学的兴趣性。

本书由江西工业贸易职业技术学院谢永健担任主编。全书共分十一章，第一、二、四、五、六、八、十、十一章及附录部分由谢永健执笔，第三章由江西工业贸易职业技术学院刘讯执笔，第七章由江西工业贸易职业技术学院王佳执笔，第九章由江

西工业贸易职业技术学院曾聪和罗志珍执笔，全书由谢永健统稿。

本教材编写过程中得到了无锡城市职业学院都大明老师的帮助，得到了编者单位领导及同事的支持，附录一中的英文部分由马艳老师校对，在此表示衷心的感谢；本书在编写过程中还参阅了互联网上的共享信息，在此也谨向相关作者表示谢意。

由于编写时间仓促，水平有限，书中难免有错误和不足之处，恳请专家和读者不吝赐教。

编　者

2010 年 10 月

目录

MU LU

前 厅 篇

客 房 篇

前 厅 篇

第一章 前厅管理概述

学习目标

1. 认识前厅部的基本职能和地位；
2. 了解前厅部的组织机构设置及主要岗位职责；
3. 熟知前厅部员工的素质要求；
4. 懂得前厅部的沟通协调途径与方法。

某旅游管理学院新生要进行一周的入学教育，学院领导今年有了一项新举措，就是要安排新生去本地一家四星级酒店参观学习，时间仅一天。黄小米和大多数新同学一样觉得特别好奇，兴致很高，不过跟大多数新同学不同的是她带了笔记本。

来到酒店，首先黄小米很不理解的是他们为什么不能从正门进去，而是被领着从侧门进去，她把这个问题记了下来。他们先来到餐厅参观，餐饮部主管介绍了餐饮部的工作和餐厅的布置要点；接着来到客房楼层，从员工电梯到达16楼，这是一个豪华套房楼层，很豪华，是他们这些学生没想到的；最后他们被分为10人一组，分批参观了前厅，由大堂副理接待了他们。从走进酒店大堂起黄小米就感觉眼睛不够用，从大吊灯、壁画、光亮的地面、轻柔的音乐、安静而温馨的氛围，到员工的微笑和优雅的举止、漂亮的制服、娴熟的技术，她突然感觉，这是她将来想来上班的地方。于是，这个聪明的女孩在参观结束前向大堂副理要了一张名片，回学校后抽空给大堂副理打了个电话，询问前厅部是一个怎样的部门？前厅部要完成哪些工作任务？她应该具备哪些素质和能力才能胜任前厅的工作？她将来可以在哪些岗位上班？等等。

大堂副理被这个女孩的热情和认真所打动，很详细地回答了她的每一个问题。

第一节 前厅部概述

一、前厅的概念

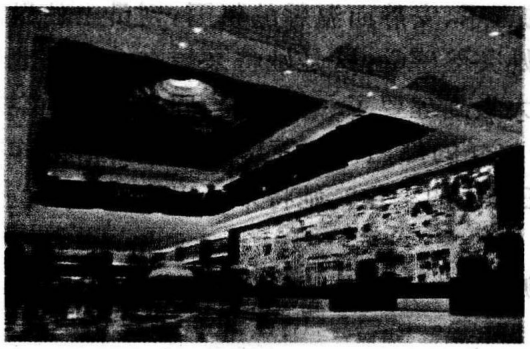
前厅(Front Office),它是一个区域概念,是指位于酒店门厅处,包括酒店大门、大堂、总服务台在内的为客人服务的综合区域。前厅既包括提供给客人使用的公共活动空间(当然此空间也是员工为客人提供服务的场所),即前台区域;又包括员工的工作场所,即后台区域。

前厅最核心的部分是大堂,前厅的氛围营造、工作秩序性、管理体系、员工的素质与表现等一切都在大堂范围内,客人看得见的、听得着的、能闻到的、感觉到的,都会对酒店的形象和声誉产生重要影响。因此,提供高效优质的服务和营造温馨高雅的大堂氛围是前厅管理的重要任务。客人对酒店的第一印象是从大堂开始的。

