



21世纪 高等职业教育通用教材

饭店前厅与客房管理

● 严 伟 主编
● 朱承强 主审

上海交通大学出版社

21 世纪高等职业教育通用教材

饭店前厅与客房管理

主 编 严 伟

副主编 郑是音 汪 锋

邵林涛 张维亚

主 审 朱承强

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书根据旅游高等职业教育课程设置与教学要求编写,分前厅管理、客房管理上下两篇,共14章。本书着重阐述饭店前厅与客房管理的概念与方法,以及饭店前厅与客房管理的实际操作与一般管理理论的关系,可作为高等职业院校旅游管理、饭店管理专业的教材,也可作为旅游企业饭店管理人员培训用教材。

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅与客房管理/严伟主编. —上海:上海交通大学出版社,2004

21世纪高等职业教育通用教材

ISBN7-313-03584-5

I. 饭... II. 严... III. 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(2004)第 006770 号

饭店前厅与客房管理

严 伟 主 编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:张天蔚

上海锦佳装璜印刷发展公司 印刷 全国新华书店经销

开本:880mm×1230mm 1/32 印张:8.875 插页:0.5 字数:260千字

2004年2月第1版 2004年2月第1次印刷

印数:1—4050

ISBN7-313-03584-5/F·494 定价:14.00元

版权所有 侵权必究

序

发展高等职业教育,是实施科教兴国战略、贯彻《高等教育法》与《职业教育法》、实现《中国教育改革与发展纲要》及其《实施意见》所确定的目标和任务的重要环节;也是建立健全职业教育体系、调整高等教育结构的重要举措。

近年来,年轻的高等职业教育以自己鲜明的特色,独树一帜,打破了高等教育界传统大学一统天下的局面,在适应现代社会人才的多样化需求、实施高等教育大众化等方面,做出了重大贡献。从而在世界范围内日益受到重视,得到迅速发展。

我国改革开放不久,从1980年开始,在一些经济发展较快的中心城市就先后开办了一批职业大学。1985年,中共中央、国务院在关于教育体制改革的决定中提出,要建立从初级到高级的职业教育体系,并与普通教育相沟通。1996年《中华人民共和国职业教育法》的颁布,从法律上规定了高等职业教育的地位和作用。目前,我国高等职业教育的发展与改革正面临着很好的形势和机遇:职业大学、高等专科学校和成人高校正在积极发展专科层次的高等职业教育;部分民办高校也在试办高等职业教育;一些本科院校也建立了高等职业技术学院,为发展本科层次的高等职业教育进行探索。国家学位委员会1997年会议决定,设立工程硕士、医疗专业硕士、教育专业硕士等学位,并指出,上述学位与工程学硕士、医学科学硕士、教育学硕士等学位是不同类型的同一层次。这就为培养更高层次的一线岗位人才开了先河。

高等职业教育本身具有鲜明的职业特征,这就要求我们在改革课

程体系的基础上,认真研究和改革课程教学内容及教学方法,努力加强教材建设。但迄今为止,符合职业特点和需求的教材却还不多。由泰州职业技术学院、上海第二工业大学、金陵职业大学、扬州职业大学、彭城职业大学、沙洲职业工学院、上海交通高等职业技术学校、上海交通大学技术学院、上海汽车工业总公司职工大学、立信会计高等专科学校、江阴职工大学、江南学院、常州技术师范学院、苏州职业大学、锡山职业教育中心、上海商业职业技术学院、潍坊学院、上海工程技术大学等百余所院校长期从事高等职业教育、有丰富教学经验的资深教师共同编写的《21世纪高等职业教育通用教材》,将由上海交通大学出版社等陆续向读者朋友推出,这是一件值得庆贺的大好事,在此,我们表示衷心的祝贺。并向参加编写的全体教师表示敬意。

高职教育的教材面广量大,花色品种甚多,是一项浩繁而艰巨的工程,除了高职院校和出版社的继续努力外,还要靠国家教育部和省(市)教委加强领导,并设立高等职业教育教材基金,以资助教材编写工作,促进高职教育的发展和改革。高职教育以培养一线人才岗位与岗位群能力为中心,理论教学与实践训练并重,二者密切结合。我们在这方面的改革实践还不充分。在肯定现已编写的高职教材所取得的成绩的同时,有关学校和教师要结合各校的实际情况和实训计划,加以灵活运用,并随着教学改革的深入,进行必要的充实、修改,使之日臻完善。

阳春三月,莺歌燕舞,百花齐放,愿我国高等职业教育及其教材建设如春天里的花园,群芳争妍,为我国的经济建设和社会发展作出应有的贡献!

