

普
华
管
经

全国
高职高专

旅游专业
规划教材

现代饭店前厅客房 服务与管理

主 编 ◎ 沈忠红

副主编 ◎ 魏洁文

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



全国高职高专旅游专业规划教材

现代饭店前厅客房 服务与管理

主 编 沈忠红

副主编 魏洁文

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店前厅客房服务与管理/沈忠红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2006.2

全国高职高专旅游专业规划教材

ISBN 7-115-14372-2

I. 现... II. 沈... III. ①饭店—商业服务—高等学校: 技术学校—教材

②饭店—企业管理—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(2006)第006673号

内容提要

本书以饭店前厅客房的对客服务与管理活动为主线, 系统、全面地介绍了饭店前厅客房服务与管理的理论与方法。主要内容包括前厅接待服务、房价管理与客房经营统计分析、前厅部的沟通与协调、客房清洁卫生与管理、客房服务质量管理、客房安全管理、客房设备用品管理和客房人力资源管理。

本书内容新颖, 深入浅出, 体系合理, 涉及面较广。书中插入了大量的图片、小知识、小技巧、资料和案例等, 图文并茂, 形象生动, 指导性和实用性强。

本书可作为高职高专旅游、饭店专业教材, 也可作为饭店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

全国高职高专旅游专业规划教材 现代饭店前厅客房服务与管理

◆ 主 编 沈忠红

副 主 编 魏洁文

责任编辑 赵卉蓉

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京迪杰创世信息技术有限公司制作

北京顺义振华印刷厂印制

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 800 × 1000 1/16

印张: 16.5 2006年2月第1版

字数: 300千字 2006年2月北京第1次印刷

ISBN 7-115-14372-2/F · 752

定 价: 28.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

《全国高职高专旅游专业规划教材》
编辑委员会

主任：胡德华

副主任：刘京

委员：（以姓氏笔画为序）

叶华胜 包锦阳 任昕竺

刘秀峰 邱云美 苏北春

沈忠红 洪美玉 柏杨

倪慧丽 程旭东 蔡敏华

魏洁文

本书编委会

主 编：沈忠红

副主编：魏洁文

编 委：（以姓氏笔画为序）

叶云琴 朱月双 沈忠红

骆王丽 贺耀勇 殷普春

解敬红 潘雅辉 魏洁文

总 序

我国旅游业经过改革开放以来近30年的稳步发展，业已成为最具发展活力和潜力的产业之一。据世界旅游组织的预测，到2020年，中国将成为全球第一大旅游目的地国和第四大客源输出国。

随着我国旅游事业的迅猛发展，社会对旅游人才的需求日益扩大，但与此同时，旅游市场的竞争也日益激烈。因此，培养出数量足够、素质较高且能充分适应和满足旅游市场需要的旅游专业人才，已成为当前我国高等院校、高职高专院校和旅游业界必须思考并解决的一个既重要又迫切的问题。

然而，要想培养出一支高素质的旅游人才队伍，关键是要编写出一套体系科学、内容新颖、切合实际、操作性极强的旅游专业系列教材。正是基于这样的需要，我们自2004年7月份起就开始精心策划、组织和联络，在广泛征求全国高职高专院校旅游专业的专家、教授、学者、学生以及旅游业界专业人士对旅游专业教材建设的意见与建议的基础上，成立了“全国高职高专旅游专业规划教材”编写委员会，并对教材的编写原则、体系架构和基本内容进行了充分的探讨，最后确定由直接从事旅游专业一线教学和科研工作，既具有丰富的旅游教学科研经验，又有丰富的旅游实践经验的专家、教授、学者和“双师型”教师担任本套教材的主编工作。

“全国高职高专旅游专业规划教材”编写原则与特色如下。

1. 注重基础，体系完整。本套教材的编写遵照教育部关于高等院校教学与教材建设的精神和教育部关于《高职高专院校人才培养工作水平评估方案》的要求，保证各科目基本理论和内容体系的完整阐述，符合旅游类专业学生的学习要求。

2. 观点新颖，研究前沿。本套教材在保持每一科目基本内容完整丰富的同时，给予足够的篇幅论述国内外旅游研究与应用的新领域和新动态，在继承传统教材精华的基础上，注重新法规、新政策、新方法的充实与完善，充分体现了前沿性、知识新、信息量大的特点。从而实现了“基础”与“前沿”的良好结合。

