



新世纪高职高专
旅游与酒店管理类课程规划教材

酒店管理实训教程

JIUDIAN GUANLI SHIXUN JIAOCHENG

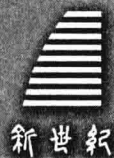
新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 刘慧玉

主审 郭伟



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS



新世纪高职高专
旅游与酒店管理类课程规划教材

酒店管理实训教程

JIUDIAN GUANLI SHIXUN JIAOCHENG

新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主 编 刘慧玉

副主编 宋玉春 邵 娜

主 审 郭 伟



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理实训教程 / 刘慧玉主编. —大连: 大连理工大学出版社, 2011. 7
新世纪高职高专旅游与酒店管理类课程规划教材
ISBN 978-7-5611-6369-6

I. ①酒… II. ①刘… III. ①饭店—商业企业管理—
高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 148624 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:10 字数:231 千字

印数:1~2000

2011 年 7 月第 1 版

2011 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑:欧阳碧蕾

责任校对:刘 爽

封面设计:张 莹

ISBN 978-7-5611-6369-6

定 价:24.00 元

前言

《酒店管理实训教程》是新世纪高职高专教材编审委员会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

本教材详细地介绍了前厅、客房、餐饮的基本操作技能,以实训项目为基本单元,注重与实际工作流程相吻合,在内容的选择与编排上充分考虑到从实用性出发,即以就业为导向,以酒店实际岗位操作为背景,以训练职业技能为主要任务,并始终重视职业意识、职业态度等职业素质的培养,强调内容的实践指导意义,体现以能力培养为本的高职高专教育的特性,并将国家有关职业资格考试所规定的职业评估标准融入教材,坚持按照“简明、适用、通俗”的原则,实行模块化编排。

本教材共有三大模块,分别是前厅服务实训、客房服务实训和餐饮服务实训。前厅服务实训模块分为八个实训项目,分别是客房预订服务;前台接待服务;推销客房技巧;引客入房;离店结账服务;问询服务;处理投诉;商务中心服务。客房服务实训模块分为六个实训项目,分别是了解客房;西式铺床;中式铺床;走客房清扫;开夜床服务;VIP客人接待。餐饮服务实训模块分为八个实训项目,分别是餐饮姿态站立与服务步态;端托服务实训;斟酒技能实训;餐巾折花;中西餐宴会摆台;上菜、分菜服务;中餐零点午晚餐服务;餐厅餐台插花等。

本教材具有以下特点:

1. 本教材从职业(岗位)分析入手,以培养目标和职业定位为依据,以职业领域工作过程为参照,充分考虑高职高专学生教育的特点与培养目标,体现技能训练的针对性,强调理论知识和酒店实际工作与职业技能要求的一致性。

2. 本教材强调理论与实践的紧密结合。本教材在每个具体的实训项目流程之后都特别安排了相关的知识扩展介绍,作为技能实训的知识补充,让学习者懂得操作原理和相关知识,保证技能掌握的全面性和专业性。

3. 本教材以国家职业标准为依据,内容分别涵盖前厅



服务、客房服务、餐厅服务等职业标准的相关要求,详实具体地描述了每个实训项目的实践操作程序、岗位目标及工作细节。如在每个实训项目后直观明了地列出具体的项目名称、实训岗位、实训目标、实训准备、实训流程、相关知识扩展、自我能力评估、技能测试等,结构简洁,语言通俗,任务明确,操作性强,将每个实训项目技能的“教”“学”“做”“验”一目了然地呈现给学习者,使教学内容更具有针对性、指导性、实用性,便于教师施教和学生学习,真正做到学以致用,突出高职高专教育应用型的特点。

本教材由宁夏财经职业技术学院刘慧玉任主编,宁夏财经职业技术学院宋玉春、宁夏旅游学校邵娜任副主编,宁夏旅游学校李佳美参加了部分章节的编写。具体分工如下:模块一由刘慧玉编写,模块二由宋玉春、李佳美编写,模块三由邵娜编写。本教材由宁夏财经职业技术学院郭伟主审。本教材的编写还得到了凯宾斯基酒店总经理 Patrick Ritter,人力资源部总监周劲斌、曲媛;泰州华侨城酒店项目部总经理杨林峰;悦海宾馆人力资源部经理马娜;海悦建国饭店总经理盛际春、经理王桂花;宁夏大学国际交流中心经理姜伟等的大力支持与帮助,他们提供了大量具有参考价值的专业资料,谨此向他们表示衷心的感谢。

