



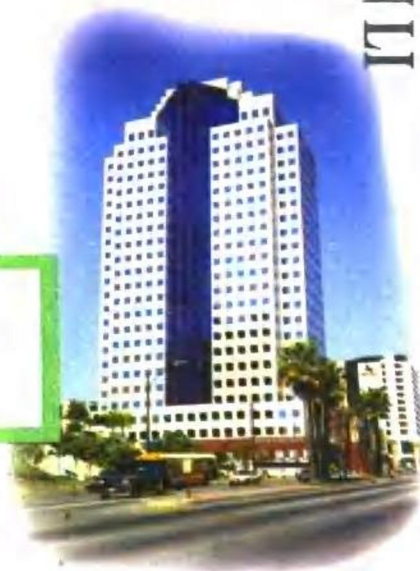
饭店客房业务与管理

FAN DIAN KE FANG YE WU YU GUAN LI

主编 黄继元

副主编 窦志萍

副主编 蒋素梅



云南大学出版社

饭店客房业务与管理

主 编:黄继元

副主编:窦志萍 蒋素梅

云南大学出版社

责任编辑 于 学
封面设计 张 文
责任校对 陈宇文
王智信

饭店客房业务与管理

主编:黄继元 副主编:窦志萍 蒋素梅

云南大学出版社出版发行

(云南大学北院)

云南省地震局印刷厂印装

开本:850×1168 1/32 印张:10.5 字数:264 千

1997 年 7 月第 1 版 1997 年 7 月第 1 次印刷

印数:0001—5000

ISBN 7-81025-806-0/F · 134

定价:15.80 元

总 序

当前,我国改革开放和现代化建设事业进入了一个新阶段,正面临着全面推进经济体制改革,加快现代化建设步伐,迎接21世纪挑战的历史性任务。这对中国旅游业既是难得的发展机遇,又面临新的任务和要求。

经过“八五”期间的大发展,我国旅游业已经实现从“事业型”到“产业型”的转变,旅游业已经成为我国国民经济中发展最快、产出水平较高的重要新兴产业。在“九五”期间和下个世纪头十年,我国社会生产力和人民生活水平将再上一个新台阶,中国将进一步成为全世界游客的旅游胜地,国际国内旅游市场需求将不断持续增长,我国旅游业必将继续保持高于国民经济总体发展速度的势头,逐步发展成为国民经济中的新兴支柱产业。

现代旅游业是经济与文化高度结合的产业。旅游业激烈竞争的成败已经演变为在旅游目的地的资源条件下,旅游从业人员素质优劣的竞争。旅游经济发展的后劲,越来越取决于旅游专门人才的数量、质量和旅游从业人员的素质。实现中国旅游业发展“九五”计划和2010年远景目标,使我国的旅游事业再上一个新台阶,从根本上讲,必须依靠科技和教育。中国旅游业面对21世纪的发展机会和挑战,加快旅游专门人才的培养,提高旅游从业人员的素质是一项十分紧迫的任务。

我国旅游业已处于蓬勃发展的时期,而旅游服务人员及管理人员严重短缺,《旅游企业运作与管理丛书》即是应此形势而编的。

本系列丛书以昆明大学旅游系十一年的教学实践经验及云南省烟草国际旅游总公司多年来经营管理经验为基础,并结合国际

国内学术界的先进理论,对旅游业的支柱——饭店、旅行社、风景区等业务及管理进行全面系统的阐述,并引入相关的新兴学科,对旅游实践起到指导作用。

本系列丛书具有理论性、实用性和操作性相结合的特点,语言通俗易懂,既可使有实践经验的旅游工作者在理论上得到提高,更好地完成服务及管理工作;同时,也能使无工作经验者通过学习,具备一定的运作能力。因此,本系列丛书可作为旅游大专院校的专业教材,也可成为旅游中专、职高的专业指导丛书,同时还可供在职旅游人员以及广大有志于从事旅游工作的自学者进行系统的学习和阅读。

全书分为第一辑和第二辑。

第一辑 (1997年出版)

《饭店管理学概论》、《饭店客房业务与管理》、《饭店餐饮业务与管理》、《饭店营销学》、《实用旅游统计学》

第二辑 (1998年出版)