3. 联系实际，突出应用。本套教材的编写力求突出高职高专旅游类专业的应用

性特点。在编写过程中，作者密切结合自己多年的经验，在内容选择方面重视实用性，在不妨碍理解的前提下尽量减少理论的叙述，并采用大量实战性强的案例、阅读资料等加以论证说明，从而确保了学生和旅游业界的学习者能够学以致用，收到实效。

4. 风格清新，形式多样。本套教材在贯彻知识、能力、技术三位一体教育原则的基础上，力求在编写风格和表达形式方面有所突破，运用图表、案例、情景实训等形式，降低学生学习难度，增加学生学习兴趣，强化学生的素质，提高学生的操作能力。

由于我们的经验有限，教材中难免存在不妥和疏漏之处，我们期待着旅游界的同行、专家、学者和广大读者的批评与指正，以便我们能够紧跟时代步伐，及时修订和出版更新、更优的旅游系列精品教材。

胡德华

2006年1月

前 言

随着市场经济的发展,以及现代旅游业和饭店业的发展,对饭店从业人员的需求量日益增多,对员工素质的要求也越来越高,促使我国旅游教育的规模不断扩大。高职高专院校旅游专业和饭店管理专业的学生已成为旅游服务业从业大军中的主要力量。因此,提高职业教育的教学质量,尤其是提高教材的质量,就显得日益重要。同时,随着形势的发展,高职高专院校旅游专业使用的前厅客房服务与管理教材有些内容已经过时,有必要进行更新。

本书是高职高专院校旅游专业与饭店管理专业的专业课教材,同时也是一本适用于饭店员工培训及相关人士学习的参考书。我们以学生应掌握的知识面和前厅客房管理实际的需要作为编写教材的出发点,在编写过程中本着前瞻性、实用性和可操作性的原则,全面、系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识与服务操作技能,同时也对近几年来前厅客房服务与管理中新出现的问题进行了分析与探讨,例如前厅环境的创新与改良、金钥匙服务、绿色饭店、管理信息系统及特殊客房的开发、客房设备配置的新趋势等。与市场上现有的以理论为主、文字为主的教材相比,本书的最大特色是,我们针对教学内容,在书中穿插了大量的图片、补充阅读资料、案例、情景实训和小游戏等内容,力求使本教材图文并茂、生动活泼,帮助读者提高学习和阅读兴趣,更好地理解知识要点。同时,每章后的情景实训题能让学生进行实际操练,提高学生的动手能力,也为教师的实训教学提供了参考。

参加本书编写工作的人员有浙江长征职业技术学院的沈忠红、叶云琴、朱月双、骆王丽和潘雅辉,浙江商业职业技术学院的魏洁文,河北唐山职业技术学院的解敬红,重庆电子科技职业学院的殷普春,以及乌鲁木齐成人教育学院的贺耀勇。

本书由沈忠红任主编,魏洁文任副主编。沈忠红负责确定提纲和统稿。各章写作分工是:第一章、第九章由潘雅辉老师编写,第二章由沈忠红、殷普春老师编写,第三章由贺耀勇老师编写,第四章、第七章由骆王丽老师编写,第五章、第十章由

朱月双老师编写，第六章由沈忠红老师编写，第八章由叶云琴老师编写，第十一章由沈忠红、解敬红老师编写，第十二章由魏洁文老师编写。

在本书的编写过程中，我们得到了许多饭店人士的支持和帮助，并参阅了大量专家学者的相关文献，在此向他们表示衷心的感谢！

由于作者水平所限，加上时间较为仓促，书中难免有不足之处，敬请专家和广大读者批评指正！

编 者

2006年1月

目 录

第一章 前厅部概述	1
第一节 饭店业概述	1
第二节 前厅部的地位、任务与业务特点	6
第三节 前厅部组织机构	9
第四节 前厅的环境	15
第二章 前厅接待业务管理	22
第一节 客房预订及管理	22
第二节 前厅接待服务与管理	28
第三节 客房商品推销	36
第四节 前厅客账管理	38
第三章 前厅部日常服务	47
第一节 礼宾服务	47
第二节 总机服务	57
第三节 问询、留言服务和贵重物品保管	59
第四节 商务中心服务	62
第五节 行政楼层服务	65
第四章 房价管理和客房经营统计分析	70
第一节 房价管理	70
第二节 客房经营统计分析	82
第五章 前厅部的对客关系	90
第一节 建立良好的宾客关系	90
第二节 宾客投诉处理	96

