

客房服务

魏洁文 主编



中国财政经济出版社

国内贸易部部编中等技工学校教材

客 房 服 务

魏洁文 主 编

李运新 副主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务 / 魏洁文主编. — 北京: 中国财政经济出版社,
1996

国内贸易部部编中等技工学校教材

ISBN 7-5005-3131-1

I. 客… II. 魏… III. 旅馆-客房-商业服务-技工学校-
教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 09709 号

中国财政经济出版社出版

社址: 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

北京通县西定安印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 32 开 9.875 印张 插页 2 202 000 字

1996 年 7 月第 1 版 1996 年 7 月北京第 1 次印刷

印数: 1—13 050 定价: 10.00 元

ISBN 7-5005-3131-1 / F·2923

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编 审 说 明

国内贸易部部编中等技工学校餐旅服务专业教材是为了更好地为我国社会主义市场经济建设服务,主动适应我国第三产业迅速发展需要,大力提高餐旅服务人员素质,由我司根据国内贸易部、劳动部联合颁发的《中华人民共和国工人技术等级标准》(商业行业)和有关教学文件的要求,组织全国有关商业技工学校的专家、学者和长期在教学第一线任教的教师编写的。经审定,可作为国内贸易部系统中等技工学校教材,也可作为中等专业学校相关专业、职业中学、中级技术等级培训教材和企业职工自学读物。

《客房服务》是餐旅服务专业系列教材之一,由魏洁文任主编,李运新任副主编。参加编写的有:浙江杭州商业技工学校魏洁文(第六、八章)、河南开封商贸技工学校李运新(第五、九章)、吉林长春市商业技工学校李燕(第一章)、浙江杭州商业技工学校李贤政(第二章)、辽宁沈阳市商业服务学校张成志(第三、四章)、吉林省商业技工学校刘晶华(第七章)。由魏洁文负责总纂。

在编写过程中,得到许多学校、领导和教师的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,水平有限,缺点疏

漏在所难免，请广大读者提出宝贵意见，以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

1996年5月

目 录

第一章 前厅概述.....	(1)
第一节 前厅部的地位与任务.....	(1)
第二节 前厅部的组织机构与人员配备.....	(6)
第三节 前厅设施设备.....	(17)
第二章 客房预订.....	(27)
第一节 客房预订的分类与形式.....	(27)
第二节 客房种类与房价.....	(41)
第三节 客房预订业务.....	(49)
第三章 总台接待.....	(76)
第一节 入住登记.....	(76)
第二节 客房状况控制.....	(87)
第三节 结帐迁出.....	(95)
第四章 大厅服务.....	(103)
第一节 应接服务.....	(103)
第二节 行李服务.....	(112)
第三节 其他服务.....	(120)
第五章 问讯、电话总机及商务服务.....	(129)
第一节 问讯服务.....	(129)
第二节 电话总机服务.....	(144)

第三节 商务中心服务·····	(155)
第六章 客房概述·····	(162)
第一节 客房部的地位与任务·····	(162)
第二节 客房部的组织机构与岗位职责·····	(166)
第三节 客房服务的特点与要求·····	(178)
第四节 客房设施设备及物品·····	(185)
第七章 客房接待服务·····	(198)
第一节 楼面服务职责·····	(198)
第二节 客房接待服务的程序与内容·····	(205)
第三节 客房服务中的特殊情况处理·····	(233)
第八章 客房卫生·····	(244)
第一节 客房清扫的准备·····	(244)
第二节 客房的日常清扫·····	(250)
第三节 计划卫生·····	(265)
第四节 客房卫生检查·····	(274)
第九章 设施设备的使用与维护·····	(284)
第一节 纺织品的使用与维护·····	(284)
第二节 电器设备的使用与维护·····	(294)
第三节 木制家具、器皿等设备的使用与 维护·····	(303)

第一章 前厅概述

前厅，一般包括广义和狭义的理解。狭义上讲，前厅是指前厅的场所和设施；而广义上理解，则不仅包含设施，同时也指管辖这一区域的业务部门——前厅部。前者是前厅部开展业务活动的物质基础和必要条件，后者则是前厅业务组织、实施的核心。

第一节 前厅部的地位与任务

一、前厅部的概念

前厅部 (Front office)，亦称客务部，大堂部，前台区或总服务台。是负责销售饭店产品，组织接待工作，调度业务经营和为宾客住宿提供各种应接服务的综合性服务部门。前厅部是现代饭店经营管理的关键部门，是组织、指挥、监督和调节整个饭店业务经营活动的中心。前厅部接待服务水平的高低，不仅反映了一个饭店的服务质量和管理水平，也直接影响着饭店的市场声誉和经济效益。