前厅形象的设计可以考虑从以下三方面着手。

一是大堂的规模。大堂的规模并不是越大越气派越好,而是应该充分考虑酒店的客流量、客房数量和客流特征。客流量越大,客房数量越多,大堂面积应该越大,这在《中华人民共和国酒店星级评定标准》中是有相关规定和要求的;如果接待的客流以团队或会议为主,考虑到客流量较大,那么酒店大堂面积就需要大些,而如果以商务客为主,则不需要太大的面积,而更应该营造温馨高雅且服务高效的氛围。

二是前厅形象设计中必须突出文化主题。酒店的国际化趋势越来越明显,各酒店之间在建筑外观、规模、内部设计装饰、设施设备的配备、客用品的选用等等方面都具有较多的类同性,因此,如何在不同的地区,恰如其分地通过酒店这一窗口来体现当地的文化背景、风情风貌就显得非常重要。文化题材选取得好,表现手法得当,能起到锦上添花的作用。



前厅是酒店文化的中心载体,大堂的装饰布置要营造出酒店特有的文化主题,如色彩和灯光,可以调和出热烈的、温暖的、柔和的、庄重的、活泼的、清淡的或轻松的等不同的文化氛围。鲜花及盆景的使用、播放轻松的音乐或现场演奏钢琴、艺术品、总台的造型设计及颜色、地面及墙面装饰、大堂天花等诸多方面也都能够共同营造出酒店特定的文化主题。如广州花园酒店的大堂设计,拥有巨大的大理石贴金壁画,整幅壁画取材于中国文学巨著《红楼梦》中"刘姥姥入大观园",生动再现了金陵十二钗的生活情趣,令人叹为观止。与金碧辉

煌的“大观园”壁画相对的是色调素白、画面简洁的另一幅壁画，其内容与“大观园”所反映的古代封建家庭的奢华生活场景形成鲜明对比，名为“广东水乡风貌”。只用简单有力的黑线条，勾画出广东水乡质朴的风土人情。大堂正中央天花镶有广东省最大的“金龙戏珠”藻井。这条金龙的周围由木刻方格星型图案檐蓬围绕。这一图案是仿照中国古代皇宫殿顶设计，代表着座下的皇帝是真命天子，有金龙护顶。大堂的右边有一幅红棉树壁画（热情如火的红棉花是广州市市花，亦被巧妙地融入广州花园酒店的店徽内），代表着一种挺拔向上的奋发精神。

三是员工制服和仪容仪表。客人进入酒店首先接触到的便是前厅员工，所以前厅员工的制服和仪容仪表在很大程度上影响着前厅形象的塑造。从员工制服的颜色、质地到款式，都要与周围的色彩、氛围及服务功能的主题相吻合，与酒店的主题文化、风格相一致。经过精心设计的员工制服，那和谐的、流动的美，伴随着员工的身影，成为一道亮丽且流动的风景线。

同时，员工的行为举止、表情、语言等也是前厅形象的重要组成部分。

二、前厅部的概念

前厅部（Front Office Department），是指以前厅为空间依托，为宾客提供各种综合服务的部门，负责招徕并接待客人，销售酒店客房及餐饮娱乐等产品和服务，协调酒店各部门的对客服务，为酒店管理决策层及各相关职能部门提供各种信息参考。它是一个部门的概念，是酒店的一个重要职能部门。

三、前厅对客服务环节

前厅部所需要提供的服务项目设计、服务流程设计及运作，在很大程度上取决于客人在酒店的活动环节，以及各环节的需要。客人在酒店的活动全过程大致可以分为五个阶段，即宾客抵店前、抵店时、入住期间、离店时和离店后，前厅部的服务流程也可以设计为五个阶段。

