

中等旅游职业技术教育系列教材

客



房实务

王更力 关少云 赵之强 编著

中山大学出版社

中等旅游职业技术教育系列教材

客 房 实 务

王更力 关少云 赵之强 编著

泰山出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

客房实务/关少云, 王更力, 赵之强编著. —广州: 中山大学出版社, 1996.6

(中等旅游职业技术教育系列教材/陈国强主编)

ISBN7-306-01104-9

I. 客… II. ①关…②王…③赵… III. 酒店客房管理 IV. F59

中山大学出版社出版发行

(广州市新港西路 135 号)

广东乳源印刷厂印刷 广东省新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 9.5 印张 24 万字

1996 年 6 月第 1 版 1996 年 6 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册 定价: 12.80 元

内 容 简 介

本书由“前台篇”与“客房篇”两部分内容组成。前台篇包括：前台部概述、客房预订服务、前台接待服务、礼宾部的接待服务、前台问询与话务服务、客人离店结帐服务、前台业务管理。客房篇包括：客房部概述、客房卫生、客房服务、客房安全、棉织品的管理及洗衣房、客房管理知识。

编者的话

《客房实务》是中等旅游职业技术教育系列教材之一，是中等旅游学校酒店服务与管理专业及酒店培训的专业教材，也可作为酒店从业人员的自学读物。

《客房实务》一书在编写过程中坚持理论联系实际，并根据酒店业的现状和发展趋势，力图反映国内外酒店前台和客房服务的先进经验。教材侧重于酒店前台与客房服务的基础知识和基本技能，同时也介绍了一些酒店管理工作的知识。

本教材分为前台篇和客房篇两大部分内容。前台篇第一、二、五、六、七章由广州市旅游职业高级中学王更力执笔；第三、四章由广州市第三旅游职业高级中学赵之强执笔；客房篇由广州市第二旅游职业高级中学关少云执笔。全书由王更力、关少云负责统稿。

本书在编写过程中得到了广州中国大酒店、白天鹅宾馆、花园酒店等有关单位的大力支持和协助，同时还得到中山大学出版社李长虹同志、中山大学旅游管理系陈国强教授的诸多指导与帮助，对此我们表示衷心感谢。

由于我们的经验不足，水平有限，编写时间仓促，不完善的地方恳请使用本教材的专业老师和读者批评指正。

编者

1996年2月

总 序

广东旅游业起步早，从实行对外开放起就发展，并迅速地形成了一定的规模。

广东，特别以广州为中心的珠江三角洲作为改革开放的先行者，旅游业作为国民经济的有机组成部分正为改革开放作出其应有的贡献。随着我国改革开放向前发展，来华旅游的人数在不断增长，为满足海外旅游者的需要，我国旅游涉外酒店不仅在数量上有很大增长，而且在经营管理水平和服务质量上亦有很大提高。广东是来华入境人数最多的省份之一，亦是旅游涉外酒店接待海外旅游者与外汇收入最多的省份之一。根据 1993 年国家旅游局统计，按拥有客房间数的多少排列，按国营酒店座数多少排列，按利用外资建设的酒店多少排列，广东都居于前 10 名之首。营业收入超 2 亿元的酒店全国有 15 家，广东占 6 家，第一、二、三名均在广州。获选进入 1994 年中国 500 家最大服务企业中的 30 家旅游涉外酒店，广东占 10 家，其中第一、二、三名都在广州。

广东旅游业起步早，作为旅游业的支柱之一的酒店业同样起步早、发展快，而且较早引进外资建设酒店，并且借鉴国外先进酒店的管理经验。为满足我省酒店业迅速发展的需要，省内有关大学先后建立了旅游酒店管理专业，有的还设立了硕士研究生点，但对为数众多基础层次的酒店人才的培养，就必须依靠相对集中于广州的旅游职业中学和中等专业学校来承担。这些旅游职业学校还利用其教学条件为酒店承担各种形式的培训工作，把正规教育与培训教育结合起来，十分有利于酒店人才的成长。这些承担旅游职业技术教育的学校，对我省酒店业人才的培养，担任