叶春生

前 言

随着我国旅游经济的发展,饭店行业各类岗位群亟需既精通业务,又懂现代企业管理的优秀服务人员。旅游高等职业教育的培养目标、课程设置及教学要求,应该与旅游行业的发展要求相吻合;而旅游高等职业教育的教材编写应该尽可能符合旅游专业的培养目标、课程设置及教学要求。在“21世纪高等职业教育通用教材编委会”及上海交通大学出版社精心组织下,全国多所大专院校、高职院校的学者、教师的通力合作下,《饭店前厅与客房管理》一书终于和大家见面了。

编者认为,要编写出一本符合高职教学要求的《饭店前厅与客房管理》教材,应处理好两个问题,一是如何与时俱进地吸收近年来饭店前厅与客房管理的新概念、新方法,不至于使教材内容显得陈旧而给人以新瓶装陈酒之感;二是如何处理好前厅与客房的实操性内容与一般管理理论的关系,过分偏重前者,会降低教材层次,过分偏重后者,则抹杀了前厅与客房管理的特点,要处理好两者的结合度。

在编写教材过程中,我们始终注意处理好上述两个问题,将之贯穿到编写的细节之中。为了使教材内容有所创新,我们参阅了近年来大量的相关文献,将之充实到教材中,同时注意管理原理同前厅同客房管理内容上的融合,使之成为有机的整体。尽管我们作了较大努力,但也许还不能尽如人意,只能有待以后修订。本书由南京金陵科技学院严伟担任主编,负责大纲编写、初稿修改和最后定稿。由安徽理工大学郑是音、南通职大汪峰、无锡江南学院邵林涛、南京金陵科技学院张维亚等老师担任副主编。参加本书编写的还有镇江高等专科学校陈启跃、华东船舶工业大学苏志平、浙江海洋学院黄蔚艳、上海商业职业技术学院朱庆章、上海农业职业技术学院陆美英、江苏经贸职业技术学院胡强,江苏省广播电视大学汪小洋、张惠华、杨霞和南京旅游职业学校刘伟等老师。

由于时间仓促，加之作者水平有限，错误在所难免，恳请专家、同仁和读者批评指正。上海师范大学朱承强老师审读了全书，并提出了宝贵的意见，在此深表感谢。最后向本书引用的参考文献的作者表示衷心的感谢。

作者

2004 年 1 月

21 世纪高等职业教育通用教材

编 审 委 员 会

主 任 名 单

(以姓氏笔划为序)

编审委员会顾问

叶春生 詹平华

编审委员会名誉主任

李 进 李宗尧

编审委员会主任

闵光太 潘立本

编审委员会常务副主任

东鲁红

编审委员会副主任

孔宪思	王俊堂	王继东	白玉江
冯拾松	匡亦珍	朱懿心	吴惠荣
李 光	陈 礼	赵祥大	洪申我
饶文涛	秦士嘉	黄 斌	董 刚
薛志信			

目 录

上篇 前 厅

第一章 前厅部管理概论	3
第一节 前厅概述	3
第二节 前厅部的组织结构	5
第三节 前厅部的运转职能	11
第四节 前厅信息管理系统	15
复习要点及思考题	22
第二章 前厅部预订业务管理	23
第一节 预订业务概述	23
第二节 预订程序	26
第三节 预订中使用的表格	29
第四节 预订中使用的设备与订房状况控制	38
第五节 超额预订	39
第六节 预订中易产生的失误及预防措施	42
复习要点及思考题	43
第三章 前厅部开房业务管理	44
第一节 开房业务概述	44
第二节 开房程序	46
第三节 开房中使用的表格	49
第四节 开房中信用关系的确立	53