第三节	客史档案建立与管理	104
第四节	金钥匙服务	109
第六章	前厅部管理信息系统	114
第一节	饭店管理信息系统的概述	114
第二节	前厅部信息管理	124
第三节	前厅部计算机管理与应用	127
第七章	客房部概述	135
第一节	客房部的功能和地位	135
第二节	客房部组织机构的设置	137
第三节	客房的种类和设备用品	142
第四节	特殊客房楼层的配置	151
第八章	客房清洁服务与管理	155
第一节	客房清洁服务与质量控制	155
第二节	公共区域清洁卫生与质量控制	166
第三节	创建“绿色客房”活动	169
第九章	客房服务与质量管理	175
第一节	客房服务管理	175
第二节	客房服务模式	185
第三节	客房服务质量管理	187
第十章	客房安全管理	193
第一节	客房安全管理概述	193
第二节	防火与防盗工作	195
第三节	其他意外事故的防范	201
第十一章	客房设备用品管理	210
第一节	客房设备用品管理概述	210

第二节	客房设备管理	213
第三节	客房布件管理与控制	219
第四节	客房用品的管理	223
第十二章	客房人力资源管理	230
第一节	客房部编制定员	230
第二节	客房部员工培训	234
第三节	客房部员工绩效考评	241
附录	客房营业日报表	250
参考文献	252

第一章 前厅部概述

学习目标

- 了解我国饭店业的发展及饭店的类型和等级
- 熟悉前厅部的任务及业务特点
- 熟悉前厅部的组织结构及前厅部人员的素质要求
- 了解前厅的环境布局及美化要求
- 了解前厅的服务方式的发展趋势

第一节 饭店业概述

饭店业是伴随着旅游业的兴起而产生的。一般认为，欧洲的饭店业经历了古代客栈、大饭店、商业饭店等阶段，而欧美各国的饭店在第二次世界大战之后就进入了现代新型饭店时期。20世纪60年代，世界各地出现了拥有几十家甚至上百家饭店的连锁集团，从而形成了庞大的饭店业。

一、世界饭店业的发展

(一) 古代客栈时期

客栈时期是指从11世纪到18世纪之间的一段时间，其中15世纪至18世纪客栈较为盛行，尤以英国和法国的客栈最为发达。当时许多客栈的所在地成为该国社会、政治与商业的活动中心，有些则演变为后来的大城市。

客栈一般是指位于乡间或路边且主要供过往客人寄宿的小客店，是现代旅游饭店的雏形。

早期的客栈，从设施上看，规模小，设备简陋；从服务上看，仅仅提供过往旅客吃饭和睡觉；从经营上看，是独户经营，无需专门的管理和服务人员。

15世纪以后，随着商业和贸易活动的兴旺和发展，人们对客栈的需求增加，对客栈的服务要求也有所提高。于是，客栈的规模开始扩大，设施也有所改善，备有专门的厨房、餐厅和酒窖，建有带壁炉的宴会厅和舞厅，客栈的环境也有很大的变化，甚

至有了供客人休憩的花园草坪等。客栈开始雇用专门的服务人员和管理人员，成为现代饭店的雏形。

（二）大饭店时期

18世纪末至19世纪末是大饭店时期。这一时期，美国和欧洲的饭店业发展较快。

1794年，美国在纽约建成了都市饭店，这标志着饭店业进入了大饭店时期。都市饭店拥有73个房间，这在当时不啻为一个大宫殿，这里很快成为纽约市的社交中心。1829年，在波士顿建成的特莱门饭店（Tremont）开创了现代饭店业的先河，推动了美国乃至欧洲饭店业的蓬勃发展。该饭店设有前厅，负责接待宾客；饭店内不仅有单间客房，而且客房里备有脸盆、水罐和肥皂。19世纪末20世纪初，美国出现了一些豪华饭店，其中有一些饭店至今仍称得上是一流饭店，如纽约的广场饭店（Plaza）。这些饭店崇尚豪华、阔气，供应最精美的食品，布置最高档的家具。

在美国饭店业迅速发展的同时，欧洲国家的饭店业也不甘示弱，19世纪末相继建成了一些豪华的大饭店。如1874年建成的柏林恺撒大饭店，1876年开业的法兰克福大饭店，1880年建成的巴黎大饭店，1885年建成的罗浮宫大饭店，1889年开业的伦敦萨伏依饭店等，都是一些规模宏大、设施豪华、装饰讲究、服务一流的饭店。