为方便教师教学和学生自学,本教材配有习题集及参考答案、电子教学课件等教学资源,如有需要请登录我们的网站进行下载。

本教材既能够充分满足高职高专院校实训教学需要,也可供企业培训部门对员工进行岗前培训或在职培训,同时还可以作为酒店从业人员的参考资料。

教材的出版是一个不断完善的过程,由于作者认识水平有限、时间仓促,教材中难免存在不妥之处,敬请广大读者批评指正,我们定会不断以专业的精神提高教材的专业品质,回报广大读者对我们的厚爱。

所有意见和建议请发往:dutpgz@163.com

欢迎访问我们的网站:<http://www.dutpgz.cn>

联系电话:0411-84708445 84708462

编者

2011年7月

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代,我们已经跨入了 21 世纪的门槛。

20 世纪与 21 世纪之交的中国,高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命,我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20 世纪最后的几年里,高等职业教育的迅速崛起,是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育,还是迅速推进着的培养应用型人才的高职教育,都向我们提出了一个同样的严肃问题:中国的高等教育为谁服务,是为教育发展自身,还是为包括教育在内的大千社会?答案肯定而且唯一,那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会,它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之,教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置,这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题,这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

众所周知,整个社会由其发展所需要的不同部门构成,包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门,等等。每一个部门又可作更为具体的划分,直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标,就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命,而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言,按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才,是教育体制变革的终极目的。

随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国100余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位实际教学需要出发,以其对高职教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高职教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001年8月18日



模块一 前厅服务实训	1
实训项目一 客房预订服务	2
实训项目二 前台接待业务	11
实训项目三 推销客房技巧	24
实训项目四 引客入房	27
实训项目五 离店结账服务	30
实训项目六 问询服务	33
实训项目七 处理投诉	39
实训项目八 商务中心服务	41
模块二 客房服务实训	48
实训项目一 了解客房	49
实训项目二 西式铺床	57
实训项目三 中式铺床	61
实训项目四 走客房清扫	64
实训项目五 开夜床服务	73
实训项目六 VIP 客人接待	78
模块三 餐饮服务实训	84
实训项目一 餐饮姿态站立与服务步态	85
实训项目二 端托服务实训	91
实训项目三 斟酒技能实训	95
实训项目四 餐巾折花	99
实训项目五 中西餐宴会摆台	105
实训项目六 上菜、分菜服务	110
实训项目七 中餐零点午晚餐服务	115
实训项目八 餐厅餐台插花	120

附 录	132
附录一 前厅部班次及主要工作职责	132
附录二 客房部班次及主要工作职责	134
附录三 餐饮部班次及主要工作职责	136
附录四 客房服务员高级操作技能评估表	141
附录五 餐饮服务中、高级操作技能评估表	146
参考文献	152

模 块



前厅服务实训



实训项目一 客房预订服务

项目描述:

客房预订(Room Reservation)是客房商品销售的中心环节。客人事先进行客房预订是为了避免酒店客满的风险,希望在抵店时所需客房已由酒店准备妥当;而酒店之所以用预订系统来受理客人的客房预订,是想尽力为客人提供满意的客房,最大限度地利用客房,开拓客源,为酒店争取最大化利润。因此,现代酒店有无客房预订系统,以及客房预订系统运行状况如何,关系到酒店产品经营的成功与否。

项目名称:

客房预订(Room Reservation)

实训岗位:

前厅预订员,总台接待员

实训目标:

该实训项目要求学生掌握以下知识与技能:

1. 客房预订的基本程序和基本工作内容。
2. 预订咨询、推销酒店客房等工作所需要的知识和技能。



实训准备:

1. 了解前一天晚上到目前为止的客房周转情况、当日客人离店后腾出房间的情况、预订住宿等情况,据此决定是否接受当日以后的预订。
2. 熟悉客房床具种类、价格以及当前促销政策。
3. 了解空房的状况、价格和位置,为推销做好准备。
4. 熟悉有关客房种类的英文名称,以便能够向外国客人积极推销客房种类。
5. 熟悉客房预订单(中英文两种)。
6. 准备好笔、房价表及酒店相关宣传资料。

实训流程:

(以电话预订为例:此种方式在各类预订方式中最为普遍,其特点是迅速、简便,而且预订员与客人之间能达到迅速沟通的目的。受理电话预订时,应注意绝不能让对方久

等,如不能答复,应请客人留下电话号码,并确认再次通话的时间。同时应认真聆听,仔细记录,并与客人复核预订内容,确保准确无误)。

1. 接电话:铃响三声之内接听电话。
2. 问候客人:早上好/下午好/晚上好/您好,××××酒店。
3. 聆听客人的预订要求与日期。
4. 查看计算机及客房预订显示架,确认是否可以为客人预订房间。
5. 推销客房。
6. 介绍房间种类和价格。按从高价房到低价房的顺序向客人介绍房间种类和价格;询问客人公司的名称,查询计算机,确认是否属于合同单位,以便确定优惠价。
7. 询问付款方式。询问客人的付款方式,并在预订单上注明。公司或者旅行社承担费用者,要求公司或者旅行社在客人抵达前电传书面信函做付款担保。
8. 确定抵达的时间。向客人询问到达的日期、抵达的具体时间、停留天数;向客人说明,不能按时抵达,酒店仅能为其保留3小时,无明确抵达时间,只能为其保留到18:00。
9. 询问特殊要求。询问客人是否需要接机,房间是否要摆放水果、鲜花等。有特殊要求者,做详细记录并复述,请客人确认。
10. 询问客人入住情况。这些情况包括:客人是否是会员、姓名、职务、付款方式。
11. 复述预订内容。复述的预订内容包括:客人姓名、代理人情况、抵达日期、航班时间、房间种类、房间价格、房间间数、付款情况、特殊要求等,并将以上内容填入预订单。
12. 不能满足客人的订房要求时,应根据当时的实际情况,主动建议客人作些更改。如改变预订房间的种类或改变住宿的时间等;也可将客人的订房要求及预订人的姓名、电话号码等记录在“等候名单”上,一旦有客房,立即通知客人。
13. 完成预订。致谢!



附:客房预订的种类图表

受理电话预订的程序与标准

程 序	标 准
1. 接电话	* 铃响三声以内
2. 问候客人	* 问候语:早上好,中午好,晚上好 * 报部门:预订部
3. 聆听客人预订要求	* 确定客人预订日期 * 查看计算机及客房预订显示架
4. 询问客人姓名	* 询问客人姓名及英文拼写 * 复述确认



(续表)

程 序	标 准
5. 推销客房	* 介绍房间种类和房价,从高价房到低价房 * 询问客人公司的名称 * 查询计算机,确认是否属于合同单位,以便确定优惠价
6. 询问付款方式	* 询问客人的付款方式,在预订单上注明 * 公司或者旅行社承担费用者,要求公司或者旅行社在客人抵达前电传书面信函做付款担保
7. 询问客人抵达情况	* 询问客人抵达航班及时间 * 向客人说明,无明确抵达航班和时间,酒店将保留房间到入住当天的 18:00 * 如果客人预订的抵达时间超过 18:00,应预先告知酒店
8. 询问特殊要求	* 询问客人有无特殊要求,如是否需要接机服务等 * 对有特殊要求者,详细记录并复述
9. 询问预订代理人情况	* 询问预订代理人的姓名、单位、电话号码 * 对上述情况做好记录
10. 复述预订内容	* 日期、航班 * 房间种类、房价 * 客人姓名 * 特殊要求 * 付款方式 * 代理人情况
11. 完成预订	* 致谢

酒店客房预订工作流程图

工作目标	实训准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 及时、准确地向客人提供预订服务,满足客人需求 2. 规范酒店预订服务流程,提高酒店服务水平	1. 及时、准确地向客人提供预订服务,满足客人需求 2. 规范酒店预订服务流程,提高酒店服务水平	1. 接受来自各种方式的预订		
		1.1 酒店预订方式包括来店预订、电话预订、信函及网络预订		
		1.2 前厅预订员接到预订电话或收到预订信函,要按照规定的程序、操作要求及时接收、处理	酒店预订信函	
		2. 及时记录、认真聆听		
		2.1 预订员应认真接听预订电话,同时需记录客人预订内容及要求 2.2 预订员在网上发现预订信息或阅读完预订信函后,应有选择地记录客人的预订内容及要求	1. 酒店预订信函 2. 预订记录单	



(续表)