《饭店计算机管理》、《饭店工程管理》、《旅行社业务及管理》、《旅游风景区管理实务》、《旅游服务心理学》

本丛书注意体现研究工作的连续性,广泛参考国内外有关著作和论文,尽力吸收前人成果,在此一并表示谢意。

由于我国发展现代旅游业的时期较短,具有中国特色的旅游经济体系正在构建之中,许多旅游经济理论和实践问题还有待于探究,也限于作者的水平,书中若有不当之处,恳请读者指正。

《旅游企业运作与管理丛书》编辑委员会

1996年10月

前 言

随着旅游业的迅猛发展，饭店业蓬勃兴起，日新月异，市场竞争也日趋激烈。前厅及客房作为饭店的经营中心、服务中心、信息中心、业务运转的中心枢纽以及市场营销中心，在饭店的经营管理中起着至关重要的作用。

为了满足旅游教育的需要，满足广大旅游饭店职工学习的需要，我们编写了《饭店客房业务与管理》一书。

本书力求从我国国情出发，借鉴国内外饭店管理的先进经验和方法，广泛参考了国内外有关教材和资料，结合现代饭店管理的实践，力求把理论和实践融为一体，使之具有理论性又有实用性，深入浅出，通俗易懂，适合于作为不同档次宾馆饭店员工钻研业务，培训学习参考书，也可作大、中专学生的教材。

本书分为上篇（前厅篇）、下篇（客房篇）及附录（前厅和客房常用英语）三个部分。分别阐述前厅部、客房部的业务知识和管理知识以及必须掌握的英语会话。全书由昆明大学旅游经济系黄继元担任主编，窦志萍、蒋素梅担任副主编。附录由云南大学外语教师白志红编译。各章编著分工如下：黄继元第一、十五章，何雄第二、三章，田芙蓉第四、五章，蒋素梅第六、七、八、九章，周云芳第十章，杨凌曦第十一章，余绍华第十二章，李全敏第十三章，窦志萍第十四、十七章，刘超、田芙蓉第十六章，白志红附录。

本书的编著得到各方同仁、领导的关心和支持，在此，我们对云南烟草集团国际旅游总公司、云南大学出版社，部分宾馆饭店工作者的指导与参与表示衷心的感谢。由于作者水平所限，时间仓促，书中难免存在缺点和不足，敬请同行批评指正。

编 者

1997 年 3 月

目 录

上篇：前厅篇 前厅部业务与管理

第一章 前厅部概述	(3)
第一节 前厅部的概念	(3)
一、前厅部的任务	(3)
二、前厅部在饭店中的地位	(5)
三、前厅部业务的特点	(7)
第二节 前厅部的机构设置	(9)
一、前厅部的主要组织机构	(9)
二、前厅部各机构工种组成及职责	(12)
三、前厅部人员的素质要求	(15)
第三节 前厅部的布局	(17)
一、前厅的组成	(17)
二、前厅的环境与气氛	(18)
三、前厅部的主要设备	(19)
复习思考题	(22)
第二章 预订处业务及管理	(23)
第一节 预订业务知识	(23)
一、预订概述	(23)
二、预订处工作要求	(24)
三、预订处组织机构及操作规程	(25)

第二节 订房的方式与种类	(28)
一、订房方式	(28)
二、订房种类	(32)
第三节 客房价格	(34)
一、房价的确定	(34)
二、房价类型	(36)
第四节 订房业务的受理	(39)
一、团体订房	(39)
二、零散客人订房	(41)
第五节 订房控制与超额预订	(44)
一、订房控制与核对	(44)
二、超额预订	(45)
复习思考题	(46)
第三章 接待处业务及管理	(47)
第一节 接待业务知识	(47)
一、接待处组织机构及操作规程	(47)
二、客房状况的信息传递及控制	(50)
第二节 入住登记的基本程序	(54)
一、接待服务	(54)
二、确定宾客的需要	(55)
三、推销客房	(55)
四、填写住宿登记表	(56)
五、确立信用关系	(56)
六、分配客房	(56)
七、调整客房状态、整理住客资料	(56)
第三节 散客、团体入住程序	(57)
一、散客入住	(57)
二、团体客人入住	(58)