（三）商业饭店时期

商业饭店时期是指20世纪初到20世纪40年代末的一段时间，这是饭店业发展的重要阶段，从各方面奠定了现代饭店业的基础。

商业饭店的服务对象主要是公众和商务旅行者，因而设施与服务一改追求豪华与奢侈的做法，讲求舒适、方便、清洁、安全和适用，并考虑宾客的需求和承受能力，收费合理。

这一阶段商业饭店的发展，有以下四个突出的特点。

（1）确定了饭店为公众和旅游者服务的基调，使饭店业的发展与经济发展和人们的生活水平相适应。

（2）促进了饭店管理和服务的标准化与规范化，形成了行业规范和相应的管理机构，如饭店协会等。

（3）逐步实现了饭店的现代化经营和管理，形成了所有者与经营者相分离的体制，促进了饭店经营管理阶层的产生和发展。

（4）出现了专门培养饭店经营管理人才学校，如美国康奈尔大学饭店管理学院等。

（四）现代新型饭店时期

从20世纪50年代开始，饭店业进入了现代新型饭店时期。

第二次世界大战以后,首先出现在北美洲的饭店集团在此期间得到了极大的发展,并逐步扩大到了世界其他地方,国际性饭店集团开始崛起。如美国洲际饭店(International Hotels Corporation)、希尔顿国际饭店公司(Hilton International)、喜来登饭店公司(Sheraton Corp.)、凯悦国际饭店公司(Hyatt International)和假日饭店公司(Holiday Inns Corp.)等。纵观这一时期饭店业的发展,具有以下三个方面的特点。

(1) 饭店规模扩大,集团化管理日益占据重要的地位。一些大的饭店公司通过联号管理、特许经营等方式,逐渐形成了统一名称、统一服务标准的饭店联号经营,促进了饭店的集团化发展。

(2) 饭店服务的多样化和综合性,使各种类型的饭店相继产生,以满足不同类型宾客的需求。

(3) 饭店业与相关行业的合作日益密切。如饭店业与交通业、旅游业、金融业和商业的合作更加密切,联合促销,共同争取客源。

二、中国饭店业的发展

(一) 中国古代饭店设施

中国古代饭店设施主要以官办驿站、迎客饭店和民间客栈为主。

1. 官办驿站

官办驿站是指专门接待往来信使和公差人员并为其提供车、马等交通工具和住宿条件的场所。驿站始于商代中期,止于清光绪年间,世代沿袭长达3 000余年。

2. 迎客饭店

迎客饭店是另一类官办的住宿场所,是官方用来接待外国使者和交往人员的。不仅适应了中国古代对外交往的客观需要,而且对促进中国古代的政治、经济和文化的交流起到了十分重要的作用。

3. 民间客栈

中国民间旅店业早在春秋战国时期就已产生,据文字记载,在商周时期就有专为人们提供休息和食宿的“逆旅”场所。秦汉时期,由于商业和贸易活动的频繁,民间旅店业有了较快的发展。汉代以后,随着城市的发展,民间客栈广泛分布于城内繁华的地带。除了一般提供食宿的客栈外,为了适应中国封建科举制度的要求,在各省城和京城还出现了专门接待各地赴试学子的会馆,成为当时旅店业的重要组成部分。

(二) 中国近代饭店业的发展

中国近代饭店业是随着19世纪初外国资本的进入而逐渐发展起来的。这一时期,中国的饭店设施大致可分为西式饭店、中西结合式饭店和旅店三种类型。

1. 西式饭店

1840年鸦片战争以后,帝国主义纷纷侵入中国,在租界和其势力范围内开办

了大量的西式饭店。这些西式饭店把西方国家的饭店模式带入中国；尤其是受到19世纪初西方国家商业饭店发展的影响，这些西式饭店一般都规模宏大，装饰华丽，拥有客房、餐厅、舞厅、酒吧、会客室等，备有电话、暖气及卫生间，采用标准化服务和规范化管理，以适应来华的外国人员及当时的上流社会人物、达官贵人集会的需要。

2. 中西结合式饭店

中西结合式饭店是指受西式饭店影响、由中国民族资本开办经营的饭店。这类饭店放弃了中国传统饭店的庭院或园林式建筑风格，在建筑设施上趋于西化，多为高大的楼房建筑，店内设备和装潢则中西结合，在经营项目和经营方式上受西方饭店的影响，不仅实行与交通、金融等行业联营，而且在服务和管理方面也接受国外商业饭店的方式，从而接近西方国家的水平。