工作目标	实训准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 熟悉酒店对客服务礼仪规范 2. 掌握酒店预订的相关工作规范	1. 熟悉酒店对客服务礼仪规范 2. 掌握酒店预订的相关工作规范	3. 查询房态或订餐情况 3.1 预订员记录完毕客人预订要求后,及时向相关部门人员(客房、餐饮部等)或通过内部系统查询客人预订内容,看是否有能满足客人要求的房间、餐饮条件等 3.2 如果客人有特殊要求,相关部门应考虑酒店有无能力满足客人要求,并向有关领导反映 4. 预订情况反馈 4.1 预订员接到相关部门的信息查询回复或查询到相关信息后,第一时间向客人回复 4.2 不同的预订方式应采用适当的反馈形式,如果客人通过网上预订,预订员应按照客人留下的联系方式及时与之联络 5. 核实客人预订内容与要求 预订员在对客人进行预订反馈的同时,需再次核实客人预订的相关信息,确保无误 6. 填写预订单 预订员与客人核实信息无误后,及时填写预订单,并分门别类进行整理、定期汇总后上交预订处主管,并根据客人到店时间及时发送相关部门,如客房部、餐饮部等 7. 做好接待准备 酒店各部门根据预订客人情况,做好接待准备工作	1. 客人预订记录单 2. 酒店内房态表或订餐情况表 1. 酒店内房态表或订餐情况表 2. 预订情况反馈信函等 预订单 酒店预订管理制度	<pre> graph TD A[1.接受来自各种方式的预订] --> B[2.及时记录、认真聆听] B --> C[3.查询房态或订餐状况] C --> D[4.预订情况反馈] D --> E[5.核实客人预订内容与要求] E --> F[6.填写预订单] F --> G[7.做好接待准备] </pre>

预订确认函

×××酒店		客房类型、数量: _____	房 价: _____
地址: _____		预订日期: _____	抵达日期: _____
电话: _____		抵达时间: _____	停留天数: _____
您对: _____		离店日期: _____	订 金: _____
_____		结账方式: _____	客 户 地 址: _____
_____		客户姓名: _____	电 话: _____
的预订已确认			
注:本酒店愉快地确认了您的订房。由于客人离店后,需要有一定时间整理房间,因此,下午三点以前恐不能安排入住,请谅。另外,未付订金或无担保的订房只保留到当天 18:00 时。若有任何变动,请直接与本酒店联系。			
日期: _____ 电话: _____ 预订员: _____			



相关知识扩展 >>>

一、客人预订酒店客房的方式还有以下几种

1. 信函(Letter)预订

信函预订较为正式,信函如同一份合同,对酒店与客人都起着约束作用,受理此类预订应注意以下几点:

(1)及时回复。如果客人同时向几家酒店问价,最先回复的酒店能赢得客人的好感,所以很多酒店规定回信时间不得超过 24 小时。

(2)使用公函信件。给客人复信时,要正确使用客人的称呼和头衔,并准确拼写其姓名,千万不可以用“Dear Sir”等诸如此类的称呼作为信的开头。

(3)复信的格式要完全、正确,注意中英文书信格式的差异。

(4)复信的内容要明确且条理清楚,对来信中提及的问题要做具体的答复,并有复信人的具体签名。

(5)复信要完整、准确地写明地址和日期。

(6)注意信纸与信封的质量与款式。

2. 传真(Fax)预订

传真预订是如今客人与酒店进行联系的非常理想的手段之一,其特点是传播快捷,即发即收,内容详尽,并可传递客人的笔迹,如签名等。此方式可将客人的预订资料原封不动地保存,不易出现预订纠纷。



3. 面谈(Interview)预订

面谈预订是指客人或委托人来到酒店,直接与前厅部洽谈预订事宜,其特点是预订员有机会更为详尽地了解客人预订的需求,而且可以当面回答客人的问题。同时,还能视客人的神态、表情等,洞察其心理活动,有针对性地采取相应的推销技巧进行适时销售。受理此种预订时,应尽量避免向客人做具体房间号的承诺,否则,因情况变化而失信于客人,会对酒店的声誉造成不好的影响。如果客人不能确认具体的住宿天数,也应设法确认最多和最少几天,以便于总服务台接待处排房。若客人不能确认具体抵店时间,在用房紧张时,可明确提醒客人,预订的客房将保留到入住当日的 18:00。

4. 网络(Internet)预订

通过网络进行预订是目前最先进的方式,该方式不仅方便客人,而且可提高预订工作效率,广泛争取客源。

(1)通过酒店连锁集团公司的订房系统(CRS)向其所属的酒店订房。随着我国酒店业连锁化、集团化进程的加快,不少酒店纷纷加入了国际或国内酒店集团的连锁经营。大型的酒店连锁集团公司都拥有中央预订系统,即 CRS(Central Reservation System)。随着互联网的推广使用,越来越多的客人开始采用这种方便、快捷、先进而又廉价的方式进行客房预订。



(2)通过酒店自设的网址,直接向酒店订房。一些大型酒店已自设网站,实行全方位的在线订房。虽然这一做法较传统的做法经济、迅速,但对大多数中小型酒店来说一时还难以承受,因此尚未得到广泛的普及和应用。