第五节 开房技巧	55
第六节 开房中易出现的问题及对策	58
复习要点及思考题	60
第四章 前厅部客房状况控制系统	61
第一节 客房状况控制系统概述	61
第二节 客房状况控制系统	63
第三节 客房状况管理	67
复习要点及思考题	69
第五章 前厅部收银业务管理	70
第一节 收银业务概述	70
第二节 总台收银业务程序	74
第三节 夜间查账	82
第四节 宾客的支付方式	91
第五节 收银业务特殊情况处理	100
复习要点及思考题	106
第六章 前厅部其他业务管理	107
第一节 前厅礼宾服务	107
第二节 前台服务	117
第三节 总机服务	125
第四节 商务中心服务	129
第五节 处理投诉服务	131
复习要点及思考题	134
第七章 前厅部离店业务管理	136
第一节 离店业务目标	136
第二节 离店阶段的信息沟通要点与实施步骤	137
第三节 客史档案的建立	140
复习要点及思考题	144

第八章 前厅部经营统计分析报表	145
第一节 前厅部经营统计分析报表的作用	145
第二节 前厅部的主要统计分析报表	147
复习要点及思考题	157

下篇 客 房

第九章 客房部管理概述	161
第一节 客房部在饭店管理中的地位与作用	161
第二节 客房部组织机构及主要岗位职责	163
第三节 客房部与其他部门的业务关系	172
复习要点及思考题	174
第十章 客房的布局与物品配置	176
第一节 客房的布局	176
第二节 客房的物品配置	180
第三节 客房室内环境艺术	187
复习要点及思考题	191
第十一章 客房服务管理概述	192
第一节 客房服务	192
第二节 客房常规性服务工作	195
第三节 个性化服务的提供	201
第四节 宾客类型和服务方法	203
第五节 客房的安全保卫工作	206
第六节 客房服务的两种模式	211
复习要点及思考题	214
第十二章 客房清洁管理	215

第一节 客房的清洁整理	215
第二节 公共区域的清洁保养	230
复习要点及思考题	235
第十三章 客房设备用品管理	236
第一节 布件的管理	236
第二节 客房设备管理	242
第三节 客房用品的控制	249
复习要点及思考题	251
第十四章 客房部人力资源管理	252
第一节 客房部人力资源管理的任务	252
第二节 客房工作定额和定员编制	255
第三节 员工素质与员工培训	259
复习要点及思考题	270
参考书目	271

上篇 前 厅

第一章 前厅部管理概论

第一节 前厅部概述

前厅部(Front office) 是指设在饭店前厅, 销售饭店服务产品、组织接待工作、调度业务, 为宾客提供订房、登记入住、问讯、委托代办等各项服务, 以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅部又称客务部, 在小型饭店中其主要功能由总服务台承担。

一、前厅部在饭店管理中的作用与地位

前厅部的作用与地位是与它所担负的任务相联系的, 它虽不是饭店提供(租)给宾客使用的主要空间, 但它对饭店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益都有着重要的影响。

(1) 前厅部是饭店的营业橱窗, 反映饭店的整体服务质量。前厅是所有宾客抵离饭店必经的交汇场所, 其提供的服务贯穿于宾客抵店、住店及离店这三个阶段。宾客对饭店的第一印象和最后印象都将在这里形成。从这个意义上讲, 前厅是饭店对外的窗口, 宾客可以通过前厅的设计、布局、装饰等硬件设施和前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务技巧、礼貌礼仪等软件来感知和了解整个饭店。

(2) 前厅部是饭店的信息集散中心和对客服务的协调中心。前厅部是饭店的信息中心, 它搜集、整理、统计、汇总、分析、传递和保存了大量的信息, 这些信息对饭店提供个性化服务和有针对性地进行营销有着十分重要的意义。此外, 前厅部还在其掌握的信息基础之上, 统筹协调各部门的对客服务工作。例如, 前厅部通过调阅客史档案, 把一些宾客的特殊要求及时归整后传递到各相关部门, 以便于为宾客提供良好的个性化服务。