3. 旅店

在中西结合式饭店发展的同时，中国民间旅店业也进一步发展壮大，不仅规模上有所扩大，在设施和装潢方面也较以往的旅店有了较大的改善。

（三）中国现代饭店业的发展

中国饭店业在新中国建立之后，特别是十一届三中全会之后得到了快速的发展。这一时期中国的饭店业发展大致有三个阶段。

1. 事业型的招待所

改革开放之前，各地方、各部门建立了一批招待所。这些招待所是从事接待工作的事业单位，不要求自负盈亏、独立核算。这一时期招待所的数量稀少、设施陈旧、功能单一、条件简陋。

2. 管理型的饭店

改革开放初期，事业型的招待所向企业型转化。这个阶段，饭店开始具有企业的性质，最重要的表现在它不再单纯接待本部门、本系统的人员，开始对外开放，接待旅客。但是这一时期的饭店基本上还未将所有权与经营权分离，其经营管理仍处于各部门和单位的行政管辖之下。

3. 相对独立经营的饭店

近年来，随着改革步伐的加快，我国逐步在饭店业实行了所有权和经营权分离。这一时期涌现出一大批合资饭店，饭店的所有制成分更加多样化。饭店在新的形势下纷纷提高经营管理水平，向国外高水平看齐。

三、饭店的等级

（一）国际饭店业等级制度

目前国际上有数十种饭店等级制度，有的是各国政府部门制定的，有的是各地

饭店协会或相关协会制定的。有些国家强制性规定饭店必须参加评定等级，有的则是由饭店企业自愿申请参加评定等级。但无论是强制还是自愿，饭店等级制度除详细的等级标准外，还包括完备的申请、调查、批准、复查、暗查、抽查、降级和除名等程序。由于各地区、国家之间饭店业发达的程度和出发点不同，各种等级制度所采用的标准不尽相同，但各地饭店等级的依据和内容却十分相似，通常都从饭店的地理位置、环境条件、建筑设计布局、内部装潢、设备设施配置、维修保养状况、服务项目、清洁卫生、管理水平、服务水平等方面进行评价确定。

（二）中国饭店业等级制度

中国饭店业的等级制度采用国际上通行的星级制度，按照一星级、二星级、三星级、四星级、五星级来对饭店进行分级评定，星级越高，表示饭店档次越高。星级用五角星表示，用一颗五角星表示一星级，依次类推。这既巧妙地避开了各国语言文字的障碍，而且可以使客人一目了然地对饭店的各个方面有一个全面的了解。

1. 饭店星级评定的范围

《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》明确了星级评定的范围：“凡在中国境内，正式开业一年以上的旅游涉外饭店，均可申请参加星级评定。”

2. 饭店星级评定的组织和权限

国家旅游局是星级饭店评定的最高权力机关，负责全国旅游饭店星级评定的领导工作，并具体负责五星级饭店的评定；各省、自治区、直辖市旅游局设立饭店星级评定机构，负责本地区旅游饭店星级评定工作（四星级以下），并向国家旅游局饭店星级评定机构推荐本地区的五星级饭店，由国家旅游局星级评定机构评定；副省级城市和优秀旅游城市旅游局设立的饭店星级评定机构可直接评定三星级以下的饭店；非副省级城市和非优秀旅游城市旅游局设立的饭店星级评定机构可直接评定二星级以下的饭店，并向上级主管部门推荐三星级饭店。

3. 饭店星级评定的依据和方法

旅游饭店星级评定以饭店的建筑、装饰、设施设备及管理、服务水平为依据，具体的评定办法按照国家旅游局颁布的设施设备评定标准、设施设备的维修保养评定标准、清洁卫生评定标准、服务质量评定标准、宾客意见评定标准五项标准执行。

饭店星级评定的具体工作由检查者承担，检查者在各级星级评定机构的领导下工作，在审核《饭店星级申请报告》的基础上，对申报的饭店进行明察暗访，并实施现场打分。对达到标准要求的饭店，星级评定机构予以批准；对暂时达不到标准的，星级评定机构提出整改意见，在完全达标后，予以正式评定。

4. 星级饭店的检查和监督

若饭店的经营管理和服务水平达不到既定星级的标准，星级评定机构将根据