（一）宾客抵店前

酒店的服务并不一定是从见到客人开始的，当客人还没到达酒店时，我们的服务就已经开始了。这一阶段是酒店产品的售前阶段，前厅部在这一阶段的主要工作是：

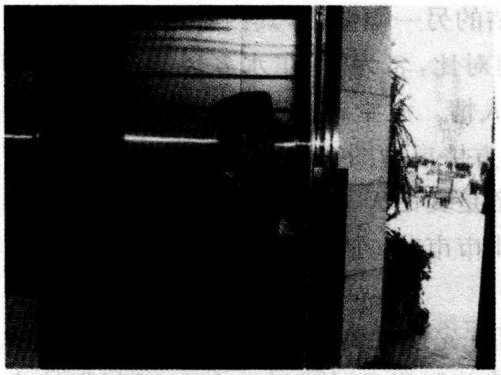
（1）通过各种渠道接受宾客的订房要求，保存好订房资料；

（2）将宾客订房信息传递至相关部门，为宾客的抵店做好准备工作。

（二）宾客抵店时

宾客到达酒店时，我们要面对面为客人提供多项服务，充分展示我们的产品，将客房产品顺利地销售出去。在这一阶段前厅部的主要工作是：

（1）饭店代表在机场、车站、码头等处迎接客人到酒店来；



(2) 门童在店门前迎接客人；

(3) 行李员为客人提供行李服务；

(4) 前台接待员向客人推销客房，为客人办理入住手续、安排房间；

(5) 收银员为每一位入住的客人建立账户；

(6) 接待员把客人到达信息通知相关部门；

(7) 接待员变更房态记录，保持房态正确无误。

(三) 宾客入住期间

我们不能把客人迎进来就不管了，在客人入住期间，酒店仍然要为他们提供大量细致周到的服务，让客人真正感觉到这是他们的"家外之家"。这一阶段，前厅部要做的主要工作是：

(1) 电话总机为客人提供电话转接、问讯、留言、免打扰、叫醒等多项服务；

(2) 问讯处为客人提供问讯、留言、邮件等服务；

(3) 接待员负责处理客人换房、延迟退房、加床、核对房态等日常服务和工作；

(4) 前厅收银员为客人提供贵重物品寄存、各项账目入账、账目查询、外币兑换等服务，并负责完成催收账款等工作；

(5) 礼宾部提供委托代办服务；

(6) 大堂副理负责协调各部门对客服务的过程；

(7) 商务中心为客人提供各项商务服务；

(8) 大堂副理及值班经理负责接受并处理客人的投诉，以及酒店发生的各种突发事件。

(四) 宾客离店时

在这一阶段，对酒店来说，客人的消费已经结束，但酒店的服务并不能就此结束，我们不仅要热情相迎，还要礼貌相送，给客人留下美好的最后印象。前厅部要做的工作主要有：

(1) 为客人办理退房结账手续，处理客人提前或延期离店的要求；

(2) 送客人及行李出店；

(3) 礼宾员在店门前相送或至机场、车站、码头相送；

(4) 做好客人返程预订服务；

(5) 将客人离店信息通知相关部门，变更房态，并保持房态正确。

(五) 宾客离店后

就某一位客人而言，他已经离开酒店了，似乎我们的服务肯定就结束了，其实不然，为争取这位客人的再次光临，在他离开酒店后，我们仍然有许多工作可做。这主

要包括：