通常，前厅部由前厅厅堂、总服务台和电话总机房三大部分组成，其业务范围可概括为经营管理和对客服务两个方

面。前厅部的具体服务项目有：店外接送、门卫服务、客房预订、总台接待、行李服务、电梯服务、问讯服务、代办服务、邮电服务、电话服务、商务服务、收银结帐、兑换外币、贵重物品保管等等。

二、前厅部的地位与作用

前厅部是饭店服务质量的第一个重要环节，有接触面广、政策性强、业务复杂、影响全局等特点。要搞好前厅部的接待与服务，必须正确认识它在饭店经营活动中的地位和作用。

（一）前厅部是饭店接待服务工作的窗口

前厅是宾客抵离饭店的必经之地和交汇集结的场所。宾客来到饭店首先接触到的就是前厅部。前厅服务是饭店服务的第一环节。深刻的“第一印象”往往决定着宾客对整个饭店服务水平和服务质量的最初认定。所以前厅部是饭店对客服务的窗口，其工作的优劣影响着客房销售效果和饭店形象。

同时，前厅部也是饭店对客服务的最后环节。礼貌、周到、亲切、热情的服务，能弥补其他环节上的不足，让宾客带着美好的回忆满意而去；真正让宾客从情感上将饭店和“家”的概念联系在一起，成为饭店的“回头客”和“义务推销员”。

（二）前厅部是饭店经营活动的中心

前厅部是代表饭店招徕宾客的部门，在宾客心目中，它是通向各个服务部门的桥梁。

前厅部是信息传递的总渠道。为了疏通饭店市场、组织

客源，前厅部要把所有掌握到的客源信息，准确及时地传递给客房、餐饮、旅游代办、娱乐等部门，为它们做好针对性、准确性的服务提供依据，从而使整个饭店的服务工作有条不紊地进行。比如，当前厅部了解到准备接待的某批客人是个宗教团体时，将这一信息及时地传递给客房部、餐饮部，使他们在客房布置、饮食安排等方面可以充分考虑到宾客的生活习惯、宗教信仰和喜忌特点，从而提供使宾客满意的优质服务。

前厅部是宾客与其他部门的纽带。宾客有许多问题愿意通过前厅部帮助联系和解决。宾客对饭店服务有何不满，也往往在前厅部投诉。因此，前厅部有责任和其他各有关部门联络和协调，处理解决问题。

前厅部还对整个饭店的业务经营活动起着重要的调度和指挥作用。例如：预订处事先掌握了客源情况，作出每月、每周、明日客人抵达预测表，及时通知有关部门，并对客房出租起了统一调度的作用。接待处根据接待情况，每天作出“接待报告”和“客房出租统计表”，使有关人员知道每天的主要业务和前一天的经营效果，分析前后几天的变化，从中掌握未来一段时间客源的发展变化趋势，据此合理地调整安排工作。前厅部对饭店的市场情报、业务情报、客户档案等进行认真收集、整理、分析，定期提出咨询意见，作为制定和修改饭店经营策略的重要参考。

前厅部常被比做饭店的“大脑”和饭店经营活动的“枢心”，正是因为它在饭店中所处的重要地位和具有全局性、指挥性、协调性的作用。

(三) 前厅部业务内容广泛、专业技术性强

前厅服务贯穿于饭店对客服务的全过程。一个大、中型饭店的前厅业务，往往包括从预订、接待、问讯、行李、电话电传、银行、商务、机场代表、票务、代办、汽车服务、收银结帐到贵重物品保管等服务项目，他们的服务方式和工作性质各不相同，但都要有较强的专业技术。此外，前厅服务是以前厅服务人员和宾客面对面的形式提供无形的服务为主，服务人员的技术水平和服务态度正是使宾客满意的最重要因素，这一点有别于其他部门，因此对前厅服务人员自身素质要求较高，需要具有较广泛的知识面、较强的语言交际能力和应变能力，掌握前厅服务的技能技巧，并在工作中发挥积极性、主动性和创造性。

