

鲁守正 堵关保 主编



宾馆酒店 管理知识手册



96
F719
199
2

XAJ24/11

宾馆酒店管理知识手册

鲁守正 堵关保 主编



3 0106 4537 6

沈阳出版社



C

304165

(辽)新登字 12 号

宾馆酒店管理知识手册

鲁守正 堵关保 主编

沈阳出版社出版发行

(沈阳市沈河区南翰林路 10 号)

全国新华书店经销

中国科学院沈阳分院印刷厂印刷

开本:787×1092 1/32

1995 年 3 月第 1 版

印张:14.75

1995 年 3 月第 1 次印刷

字数:300 千字

印数:1—8000

责任编辑:信 群

封面设计:张君华

责任校对:刘 捷

版式设计:张 辉

ISBN 7-5441-0277-7/F·36

定价:13.80 元

序 言

丹东师范高等专科学校是我省最早开设旅游专业的高等院校之一。该校旅游系自1987年秋创建以来,已向全省各地旅游涉外星级饭店、酒店、旅行社及中等旅游职业技术学校输送了近300名合格的旅游专业人才,为我省旅游人才队伍建设和旅游事业的发展做出了一定的贡献。

该系拥有一支治学严谨、勇于求索的师资队伍。他们在教学之余,不断涉足旅游科研实践,现在编著出版的这部《宾馆酒店管理知识手册》,便是他们多年来教学和科研工作的结晶。这部书融系统的管理理论探讨与具体的管理服务实践于一体,操作性强,实用价值高,对提高旅游饭店管理人员的理论水平和服务人员的操作技能均具有现实的指导作用。

霍 勇

目 录

前厅服务与管理

一、前厅部概述	(3)
前厅部的功能及作用	(3)
前厅部组织机构	(12)
前厅部业务范围及岗位职责	(15)
二、前厅部服务范围	(31)
预订服务	(31)
接待服务	(36)
前厅服务	(44)
三、前厅管理	(51)
前厅员工素质与培训	(51)
酒店计价方式和房价种类	(56)
饭店与客人关系处理	(58)
特殊情况的处理	(64)

客房服务与管理

一、客房部概述	(79)
客房服务的地位及内容	(79)
客房的种类及功能	(83)
二、客房服务规程	(86)
客房的接待服务	(86)
客房服务程序	(101)

客房服务的检查标准.....	(109)
公共场所的清扫及检查标准.....	(113)
客房设备的使用与保养.....	(118)
客房服务人员的素质要求.....	(121)
三、客房管理	(127)
客房部组织机构及职责.....	(127)
客房接待服务管理.....	(143)
客房安全管理.....	(147)
客房设备及用品管理.....	(153)

餐饮服务与管理

一、餐饮部概述	(161)
餐饮部的地位、作用及任务	(161)
餐饮部组织机构和岗位职责.....	(164)
餐饮服务原则.....	(169)
餐厅接待与推销.....	(172)
餐厅人员素质要求.....	(176)
餐厅的主题与装饰.....	(181)
二、餐饮服务规程	(184)
餐厅服务程序.....	(184)
开餐服务程序.....	(187)
就餐服务程序.....	(192)
服务操作规范.....	(204)
三、餐饮服务技能	(213)
托盘.....	(213)
斟酒与派菜.....	(216)
铺台.....	(220)
餐巾折花.....	(222)
四、宴会组织与服务	(255)
宴会组织.....	(255)

宴会服务.....	(257)
五、西餐	(265)
西餐概述.....	(265)
西餐配酒知识.....	(270)
西餐用具.....	(275)
西餐服务方式.....	(290)
西餐宴会服务.....	(293)
西餐零点服务.....	(299)
酒吧服务.....	(307)
鸡尾酒会服务和自助餐服务.....	(316)
房间用餐服务.....	(321)
外卖服务.....	(323)
六、膳食营养与卫生	(327)
饮食营养的需求.....	(327)
合理营养与烹饪.....	(333)
饮食卫生.....	(341)
环境设施与员工卫生.....	(349)
附：中华人民共和国食品卫生法	(353)

职业道 德

一、饭店业职业道德概述	(359)
饭店业职业道德基础.....	(359)
饭店业职业道德特征.....	(365)
职业道德原则.....	(370)
职业道德规范的一般内容.....	(374)
职业道德规范对员工的制约.....	(382)
二、礼貌、礼节与礼仪	(390)
讲究“三礼”的重要性.....	(390)
员工的仪表与仪态.....	(394)
接待服务中的礼节.....	(401)

服务用语的规范	(407)
三、涉外与社交礼仪	(417)
迎送礼仪	(417)
会见、会谈	(421)
宴请礼仪	(424)
接待服务中的礼仪常识	(431)
附录:宾馆酒店人员常用英语	(438)
后记	(462)

前厅服务与管理

一、前厅部概述

前厅部又名客务部、前台部。通常设在饭店大堂，是饭店销售客房、组织接待、调度业务和为客人住店提供应接服务的一个综合性服务部门。由于前厅部在饭店经营管理中具有全局性、综合性的业务指挥性质，所以又称之为总服务台。总之，前厅部的工作具有接触面广、业务繁杂、影响全局的特点。前厅部的服务将直接影响饭店的经营效果和对外形象，前厅部是饭店服务与管理的关键部位。