(1) 前台接待处整理客人的客史档案；

(2) 大堂副理收回客人的意见表，汇总投诉及其他意见，分析整理后反映到相关部门，以便相关部门工作的改进；

(3) 大堂副理或前厅部经理对贵宾或常客、重要商务客人等寄发感谢函、生日贺卡、节庆贺卡、酒店重大活动邀请函等，以便跟他们保持感情上的联系，争取回头客。

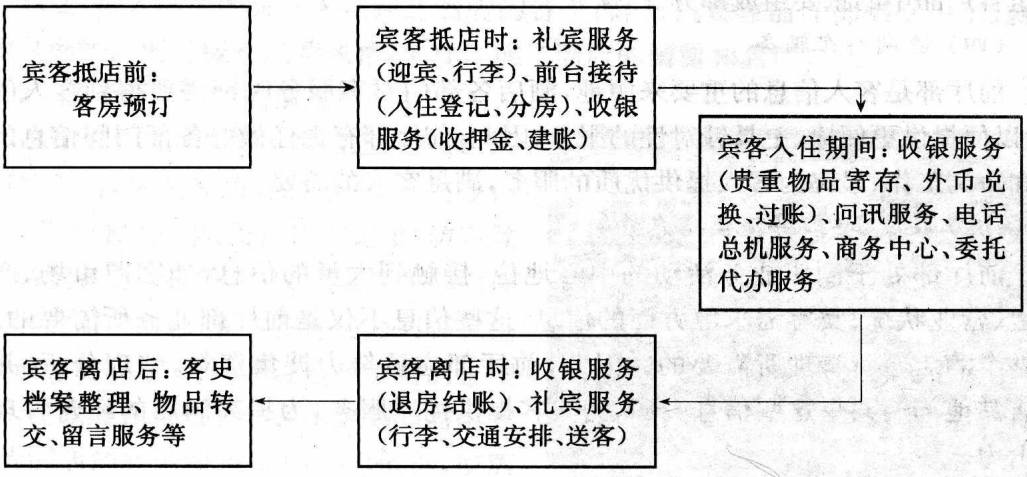


图 1-1　前厅对客服务环节示意图

四、前厅部的职能

(一) 销售客房

销售客房是前厅部的主要任务。这里所说的销售客房，不是指出售客房的所有权，而是指通过前厅部员工的工作将酒店所拥有客房的使用权出售，即将客房出租给客人使用。

前厅部可通过客房预订处的工作来推销客房，也可通过前台接待处的工作当面向客人推销，通过合理排房与价格控制达到最佳销售效果。推销客房的能力是前厅预订处和接待处员工的重要能力，它将直接影响到前厅部的工作绩效。

前厅部推销客房与酒店销售部推销客房有所区别：前厅部主要是针对散客的推销，而销售部主要是针对团队、会议、商务机构的推销，并向广大潜在客人进行宣传销售。

(二) 正确显示和控制房态

房态是指酒店客房的使用状态，如空房、住客房、走客房、维修房、贵宾房等。及时、准确地显示客房状况的目的是为了最大限度地利用客房这一酒店最大的获利产

品，最大限度地把客房销售出去。因此，迅速、准确地提供客房状况是前厅部的又一项重要任务。房态的显示在传统上是以客房状况显示架来进行的，现代酒店多采用计算机系统来达到同样的目的，且更及时、准确、简便、高效。

（三）提供系列服务

根据前厅对客服务环节图示可见，前厅应该为客人提供一系列服务项目，包括客房预订服务、礼宾服务、前台接待、问讯服务、电话总机服务、商务服务和收银服务等。这些服务的提供能帮助客人在酒店的生活和工作活动顺利进行，是酒店为客人设计的组合产品中的重要组成部分。

（四）协调对客服务

前厅部是客人信息的重要来源地，酒店各部门对客服务时都需要得到客人的信息，以便提供更便捷、更具针对性的服务，因此，前厅部有责任做好各部门间信息的沟通和协调工作，最终为客人提供优质的服务，满足客人的需要。

（五）收集、整理并提供信息资料

前厅部处于酒店业务活动的中心地位，接触到大量的信息，如客源市场、产品销售、营业状况、宾客需求等方面的信息，这些信息不仅是前厅部业务所需要的，也是整个酒店经营管理所需要的。因此，前厅部应该努力搜集资料，整理分析，并与酒店其他部门共享这些信息资源，为宾客提供优质服务，为提高酒店的经营管理水平出力。

