

前厅客房 服务与管理实训

主 编 / 苏北春
副主编 / 任曼殊



浙江省高校重点教材

前厅客房服务与管理实训

主 编 苏北春

副主编 任曼殊

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理实训 / 苏北春主编. —北京:
人民邮电出版社, 2010.12
ISBN 978-7-115-24520-5

I. ①前… II. ①苏… III. ①饭店—商业服务—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第239055号

内容提要

本教材是针对酒店前厅、客房服务与管理工作的需要而编写的实训指导教材,其分上、下两篇。上篇为前厅服务与管理,内容包括:前厅部岗位认知、客房预订服务、前台接待服务、前厅综合服务、VIP前厅服务与前厅管理实务等;下篇为客房服务与管理,内容包括:客房部岗位认知、客房卫生服务、客房接待服务、客房设施用品管理、客房安全管理与客房劳动管理等。

本教材以“实训学习包”为基本结构形式,将教学内容分解为若干个实训项目,向读者提供比较全面的实习、实训指导材料。每个项目包括训练目标与任务、情境材料、完成的方法与步骤,并辅以相关的学习资料,使读者明确某一实践训练项目的具体目的、内容、完成的方法和考核要求,激发读者的学习兴趣,帮助其掌握学科知识与技能,提高学习效率和学习效果。

本教材可作为高等职业院校、高等专科院校以及成人高等院校旅游和酒店管理专业学生的学习用书,也可供酒店对其管理人员、服务人员进行业务培训时使用。

前厅客房服务与管理实训

◆ 主 编 苏北春

副 主 编 任曼殊

责任编辑 李宝琳

执行编辑 代新梅

◆ 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>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 15

2010年12月第1版

字数: 230千字

2010年12月北京第1次印刷

ISBN 987-7-115-24520-5

定 价: 26.00元

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

反盗版热线: (010) 67171154

前言

前厅客房服务与管理是高等职业院校、高等专科院校以及成人高等院校旅游和酒店管理专业的一门核心课程，其基本教学目标是通过理论与实践结合的教学模式，使学生掌握酒店前厅、客房服务与管理的基本理论知识，熟悉酒店客房部运行与管理的基本程序和方法，掌握熟练的前厅服务、客房服务技能，成为能胜任高星级酒店客房服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。要实现这一教学目标，必须加强实践教学，通过贴近岗位、贴近实际的实训，有效提高学生的应岗能力。本教材正是基于前厅客房服务与管理实训教学而编写的，可为实训教学提供具有较强操作性和实际应用性的真实工作项目和工作任务。

本教材受浙江省高校重点教材项目资助，编写团队由高职院校专业教师和酒店高级管理人员组成。本教材是在充分地进行市场调研与职业岗位分析的基础上，借鉴了其他高职高专优秀教材，改变传统的酒店服务与管理教材的模式，结合本专业人才培养目标，按照酒店前厅客房部基层岗位职业能力和素质要求而编写，是具有“工学结合”特色的项目化实训教材。

本教材充分体现任务引领、工作过程导向的课程设计思想，以高星级酒店前厅和客房各岗位任务为目标，并以这些岗位日常工作为内容展开项目化实训教学，实训内容与酒店实际工作相配套，强调“学做合一”和自主性学习的教学方法。

本教材以“实训学习包”的形式开发，每个实训项目下的教学活动以若干个典型的工作任务来驱动，并根据星级酒店前厅部、客房部的工作特点，将学习资源组成一个个相对独立的项目学习包，每个项目学习包具体包括实训目标、情境材料、工作任务、完成方法与步骤指导，并辅以相关的学习资料，使学员明确某一实训项目的具体目的、内容、完成的方法和考核要求，从而在完成各种工作任务与参与各种活动过程中学会前厅客房管理与服务的知识与技能。