了一个十分重要的角色。

经过多年的实践，广州市旅游职业中学和中专都在酒店职业技术教育方面积累了许多经验，他们十分重视理论与实践的结合，重视同酒店紧密联系并建立起自己的教学实习基地，重视对学生进行专业应用能力的培养，重视职业技术教育的教材建设。这些学校都各自编有自己的教材，各具特色，各有所长。一直以来这些学校的领导都重视相互间教学经验的交流，并以各种形式的教学经验交流开展校际间的联谊活动。如何加强旅游职业技术教育，对我们来说是一个新的课题，正是这些学校的教师们在教学实践过程中一点一滴地把经验积累起来，也一步一步地解答着这个课题。如何能将这些教学成果加以巩固、提高和发展呢？这是他们在校际联谊活动中经常思考的问题。这些学校领导倡议编写一套有广州特色的中等旅游职业技术教育的教材来反映已取得的教学成果。这个倡议很快就得到了这些学校广大教师的支持，在近一年的时间里组织完成了这套教材的编写工作。

这套教材第一批共5种，已陆续推出，包括有《旅游概论》、《酒店公共关系》、《旅游职业道德》、《客房实务》、《餐饮实务》。将来还会根据教学的需要，编写第二批教材及教学参考用书。这套中等旅游职业学校的教材用书，同样也可作为旅游酒店广大从业人员的培训教材和自学参考书。

这套教材的编写得到了国家旅游局教育司的热情鼓励，得到省市教育部门和省市旅游局的支持，在编辑出版方面得到中山大学出版社的具体帮助，这套教材的出版问世是各方参与者共同努力的结果。谨在此表示诚挚的谢意。希望这套教材的出版能促进广州市旅游职业技术教育的进一步发展。

陈国强

1995年9月于广州中山大学

中等旅游职业技术教育系列教材
编委会成员

主 编 陈国强

编委会	刘子富	张国光	唐扬耀
成 员	余春容	陈继光	卢棣培
	李灿佳	胡冠英	马杏容
	杜世伟		

目 录

前 台 篇

第一章 前台部概述.....	(3)
第一节 前台部的任务、地位与作用.....	(3)
一、前台部的任务.....	(3)
二、前台部的地位和作用.....	(5)
第二节 前台部的岗位职责.....	(5)
一、前台部的组织机构.....	(5)
二、前台各部门的职责.....	(6)
三、前台部管理人员的职责.....	(7)
第三节 前台的布局 and 主要设备.....	(8)
一、大堂的环境.....	(9)
二、大堂的各项设置	(12)
小结	(12)
案例分析	(12)
思考与练习	(13)
第二章 客房预订服务	(14)
第一节 客房预订的意义	(14)
一、积极开展预订, 使酒店达到最高的开房率	(14)
二、开展客房预订, 有助于酒店更好地预测未来业务	(14)
三、客房预订, 能提高前台的接待效率	(15)

第二节 客房预订分类	(15)
一、客房预订的分类	(15)
二、客房种类与房价	(16)
第三节 客房预订服务程序	(20)
一、联系订房的方式	(20)
二、接受预订或婉拒预订	(23)
三、确认订房	(24)
四、预订资料的记录与存档	(24)
五、预订的变更与取消	(26)
六、客人抵店前的准备工作	(28)
第四节 订房纠纷的处理	(30)
一、超额订房 (Over Book)	(30)
二、处理订房纠纷	(32)
小结	(34)
案例与分析	(35)
思考与练习	(36)
第三章 前台接待服务	(37)
第一节 接待处业务范围和接待员的职责	(37)
一、前台接待处的业务范围	(37)
二、接待处主管的职责	(38)
三、接待处接待员的职责	(38)
四、接待处的工作流程	(38)
五、团体协调	(40)
第二节 入住登记程序	(41)
一、入住登记制度的目的	(41)
二、入住登记的准备工作	(42)
三、房间分配时要注意的事项	(43)
四、分配团体房间的原则	(43)