（六）建立、控制客账

为每一位在酒店消费的客人建立客账，严格管理客账，做好结账服务，体现酒店的经营成果，是前厅部的重要工作任务之一。建立并管理客账的目的是为了记录和监视宾客与酒店之间的财务关系，以保持酒店的良好信誉和保证酒店应有的经济效益。

（七）建立客史档案

客史档案记录的是酒店客人的个人基本情况资料、每次住店期间的爱好习俗、特殊需要、消费资料、投诉等方面的主要资料。这些资料是酒店向宾客提供周到、有针对性的、个性化服务的依据，也是酒店了解客源市场，提高酒店经营和管理决策科学性的依据。

五、前厅部工作的重要意义

前厅部工作的重要性是由其所承担的工作任务所决定的，总体上说，体现在以下四个方面。

1. 前厅部是酒店的“窗口”和“门面”

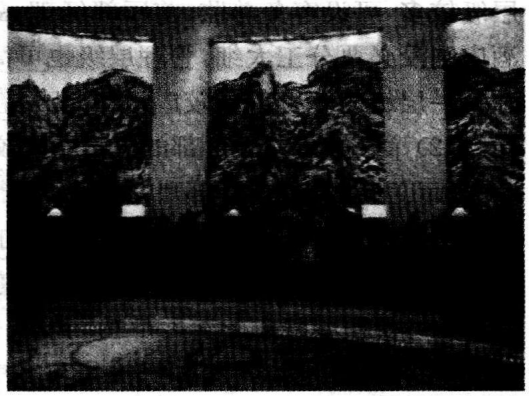
前厅部被誉为酒店的“窗口”和“门面”，是宾客接触酒店的第一个部门。客人或者通过总机话务员首先听到了酒店的声音，或者通过客房预订首先与订房员沟通，或

者在机场首先看到饭店代表的笑脸，或者在酒店门前首先得到了迎宾员的热情欢迎，在前厅感受到了酒店的独特魅力。人们对它的第一印象，不仅取决于大堂的设计、装潢、灯光、设施等硬件，更取决于前厅部员工的精神风貌、办事效率、服务态度、技能水平以及酒店前厅营造出的文化氛围和风格特色等软件。

前厅还是给客人留下酒店的最后印象之所在。客人享受到的退房结账服务、返程预订服务、热情相送服务等都会影响到客人是否会成为回头客，甚至是酒店忠诚的客人。

总之，进入酒店的宾客无须到达酒店的各个部门，只要在前厅部感受一下，就能大致判断酒店的等级和经营风格，前厅部成了酒店的橱窗和名片。

2. 前厅部是酒店的信息中心



前厅部是酒店收集宾客信息最丰富、最全面的部门，从宾客的订房记录、入住登记资料、宾客分户账单、委托代办记录、访客登记资料到客史档案等，不仅可以为各部门提供宾客的需求信息，成为各部门为宾客提供优质服务的依据，而且通过这些资料的整理分析，可以最直接地了解客源市场的需求变化，为酒店的经营决策提供科学依据，使酒店在市场竞争中获取更大的优势。

3. 前厅部是酒店业务的协调中心

前厅部不仅是酒店的信息中心，还是酒店的神经中枢，它要负责协调各部门的对客服务，调度各部门的业务往来。酒店所有工作的核心就是满足宾客的需求，让宾客在酒店各个环节都能得到优质高效的服务。宾客并不区分应该是由哪一个部门来负责他的需要，他把酒店看成一个整体，只要有一个环节的工作失误，造成了宾客的不满，他将对整个酒店产生不良印象。因此，前厅部收集信息，并将收集整理后的信息传递至酒店的各相关部门，使客房、餐饮、娱乐、营销、安全、财务等部门依据得到的信息各司其职，为宾客提供满意的服务，前厅部承担着酒店业务协调中心的职责，其工作的意义重大。为此，在前厅部设立大堂副理一职，他既归属于前厅部经理管理，又直接归属于总经理管理，在工作需要的时候，他的职权可以超出前厅部的范围，可以在酒店各部门间调度工作。