三、重要客人及长住客入住	(59)
第四节 客房推销	(60)
一、掌握所有的选择	(60)
二、推销技巧	(61)
复习思考题	(62)
第四章 问讯处业务及管理	(63)
第一节 问讯业务知识	(63)
一、问讯处的任务及岗位职责	(63)
二、问讯处所需的信息范围	(64)
第二节 问讯处各类服务	(68)
一、查询服务	(68)
二、留言服务	(70)
三、客房钥匙的收发控制	(71)
四、邮件服务	(75)
五、委托代办服务	(76)
六、商务中心服务	(79)
复习思考题	(79)
第五章 大厅服务处业务及管理	(81)
第一节 迎送宾客服务	(81)
一、店外迎接服务	(81)
二、店门迎送服务	(82)
第二节 行李服务	(85)
一、散客行李服务	(85)
二、团体客人行李服务	(87)
三、行李寄存服务	(91)
四、行李差错的处理	(93)
复习思考题	(95)
第六章 电话总机业务及管理	(96)

第一节 总机业务知识	(96)
一、电话总机房的岗位职责	(96)
二、总机房的设备及环境	(98)
第二节 电话总机服务	(99)
一、转接内部电话	(99)
二、挂拨长途电话	(100)
三、叫醒服务	(101)
复习思考题	(102)
第七章 收银处业务及管理	(103)
第一节 收银业务知识	(103)
一、收银处的任务及岗位职责	(103)
二、收银处业务的特点	(104)
三、前厅收银的形式	(105)
四、客人支付方式	(105)
第二节 收银工作程序	(107)
一、建立客人帐户	(107)
二、办理客人离店结帐手续	(109)
三、特殊情况的处理	(110)
第三节 收银处的其他服务	(111)
一、外币兑换	(111)
二、贵重物品保管	(112)
复习思考题	(114)
第八章 前厅部的管理	(115)
第一节 投诉处理	(115)
一、正确处理投诉的作用	(115)
二、处理投诉的原则	(116)
三、处理投诉的方法	(117)
四、常见投诉类型的处理	(118)

第二节 前厅部的协调性管理·····	(119)
一、前厅部内部协调·····	(119)
二、前厅部与外部的协调·····	(121)
三、协调方法·····	(123)
第三节 房价管理·····	(124)
一、客房出租率·····	(124)
二、客房双开率·····	(126)
三、平均房价·····	(127)
复习思考题·····	(129)

下篇：客房篇

客房部业务与管理

第九章 客房部概述·····	(133)
第一节 客房部的地位和任务·····	(133)
一、客房商品的特点·····	(133)
二、客房部在饭店中的地位·····	(135)
三、客房部的主要任务·····	(136)
第二节 客房部组织机构及岗位职责·····	(137)
一、客房部组织机构·····	(137)
二、客房部主要岗位职责·····	(139)
第三节 客房部与其他部门的关系·····	(144)
一、与前厅部的关系·····	(144)
二、与工程部的关系·····	(144)
三、与餐饮部的关系·····	(144)
四、与采购部的关系·····	(145)
五、与财务部的关系·····	(145)
六、与人事培训部的关系·····	(145)

七、与保安部的关系·····	(145)
八、与公关部的关系·····	(145)
复习思考题·····	(146)
第十章 客房的种类、设备及用品·····	(147)
第一节 客房的种类·····	(147)
一、床的种类·····	(147)
二、客房的种类·····	(148)
第二节 客房设计与布置·····	(151)
一、客房空间的功能设计·····	(151)
二、客房的装饰布置·····	(151)
三、影响客房布置的因素·····	(152)
第三节 客房设备及用品·····	(154)
一、客房设备·····	(154)
二、客房的基本用品·····	(159)
复习思考题·····	(161)
第十一章 客房的清洁业务及管理·····	(163)
第一节 客房的日常清洁·····	(163)
一、客房清洁前的准备·····	(163)
二、进房清洁前的注意事项·····	(164)
三、客房清理的基本方法·····	(165)
四、复查·····	(168)
五、其他客房的清理·····	(168)
第二节 客房的计划卫生·····	(170)
一、计划卫生分类·····	(170)
二、楼层周期性计划卫生项目·····	(170)
第三节 客房清理业务的标准化管埋·····	(171)
一、确定有关规格标准应考虑的因素·····	(171)
二、建立完整、严格的检查制度·····	(172)