(四) 前厅部的销售效果，直接影响整个饭店的经济效益

饭店经营的目标是采用科学管理的手段，销售饭店产品，提高服务质量，获得良好的经济效益和社会效益。而实现这一目标的关键在于抓住客源，提高客房的出租率。客房是饭店经营的最主要的商品，客房收入是饭店营业收入的最重要来源。但由于客房商品的价值具有不可储存性，如果客房租不出去，对饭店来说经济损失是永远不可弥补的。前厅部销售效果，决定于饭店客源市场的稳定，决定于饭店的信誉和回头客的多少。因此，前厅部要与宾客建立良好的关系，把好服务质量关，更好地推销饭店产品，确保饭店各部门的工作秩序和效率，从而获得最佳经济效益。

三、前厅部的任务

(一) 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。房租收入是饭店收入的主要来源，客房销售状况，对饭店经营的好坏至关重要。前厅部通过积极开展客房预订业务，组织客源，接待临时散客，办理入住登记来完成客房销售工作。

(二) 控制客房状况

为能顺利地销售客房，前厅部预订处、接待处要随时掌握客房状况，通过建立预订状况和客房状况显示系统，来反映客房处于被预订、住客、走客、待整理、待修、关闭等等状况，有效地指导客房的出租和正常运转。

(三) 向客人提供信息服务

为客人提供必要的信息和帮助，如关于饭店设施、服务时间、服务收费及当地旅游风景名胜，购物、交通、饮食特色等方面的信息。

(四) 协调对客服务

对客服务是涉及多方面的，包括住、食、娱乐、商务等，要靠饭店各部门配合完成。前厅是接待客人的地方，也是客人提出服务要求或对服务不满来投诉的场所。因此，前厅部职能之一便是根据客人的要求和其他部门协调、沟通，完成对客服务。

(五) 建立客帐

为入住客人建立客人帐户，并且为使客人在店内消费方便，对房租和饭店内的一些消费予以签单赊帐，通过内部传

递记录在客人帐户上，待离店结帐时一并支付。

(六) 结帐送客

认真完成客帐的检查、核对，为客办理结帐手续，礼貌、热情地送别宾客。

(七) 建立客史档案

为了研究分析并掌握客源流动规律、宾客需求情况，前厅部须建立客史资料。它也是以后的接待服务工作和其他部门对客服服务的依据。

第二节 前厅部的组织机构与人员配备

前厅部的机构因饭店的等级、规模、种类、经营方式等的不同而有不同的设置形式。例如，在渡假饭店中，宾客更换很慢，所以这种饭店的前厅部需要的人员较少；而机场饭店却因宾客变动频繁，就需要较多的人员配备。档次较低的饭店，服务项目较少，前厅部的机构设置就比较简单，相反，规模大、等级高的饭店，前厅部的业务部门设置和人员配备就比较复杂。

一、前厅部部门设置方法

从整个饭店的组织结构上看，前厅部的设置有两种方法。

(一) 客务部下设前厅部和房务部

饭店设客务部，下设前厅部、房务部、洗衣部和公共卫生部四个部门。它统一管理预订、接待、住店过程中的一切

住宿业务，实行系统管理。

（二）前厅部为独立部门

前厅部独立为一个单独的部门，直接向总经理负责，承担预订、接待和住店等业务。

二、前厅部的组织机构

前厅部的组织机构是否合理、严密，是搞好饭店经营管理、保证业务运转、提供优质服务的重要条件。虽然由于饭店规模、等级、接待对象的不同，每个饭店的前厅部业务部门设置各异，但也具备一定的典型性特点。

（一）大型饭店的前厅部

在大型饭店中，前厅部内通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个层次，并设立有预订、开房、车队、行李、店外接送、迎宾、问讯、总机、大堂副理、结帐、派驻机构等业务环节和业务分工（见图 1-1）。

（二）中型饭店的前厅部

中型饭店的前厅部，一般由部门经理、领班和服务员三个层次构成，与大型饭店相比，前厅部下设的业务工种减少（见图 1-2）。当然并非每家中型饭店都设立八个工种，可根据饭店实际工作需要，增加或减少。在中型饭店中，前厅部收银员仍隶属财务部。