4. 前厅部是酒店宾客关系的纽带，是管理机构的代表

前厅部的服务质量直接代表酒店的管理水平。客人遇到困难，通常会通过电话总机、或找到前台员工、或寻求大堂副理的帮助解决，因为这是最容易得到的解决问题的渠道。同样，客人有不满，需要投诉时，也最容易找到前厅部员工倾诉。因此，在某种意义上，前厅部成了酒店的代言人，成了管理机构的代表，成了与宾客建立良好关系的前沿和纽带。

第二节　前厅部的组织机构及岗位职责

一、前厅部组织机构设置的影响因素

前厅部组织机构的设置应该以对客服务环节为重要线索，综合考虑酒店的性质、规模、地理位置、经营特点与管理模式等因素，坚持组织合理、机构精简、分工明确、便于协作等原则，并注意以下几个问题。

（1）大规模酒店的前厅部分工较细，设置的岗位较多，组织结构较为复杂，管理层级较多，可设客务总监、前厅部经理、副经理、主管、领班、基层服务员等层级；小型酒店则没必要分工太细，管理层级也可简化为经理、领班、基层服务员三级，每一岗位和每一层级的职责范围较广，管理相对粗放。

（2）商务型酒店前厅部的分工应该较细，要强化其商务中心、委托代办、问讯服务等功能；而度假型酒店前厅部则应该强化其行李服务功能，弱化其商务中心的功能。

（3）高档次酒店的前厅部因需要向客人提供更多的个性化的服务，其专业分工应更明确，所以前厅部组织结构会更复杂些。

（4）长住型酒店的前厅部功能被弱化了，前厅部基本上可以与客房部合并，由客房部统一管理，所以其组织机构是与客房部一并设置的。

二、前厅部组织机构设置

（一）大型酒店前厅部组织机构设置

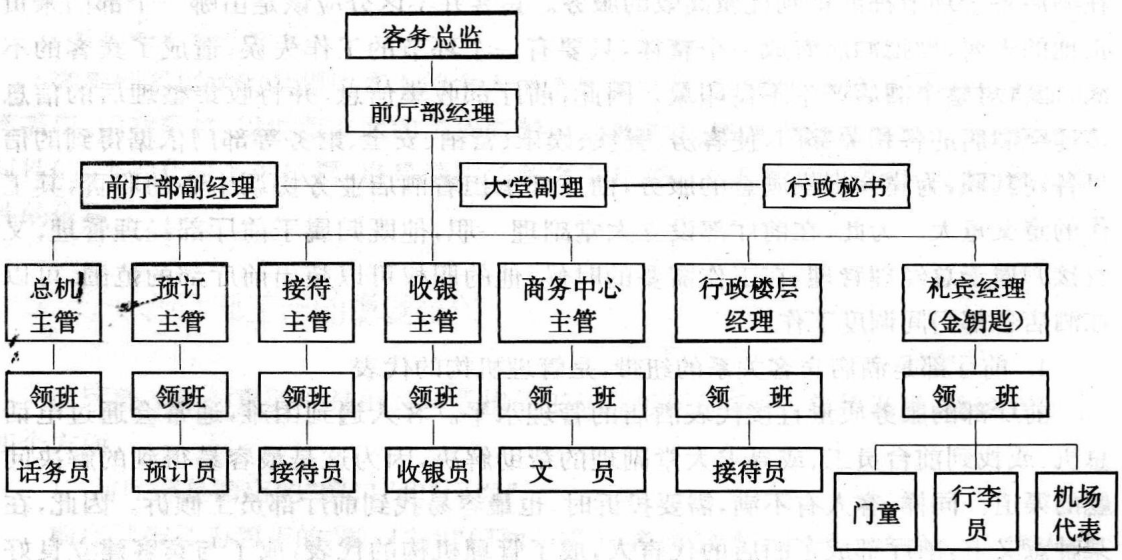


图 1－2　大型酒店前厅部组织机构设置示意图