三、查房程序与标准·····	(173)
四、整理、检查客房常用的表单·····	(175)
复习思考题·····	(182)
第十二章 公共区域的清洁业务及管理·····	(183)
第一节 公共区域的日常清洁·····	(183)
一、公共区域的范围及特点·····	(183)
二、公共区域的卫生清扫工作·····	(184)
三、公共区域卫生的基本要求及质量检查标准·····	(188)
第二节 公共区域的计划卫生及卫生管理·····	(190)
一、公共区域的计划卫生·····	(190)
二、公共区域的卫生管理·····	(191)
复习思考题·····	(193)
第十三章 客房服务工作及管理·····	(194)
第一节 客房服务综述·····	(194)
一、衡量客房服务质量的标准·····	(194)
二、优质服务的基本要求·····	(196)
三、客房服务的内容和方法·····	(198)
第二节 对客服务的两种模式·····	(203)
一、楼层服务·····	(203)
二、客房服务中心·····	(205)
复习思考题·····	(206)
第十四章 客房安全保卫工作·····	(207)
第一节 客房安全设施·····	(207)
一、入口及通道控制与电视监控系统·····	(207)
二、饭店客房安全报警装置·····	(209)
三、消防灭火系统·····	(211)
四、通讯系统·····	(213)
五、钥匙系统·····	(214)

第二节 客房的安全保卫工作·····	(214)
一、客房门锁与钥匙的控制·····	(214)
二、盗窃事故的预防·····	(217)
三、火灾的预防·····	(218)
四、其他事故处理·····	(221)
复习思考题·····	(223)
第十五章 客房设备与用品的管理·····	(224)
第一节 客房设备的选择与维护保养·····	(224)
一、客房生活设备的选择·····	(224)
二、客房清洁设备的选择·····	(225)
三、客房生活设备的保养·····	(226)
四、客房清洁设备的保养·····	(232)
第二节 客房用品的管理·····	(233)
一、客房用品的分类·····	(233)
二、客房用品的选择·····	(234)
三、客房用品的消耗定额·····	(234)
四、客房用品的配备标准·····	(237)
五、客房用品的日常管理·····	(238)
第三节 客房布件的管理和控制·····	(240)
一、布件的分类和选择·····	(240)
二、布件数量和质量的管理及控制·····	(240)
三、制服的管理及控制·····	(243)
复习思考题·····	(245)
第十六章 洗衣房与布件房的运行和管理·····	(246)
第一节 洗衣房和布件房概述·····	(246)
一、洗衣房、布件房的设置与分工协作·····	(246)
二、洗衣房的工作内容及特点·····	(247)
三、洗衣房管理工作的重要性·····	(248)

第二节 洗衣房的操作系统及工作标准	(249)
一、客衣洗涤	(249)
二、洗涤工艺	(250)
三、布件水洗	(253)
四、洗衣房工作标准与除污渍方法	(253)
第三节 洗衣房设立的条件	(256)
一、洗衣房与洗衣店比较	(256)
二、洗衣房的设备	(259)
三、小型洗衣房	(260)
四、洗衣房人员培训	(262)
第四节 布件房及员工制服管理	(262)
一、布件房管理	(262)
二、员工制服的管理	(265)
复习思考题	(267)
第十七章 客房部人力资源管理	(268)
第一节 客房部人员配备和安排	(268)
一、服务模式及管理层次的确立	(268)
二、工作量与劳动定额	(270)
三、人员配备与定员计算	(272)
第二节 客房部员工招聘、培训及评估	(273)
一、用人标准的确定	(273)
二、员工招收	(274)
三、员工培训	(275)
第三节 工作评估与激励	(277)
一、工作评估	(278)
二、员工激励	(280)
复习思考题	(281)

附录:

附录一：前厅部、客房部常用英语词汇·····	(283)
附录二：饭店术语名词译表·····	(290)
附录三：饭店预订电传缩略语·····	(309)