前厅部的功能及作用

（一）前厅部在饭店中的地位和作用

前厅部是饭店首先接触客人、欢迎客人的岗位，也是送别客人的地方，客人第一印象和最后印象都在这里产生。因此，前厅部在饭店具有特殊位置。

1. 前厅部是饭店的门面

前厅部处于饭店接待工作的最前列。店住宿的客人，最先接触的就是前厅的预订和大厅服务组。客人抵达时，前厅部人员代表饭店表示欢迎，办理入住手续。客人居住期间，还

将不断地提供各种前厅服务。所以，前厅作为饭店的第一个服务环节，其服务与设施会给客人留下深刻的第一印象，这对客人认识饭店、评估饭店将起到十分重要的作用。前厅在饭店整体服务链条中，还是给客人留下最后印象的地方。因为客人离店时的结帐和送别服务也是由前厅提供的。因此，在客人的心目中，前厅便是饭店。前厅服务工作的好坏，将直接关系到客人对饭店的印象。

2. 前厅是饭店销售的窗口

一个饭店，不论其功能如何，它主要把提高客房利用率、增加营业收入，作为饭店经营管理的基本目标之一。然而前厅作为饭店的销售窗口，在实现这一目标的过程中，作用是十分明显的。首先，前厅部通过开展预订业务，运用不同预订方式，推销饭店产品，推销自己形象，以赢得客源，赢得信誉。

其次，通过前厅的问询处、大厅服务处，回答客人的询问，介绍饭店的设施和提供优良的服务，达到扩大销售、引导激励客人消费的效果。

第三，前厅通过与客户的直接或间接的接触和服务中，建立起广泛的社会联系，从而了解到更多的客源信息，这就可以为饭店制定销售政策和饭店其他部门的营销提供重要的依据和条件。

3. 前厅是饭店协调对客服务的枢纽

为了达到使客人满意的目的，前厅必须以优质的服务水准来衔接饭店前台、后台服务部门与供应部门、饭店与客人之间的沟通联络工作，积极协调饭店企业内部各个部门对客人的服务工作，以保持饭店在一定的服务经营水准上运转。与

此同时，前厅部应根据客人的需求和从饭店企业的自身利益出发，同社会其他行业建立良好的社区关系，以做好接待服务工作。前厅为组织客源、开展预订服务就必须和旅行社商务代办处、客户接待单位以及团队领队、陪同等建立并保持良好的业务联系。为了安排好客人活动，又必须同机场、车站、码头保持广泛的及时的业务联系。还应同新闻部门进行经常沟通，并注意协调关系，以更好地宣传饭店企业的市场形象，扩大社会影响。前厅在饭店的业务活动中，对外起着“联络官”的作用，对内则发挥着业务调度的职能。协调各部门对客人服务工作，是饭店的神经中枢。

4. 前厅是饭店服务与管理的重要信息渠道

饭店经营管理工作的质量和效率，在很大程度上取决于信息的数量、质量和传递的速度。饭店所需要的信息量多，而地处饭店“金三角”地段的前厅是服务人员与客人的主要接触点，必须成为提供信息的中心。一方面应随时向客人提供饭店内外有关活动的信息；另一方面又通过为客人服务，获取市场信息、营业情况、客户档案等资料，为更好地向客人提供服务 and 加强饭店经营与管理占有了信息量。随着计算机的广泛应用，前厅在饭店信息的贮存、处理、传递和运用方面将发挥更为重要的作用。

（二）前厅部的基本功能

前厅职能的发挥往往是以旅客的住宿活动为基础的。因此，了解旅客的住宿活动和前厅应提供相应的服务是十分必要的。旅客住宿大体可分为以下几个阶段：

一是旅客到达饭店前的准备阶段。旅客在这一阶段要完

成住宿决策的办理订房手续，这也是饭店吸引客源的关键环节，对前来办理订房手续的客人要热情接待。

二是旅客到达饭店阶段。这一阶段要为客人办理登记入住手续。前厅的人员，要以高超的推销技巧推销高价客房，以文明的语言、礼貌的举止、热情友好的态度给客人留下第一美好的印象。

三是旅客的住宿阶段。这是指客人完成了登记手续在饭店住宿的过程。前厅在此阶段充当着协调员的角色，处理好各种问题，使客人满意。

四是旅客离店阶段。旅客完成住宿活动离店之际，前厅部要做好收款工作，征求客人的意见，欢迎客人再次光临。在旅客住宿活动周期中，每个阶段都包含着前厅的业务活动。即要相应完成订房、登记、确定房间及价格、立帐和结转客人帐目、整理住客资料等基本的服务工作。这些服务性工作反映了前厅业务运转与旅客活动的密切关系以及前厅经营的概况，展现了前厅的基本功能。