五、填写住宿登记表的要求	(44)
六、入住登记程序	(46)
七、影响入住登记的因素	(50)
八、房间分配中的技巧	(51)
九、接待处的基本设备	(52)
第三节 住宿条件的变化与房间核对	(53)
一、客人住宿条件的变化	(54)
二、转房的处理	(55)
三、离店日期的变更	(56)
四、延长退房	(56)
五、超额订房的处理	(56)
六、核对房间记录	(57)
七、营业日报表和客房出租信息传递	(57)
八、客房状况控制	(58)
小结	(58)
案例与分析	(59)
思考与练习	(60)
第四章 礼宾部的接待服务	(61)
第一节 礼宾部的服务纪律及业务范围	(61)
一、礼宾部员工的服务纪律	(61)
二、礼宾部的业务范围	(61)
三、礼宾部的机构设置及主管职责	(62)
第二节 迎送员的迎送服务	(63)
第三节 行李员的服务程序	(64)
一、岗位职责	(65)
二、操作规程	(66)
第四节 酒店代表	(70)
一、岗位职责和要求	(70)

二、操作规程	(71)
三、火车站岗迎客的操作规程	(72)
四、机场岗	(73)
第五节 行李寄存服务	(75)
一、寄存行李	(75)
二、提取行李	(76)
小结	(76)
案例与分析	(77)
思考与练习	(78)
第五章 前台问询与话务服务	(79)
第一节 前台问询的服务范围	(79)
一、前台问询的服务内容	(79)
二、问询员的岗位职责	(79)
第二节 前台问询服务操作	(80)
一、问询服务	(80)
二、邮件服务	(82)
三、委托代办	(85)
四、留言服务	(87)
五、为客人保密房号	(90)
六、客用钥匙的控制	(91)
第三节 话务服务	(94)
一、话务员 (PBX Operator) 的岗位职责	(94)
二、话务员的服务操作要求	(94)
三、话务服务	(95)
第四节 商务中心服务	(98)
一、商务中心的服务项目	(99)
二、商务中心服务操作程序	(99)
小结	(105)

案例与分析.....	(106)
思考与练习.....	(107)
第六章 客人离店结帐服务.....	(108)
第一节 前台收银处的业务要求.....	(109)
一、前台收银的特点.....	(109)
二、前台收银的业务要求.....	(109)
三、建立住客帐户并入帐.....	(110)
第二节 客人离店结帐服务.....	(110)
一、散客结帐.....	(110)
二、团体结帐.....	(114)
三、结帐方式.....	(114)
第三节 外币兑换和保险箱服务.....	(117)
一、外币兑换业务.....	(117)
二、保险箱服务.....	(119)
小结.....	(122)
案例与分析.....	(122)
思考与练习.....	(123)
第七章 前台业务管理.....	(124)
第一节 前台服务的质量标准.....	(124)
一、前台服务接待要求.....	(124)
二、前台部员工职责要求.....	(126)
第二节 宾客的投诉与处理.....	(128)
一、宾客投诉的原因.....	(128)
二、宾客投诉的处理.....	(129)
第三节 前台安全管理.....	(132)
一、入住登记安全管理.....	(133)
二、关于房匙的安全管理.....	(133)
三、礼宾部安全工作管理.....	(134)

四、前台收银处安全管理.....	(134)
五、大堂副理安全工作管理.....	(135)
小结.....	(136)
案例与分析.....	(136)
思考与练习.....	(137)