（三）小型饭店的前厅部

小型饭店通常不设前厅部，而代之以客房部下设的总服务台班组。这个班组设总台服务、电话总机和大厅服务等环节，总台服务员同时负责订房、问讯、接待、收款等柜台业

务。小型饭店总服务台通常只设领班（或主管）及总台服务员两个层次（见图 1-3）。

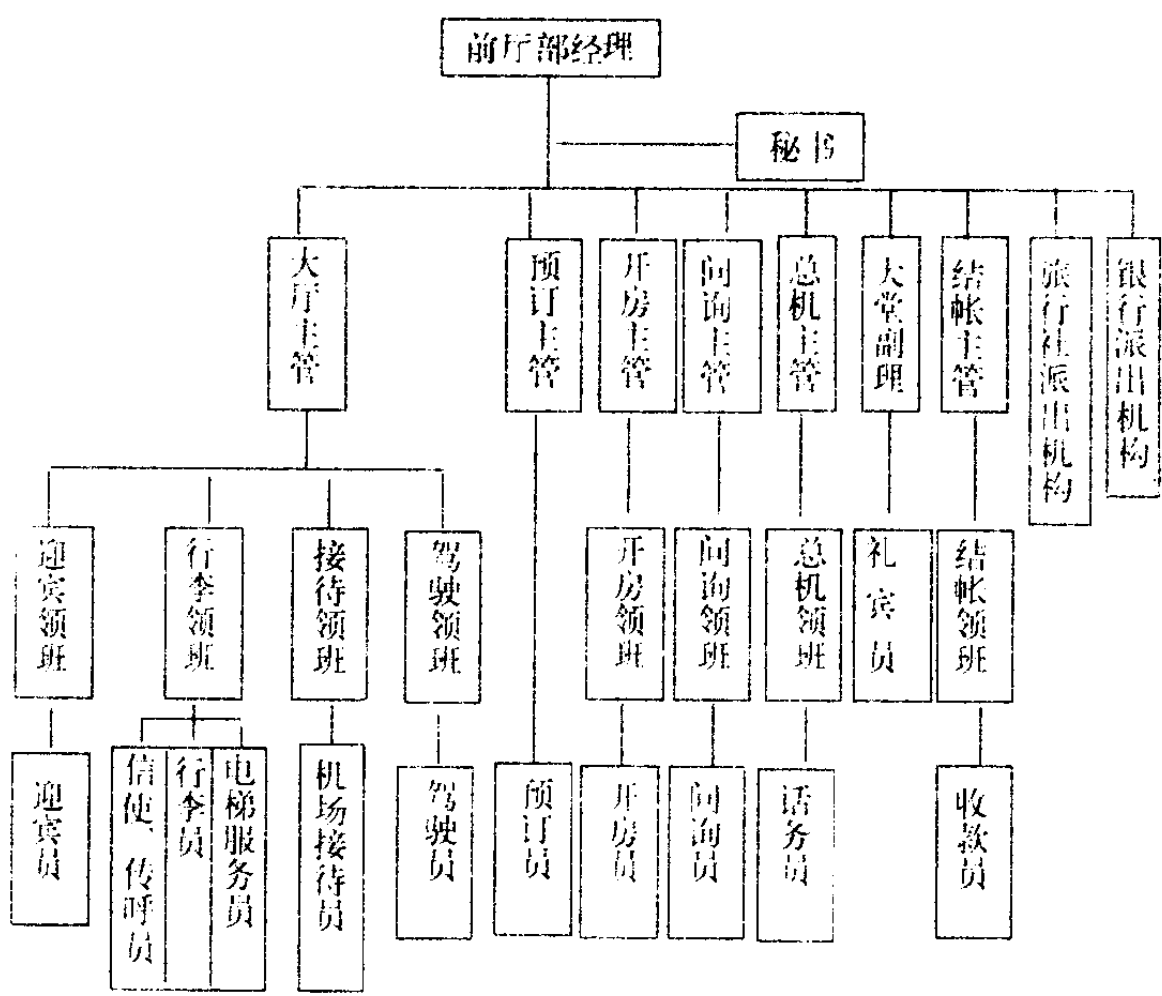


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构

三、前厅部的人员配备和主要职责

(一) 前厅部经理

前厅部经理是饭店的中层管理人员，向饭店总经理或客务部经理负责，全面负责本部门的业务管理工作。其主要职责：

1. 负责制定前厅部各项工作计划及财政预算。
2. 参加饭店部门经理会议，提供有关信息，协助总经

理决策。

3. 每天检查有关报表, 掌握客房的预订、销售情况。
4. 掌握每天客人抵离饭店数量及类别, 负责迎送 VIP 客人及安排其住宿。
5. 对员工素质、服务水平、工作效率等负有管理和培训责任, 确保前厅各项服务达到饭店规定的标准。
6. 协调销售、公关、客房、餐饮、工程等部门关系, 提高服务质量。
7. 主持部门业务会议, 决定部门内一切重要事宜; 并执行上级指令, 按规定办事。
8. 监督、指导下属员工工作, 调整前厅员工的人事安排, 奖惩本部门的员工。
9. 收集客人对饭店服务的意见, 处理客人投诉。