订房推销和接待推销。订房推销是预售客房和提供附加功能。

1. 销售客房

这是前厅部首要考核功能。按规定的价格最大限度地推销客房，以获取可观的利润，这是前厅部功能是否得到充分发挥的主要依据。在发挥销售功能中，也要服务。预订员必须与客人协商客房种类、客房价格、到达日期等内容，以期成功地完成订房推销任务。而接待推销主要是接待员在办理接待手续时所表现出的推销功能。对于预订客人，接待员应提前办理住宿登记手续、安排客房、确定房价及可提供的服

务项目等。对于散客来说，接待员将从头开始完成整个推销工作。前厅的首要功能是推销客房，而推销不仅仅是从饭店企业自身利益出发，而应以客人为中心，以客人需求为目标，赢得客人的满意，才会获得经济效益。因此，能否积极发挥销售客房的功能，将会直接影响饭店的营利水平。

2. 信息沟通

前厅是整个饭店的信息中心。有关客人的住宿信息、客房状况信息、房价信息、帐目记录、客人信函等等都首先储存在这里。前厅的作用不仅在于信息的储存，更重要的是信息的沟通。前厅要及时准确向各有关部门反映客人的要求；及时转送客人的信函；向经理汇报饭店经营情况；协调客人与饭店的关系以及向客人提供旅游、观光、娱乐、购物信息等。前厅的信息沟通组成了饭店的“神经中枢”网络。

3. 控制功能

在饭店的运营中，前厅起到轴心作用，在于具有控制的功能。为了保证饭店的整体业务运转，前厅要控制客房状况，以调整销售价格，提高客房出租率。前厅对客房营运控制得是否有力，客房状况掌握得准确与否，都直接关系到饭店的收益。此外，旅客在饭店的消费以及有关旅客的费用情况都存储在前厅，前厅只有严密地控制住宿的消费活动和帐目活动，才能确保饭店的利益。同时，也有助于向客人提供适时的必要的服务。

4. 协调功能

前厅不仅是饭店的信息中心，而且是饭店的服务中心。旅客入住饭店和对饭店多方面的需求，实施设备、服务项目、服务方式等等，任何问题都可能首先反映到前厅，然后再转到

相关部门予以处理。前厅要热情周到地为客人服务，认真听取客人的意见，有效地处理客人投诉。面对客人多方面的要求，前厅应从饭店实际出发，将问题及时反馈到相关部门，并且敦促各部门予以妥善解决，对结果还应向客人有所交待，使饭店形成一个以前厅为中心的服务体系。

5. 辅助决策功能

前厅的作用还表现在对饭店管理决策的辅助作用。正因为前厅是饭店的信息中心，有关的住宿资料、经营情况的信息都来源于前厅，如果前厅能够充分利用这些信息，将统计日常工作日常化和制度化，那么前厅一定能够起到饭店经营决策的参谋作用。

总之，前厅是饭店的营业中心、信息中心和服务中心。它在饭店经营中起着推销、沟通、控制、协调和辅助决策的作用。

（三）前厅部的工作任务

前厅部在饭店的服务与管理网络中主要承担着推销产品的任务。其经营成果，直接反映了饭店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响饭店的客房出租率和饭店信誉。前厅部的工作任务具体有以下几个方面：

1. 销售客房

这既是前厅部的功能，也是其主要任务。前厅部在参与饭店的市场调研中，配合销售部进行宣传促销活动。同时参与房价及促销计划的制定和实施，开展客房预订业务并对预订工作进行计划安排和管理，搞好分房管理，认真办理客人入住登记手续。按照经营目标、出租状况的控制工作，保证

客房销售业务的正常开展。

2. 联络和协调各部门对客人服务

前厅部既是饭店服务的总枢纽，又是协调客人与外部联系的桥梁，它既要直接为客人服务，又是指挥和调度整个饭店业务经营活动的中心。其一，前厅部将掌握的客源市场预测、客房预订等情况及时通报给其他有关部门，使各部门有计划地安排好各自的工作，予以配合。其二，前厅部还将通过与客人或接待单位接触所掌握的客人需求及接待要求等，迅速传递给各有关部门，并检查及监督落实情况。第三，接受客人投诉，将掌握的客人意见和投诉及处理意见及时反馈给有关部门，以保证饭店服务的效率和质量。

3. 提供各类前厅服务

前厅部作为对客服务的集中点，担负着直接为客人服务的繁重工作。除了提供预订、分房服务外，还为客人提供迎宾、行李、电梯、机场问讯、投诉、处理邮件、电话总机等各项服务。

4. 建立客帐

饭店为登记入住客人提供最终一次性结帐服务。因此，前厅为住客分别设立帐卡，接受各营业部门转来的客帐资料，及时记录客人在店期间的各项赔款，每天晚间加以累计及审核，保持最准确的客帐帐目，并为离店客人办理结帐、收款或转帐等事宜。

5. 建立客人资料档案，处理有关信息资料

前厅部通常为住客，尤其是常客、重要客人建立客史档案，记录客人在店逗留期内的主要情况及数据。同时，把市场调研和预测、客人预订、接待情况、客史资料等收底归档。