(3) 前厅部是饭店决策层的参谋与助手。作为饭店业务活动的中心，前厅部与宾客有着最广泛的接触，从而能及时地收集到宾客意见并反馈到各相关部门。另外，前厅部所收集的信息可变成向饭店管理机构提供各种反映饭店经营情况的数据。这些经过认真整理和分析的资料，可以作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。例如，前厅部利用掌握的客源流动及预订状况，对客房出租率进行预测并及时提供给饭店的决策层及有关部门，使之能对未来一段时间内饭店的经营趋势做出正确的分析和判断。

(4) 前厅部的销售业绩，直接关系到整个饭店的经济效益。前厅部不仅可以通过提供电信、文印、票务及出租车服务等直接取得经济收入，而且其销售工作的好坏还直接影响到饭店客房、餐饮和康乐等各个部门的营业收入。

二、前厅的设计布局

前厅是宾客进入饭店首先接触到的公共场所，其环境氛围直接影响宾客对饭店的印象。因此，前厅应该通过精心的布局设计，营造宽敞、明亮、优雅、富有感染力的环境氛围，并突出鲜明的格调和特色。就前厅设计而言，应根据饭店的特点来综合考虑。

(1) 前厅的区域环境是饭店多功能的共享空间，一定要宽敞、舒适使饭店形成温馨的主格调，在满足对客服务功能要求的前提下，力求与创造环境的艺术效果结合起来。例如，长沙华天大饭店在前厅的改造中，将两棵古树纳入大堂之中，创造出优雅、宁静的绿色家园。

(2) 为使大堂宽敞舒适，其建筑面积应与整个饭店的接待能力相适应，应与饭店的客房间数成一定比例关系，约为 $0.4 \sim 0.8$ 平方米/间，即每间客房占有 $0.4 \sim 0.8$ 平方米的大堂面积。再者，大堂应有一定的高度，不致于人产生压抑感。

(3) 前厅各功能区的布局应统筹兼顾，全盘考虑。饭店的前厅是集交通、服务、休息三种功能于一体的区域。其对客服务的区域应尽量设置在大堂明显突出的位置，使宾客进入饭店大门即可发现。此外，前厅还必须处于能够监控整个宾客活动的位置上。

大堂对休息区域的设计,在考虑有效地利用空间和节省空间的前提下,可以作相对固定的布置,如围绕着大厅柱子设置沙发,也可采取其他形式,但要以符合现代生活要求,不妨碍大厅交通为前提。

(4) 前厅服务台的设计。前厅服务台是体现整个区域环境的关键部位,也是宾客对前厅环境的布局与设计最能感受的部位。服务台一般设计成两层重叠的工作面,外层高为 107 厘米,内层高为 80 厘米,台的宽度应限于 60~70 厘米,以便宾客填写表格和工作人员操作。

服务台的背面也是引起宾客注意的部位,其色彩要与区域总体色彩协调一致,切勿在面上随意勾画繁杂的图案,以保持简洁、明快的色调和独特的文化色彩。

另外,来自世界各国的宾客都有强烈的时间观念,他们在下榻饭店时,十分注意校对时差,饭店应提供国际时钟,以满足他们业务和生活的需要。

第二节 前厅部的组织结构

一、前厅部组织机构设置

1. 设置的原则

(1) 从实际出发的原则。前厅部机构设置应该从饭店的性质、规模、档次、经营特点及管理方式等实际情况出发,而不能盲目照搬别人的模式。如中小型饭店中的接待、预订、问讯等工作。一般由总服务台一个部门完成,而不必分开设置。

(2) 机构精简的原则。为防止机构臃肿,人浮于事的现象,前厅部的组织机构设置中尤其应注意要“因岗设人”,而不能“因人设岗”。但“机构精简”并不意味着机构的过分简单化,使岗位出现职能空缺的现象。

(3) 便于协作的原则。机构的设置不仅要便于前厅内部各个岗位之间的协作,而且要有利于前厅部与其他部门在业务和管理上的协调与合作。