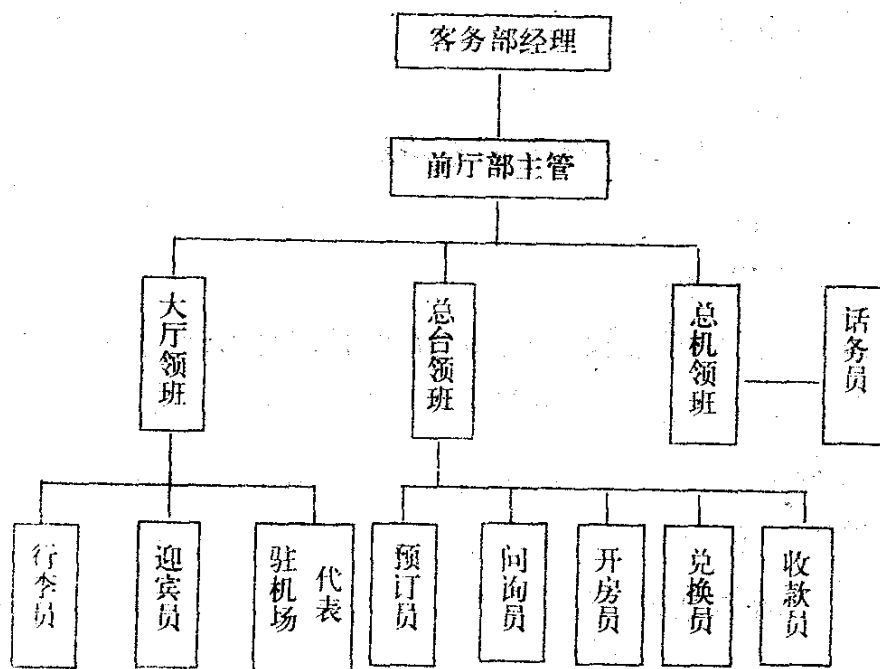


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构

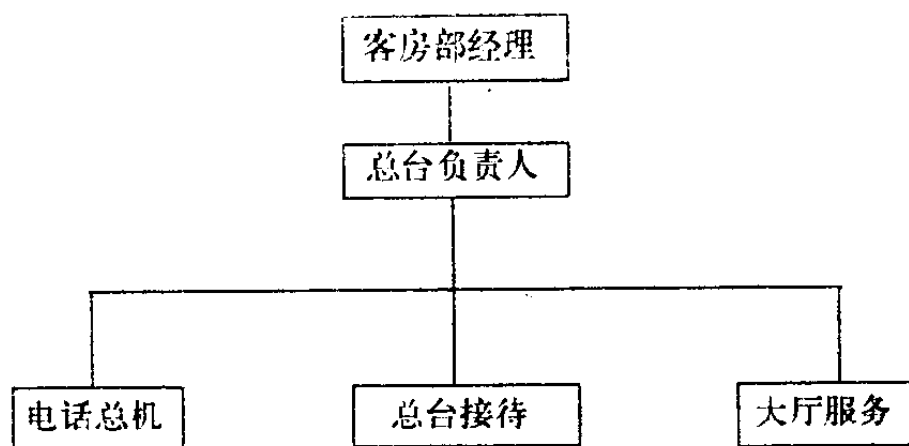


图 1-3 小型饭店前厅部组织机构

(二) 前厅部主管

前厅部主管是前厅部具体业务的组织者和指挥者。在前厅部经理的领导下，负责部门的日常工作，保证日常工作的顺利进行。其主要职责：

1. 负责落实本部门规章制度的执行情况和各项工作的完成。
2. 根据工作需要合理调整班组，安排组织人力。
3. 按照接待程序检查“准备”、“迎宾”、“服务”、“送客”各环节的工作进行情况。
4. 召开领班会议，研究解决工作中出现的各种问题，处理应急问题，及时向部门经理请示、汇报。
5. 检查服务人员的仪表仪容、礼节礼貌、服务态度、服务质量、安全卫生、服务程序等是否符合标准要求。
6. 迎送饭店的主要客人，与有关部门密切配合，做好接待服务工作。
7. 监督、指导领班及服务人员的日常工作。