5. 合同(Contract)预订

酒店与旅行社或商务公司之间通过签订订房合同,达到长期出租客房的目的。

订房合同(参考样式)

甲方:_____

乙方:_____

为了更好地明确双方在合作当中的权利、义务关系,经双方友好协商,特订立本合同,以便共同遵守,进一步合作。

一、合作方式

乙方为甲方在网络平台上及机场提供宣传和客房预订服务,对于通过乙方提供的有效订房,甲方须向乙方支付相应的佣金。

二、合作有效期

从_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

三、房间及房价(酒店也可自附房价表及相关说明)

房间类型	甲方门市价	给乙方协议价	建议售价

四、订房确认

乙方得到客人订房信息即通过传真告知甲方,甲方则根据当天入住率确认后传真通知乙方。甲方的确认传真号为:_____;确认人为:_____。如果甲方的客房出现满员或价格变动的情况,必须及时通知乙方。

五、入住、离店时间

入住、离店时间均为中午十二时。

六、付款方式

1.客人在离店时,其所发生的费用必须在前台付清。

2.以下佣金支付方式任选其一:☐甲方向乙方提供协议价_____%的佣金。☐甲方提供协议价(底价)和建议售价,两者之间的差额即为乙方佣金。

3.乙方于每月20日前向甲方传真网络预订结算清单,当双方的订房数有出入时,以甲方收银记录为准。甲方应于每月25日前将当月通过乙方网络预订系统所发生的所有营业额,按本条第二款的结算金额,向乙方支付佣金。

4.乙方保证不将本合同第三条协议价以任何形式透露给第三方。

七、取消

甲方将保留乙方预订的房间至客人到达当天的18:00(客人如有特殊情况未能按时到达可事先与甲方协商),逾期房间将不予保留。



八、违约责任

双方在执行合同过程中有违约行为时,本着友好协商的办法处理。确实不能达成一致意见时,双方同意交由当地仲裁机构仲裁或交当地法院裁判。

以上条款双方均已同意,签字、盖章后生效。本合同一式两份,双方各执一份,具有同等法律效力。

甲方(盖章):_____

乙方(盖章):_____

代表(签字):_____

代表(签字):_____

_____年____月____日

_____年____月____日

二、客房预订的种类

酒店在接受和处理客人预订时,根据不同情况,一般将预订分为两大类型。

(一)非保证类预订(Non-Guaranteed Reservation)

非保证类预订通常有以下3种具体方式。

1. 临时类预订(Advance reservation)

临时类预订,是指客人的订房日期与抵店日期已非常接近,或在到店的当天联系订房。由于时间仓促,酒店无法要求客人预付定金,只能是口头确认,无需寄确认书。这类订房通常有总台接待处受理。按国际惯例,酒店对预先订房的客人,会为其保留房间至抵店当天18:00,这个时限被称为“留房截止时限”(Cut-off time)。临时类预订的客人如在当天的“取消预订时限”(通常为当天18:00)还未到达酒店,则该预订即被取消。

2. 确认类预订(Confirmed reservation)

确认类预订,是指酒店答应为订房客户保留房间至某一事先声明的时间,如果客人到了规定的时间仍未抵达酒店,也未与酒店主动联系,则酒店有权将预留房间出售给其他客人。确认预订的方式有两种:口头确认和书面确认。

3. 等候类预订(On-Wait Reservation)

等候类预订,是指酒店在客房订满的情况下,因考虑到预订存在一定的“水分”,如取消、变更等,有时仍按一定数量给予客人以等候订房。对这类订房的客人,酒店不发确认书,只是通知客人,在其他客人取消预订或提前离店等情况下,对其可予以优先安排。

(二)保证类预订(Guaranteed Reservation)

保证类预订是指客人通过使用信用卡、预付订金和订立合同等方式来保证酒店的客房收入。特别是在旅游旺季,酒店为了避免因预订客人擅自不来或临时取消订房而造成损失,要求客人预付订金来加以保证,这类预订称为保证类预订(也称担保预订)。保证类预订以客人预付订金的形式来保护酒店和客人双方的利益,约束双方的行为,因而对双方都是有利的。酒店在受理保证类预订时必须谨慎,除非接到取消预订的通知,酒店必须为保证类客人保留所需的客房。若保证类预订处理不好,不仅使酒店得不到应有的房费,而且会严重影响客人与酒店的关系,给酒店的声誉造成极坏的影响。

保证类预订在酒店与未来住客之间建立了更牢靠的关系。客人通常通过下列方法进行订房担保。

1. 信用卡

客人在订房时向酒店声明,将使用信用卡为所预订的房间付款,并把信用卡的种类、