客 房 篇

第八章 客房部概述.....	(141)
第一节 客房在酒店中的地位和作用.....	(141)
一、客房是酒店的基本设施.....	(141)
二、客房是酒店经济收入的重要来源.....	(142)
三、客房服务是衡量酒店服务质量的重要标志.....	(142)
第二节 客房商品.....	(142)
一、客房商品的特性.....	(143)
二、客房商品的价值.....	(145)
第三节 客房部的组织机构.....	(146)
一、客房部的机构设置.....	(146)
二、客房部的业务分工.....	(146)
三、客房部员工的职责及工作内容.....	(149)
第四节 客房服务员素质要求.....	(154)
一、仪表仪容.....	(155)
二、服务语言.....	(155)
三、行为举止.....	(155)
四、服务人员的礼貌准则.....	(156)
第五节 客房的种类及其功能.....	(157)
一、客房的种类.....	(157)
二、床的种类.....	(160)

三、客房功能区·····	(161)
四、客房设备用品的配备·····	(162)
小结·····	(169)
案例与分析·····	(169)
思考与练习·····	(170)
第九章 客房卫生 ·····	(171)
第一节 客房清扫的准备·····	(171)
一、清扫客房的准备·····	(171)
二、进入客房的要求·····	(173)
第二节 客房清扫的程序·····	(180)
一、客房清扫的规范和卫生标准·····	(181)
二、走客房的清扫程序·····	(182)
三、住客房的清扫程序·····	(188)
四、空房清扫·····	(189)
五、房间小整理服务·····	(189)
六、夜床服务·····	(190)
七、客房清扫的规定和报告事项·····	(192)
八、客房卫生检查质量标准·····	(193)
第三节 客房杂务与计划卫生·····	(198)
一、客房清扫的辅助工作·····	(198)
二、客房计划卫生·····	(202)
第四节 公共区域的清扫·····	(205)
一、公共区域卫生的业务范围和岗位设置·····	(205)
二、公共区域的清扫特点·····	(207)
三、公共区域的清扫·····	(208)
四、公共区域清扫管理·····	(211)
第五节 地面、墙面的清洁保养·····	(214)
一、地面的清洁和保养·····	(214)

二、墙面的清洁和保养·····	(216)
三、窗户与窗帘的清洁保养·····	(217)
小结·····	(217)
案例与分析·····	(218)
思考与练习·····	(219)
第十章 客房服务 ·····	(220)
第一节 楼层服务台·····	(220)
一、楼层服务台的职责·····	(220)
二、楼层服务台的功能·····	(221)
第二节 楼层接待服务·····	(222)
一、迎客准备·····	(223)
二、迎客服务·····	(223)
三、楼层日常接待服务·····	(224)
四、送客服务·····	(230)
五、接待服务中的特殊情况处理·····	(231)
第三节 针对性服务·····	(234)
一、政府代表团·····	(234)
二、贵宾 (V.I.P) ·····	(235)
三、文艺、体育代表团·····	(236)
四、旅游团·····	(236)
五、零散客人 (FIT) ·····	(236)
六、长住客人·····	(237)
七、常客·····	(237)
八、特殊客人·····	(238)
小结·····	(238)
案例与分析·····	(238)
思考与练习·····	(239)
第十一章 客房安全 ·····	(240)

第一节 客房安全制度.....	(240)
一、客房安全管理的特点.....	(240)
二、建立各项安全制度.....	(241)
三、客房安全事故的处理.....	(243)
第二节 火灾与失窃的预防.....	(244)
一、火灾的预防管理.....	(244)
二、盗窃的预防管理.....	(248)
第三节 客房职业安全.....	(250)
一、造成事故的主要原因.....	(250)
二、安全操作须知.....	(251)
三、安全操作的措施.....	(252)
小结.....	(252)
案例与分析.....	(253)
思考与练习.....	(253)
第十二章 棉织品的管理及洗衣房.....	(254)
第一节 制服与棉织品仓库.....	(254)
一、员工制服(工衣).....	(254)
二、棉织品.....	(255)
第二节 洗衣房.....	(256)
一、洗衣房业务范围.....	(256)
二、客衣的洗涤.....	(257)
三、棉织品的洗涤.....	(258)
四、制服的洗涤.....	(259)
五、洗衣房人员的培训.....	(259)
小结.....	(260)
案例与分析.....	(260)
思考与练习.....	(261)
第十三章 客房管理知识.....	(262)