本教材突出实用性，实训活动设计任务明确，可操作性强。同时，本

教材强调以学员为本，注重自主性学习和自主性实训，内容图文并茂，文字简明扼要，符合高等职业院校、高等专科学校以及成人高等院校学生的认知水平。

本教材由苏北春担任主编，参加编写的人员有任曼殊、任杰玉、柯厅敏、李琼、刘文卿、陈万里等，均为高职院校的专业教师或酒店高级管理人员。

由于编者水平所限，教材中难免有疏漏和不妥之处，欢迎广大读者批评指正。



上篇 前厅服务与管理

前厅部岗位认知	3
一、前厅部组织机构及其职责范围	3
二、前厅基本设施、设备	5
三、主要管理岗位及其职责	6
项目一 客房预订服务	8
[任务1] 散客预订服务	9
[任务2] 团体预订处理	11
[任务3] 变更预订	11
[任务4] 预订案例分析	14
[任务5] 客房出租率预测分析	14
[学习资料包1] 客房预订服务	15
项目二 前台接待服务	26
[任务1] 预分房间	27
[任务2] 团队分房与登记	31
[任务3] 散客登记与分房	31
[任务4] 外宾及我国港澳台同胞、海外华侨入住登记	32
[学习资料包2] 前台服务	37
项目三 前厅综合服务	43
[任务1] 接待与行李服务	43
[任务2] 离店收银服务	44
[任务3] 客人投诉事项处理	46
[任务4] 问讯服务	46

[任务5] 商务中心服务	48
[学习资料包3] 前厅综合服务	48
项目四 VIP前厅服务	72
[任务1] 编制VIP接待计划书	72
[任务2] VIP前厅接待	74
[任务3] VIP客史档案管理	75
[学习资料包4] VIP接待	76
项目五 前厅管理实务	81
[任务1] 客房定价	81
[任务2] 前厅报表编制	82
[任务3] 主要经营指标分析	82
[任务4] 部门协调与沟通	82
[学习资料包5] 前厅管理	88
前厅实训小结	97

下篇 客房服务与管理

客房部岗位认知	101
一、客房部组织机构及其职责范围	101
二、客房部主要岗位职责	102
三、客房部主要设备及其使用与保养	105
四、客房的种类	107
五、客房状况及其标记	107
项目六 客房卫生服务	109
[任务1] 准备房务车	110
[任务2] 进房服务	110
[任务3] 西式做床	111
[任务4] 中式做床	116
[任务5] 房间及卫生间清洁	118

[任务6] 客房清扫综合训练	118
[学习资料包6] 客房卫生服务	126
项目七 客房接待服务	135
[任务1] 迎送服务	135
[任务2] 夜床服务	137
[任务3] 客人住店服务	138
[任务4] 小酒吧服务	139
[任务5] 洗衣服务	141
[任务6] 加床服务	141
[任务7] 房态核对	141
[学习资料包7] 客房接待服务	143
项目八 客房设施用品管理	157
[任务1] 设备检查与报修	157
[任务2] 客房设施设备的养护	158
[任务3] 客房布件管理	158
[任务4] 客房布件的盘点	158
[任务5] 客房日用品管理	159
[学习资料包8] 客房设施用品管理	160
项目九 客房安全管理	168
[任务1] 钥匙的领取、使用与管理	168
[任务2] 客房及走道安全管理训练	170
[任务3] 火灾应急处理	170
[任务4] 案例讨论：紧急情况的处理	172
[学习资料包9] 客房安全管理	172
项目十 客房劳动管理	183
[任务1] 领班查房	183
[任务2] 楼层领班班前会	185
[任务3] 确定劳动定额	185
[任务4] 编制定员	186

[任务5] 员工培训	186
[学习资料包10] 客房劳动管理	187
附录A 前厅服务员国家职业标准(节录)	193
附录B 客房服务员国家职业标准(节录)	200
附录C 中华人民共和国旅游行业标准星级饭店客房客用品质量与 配备要求(节录)	206
附录D 酒店电话礼仪规范	218
附录E 酒店常用英语服务用语	220
附录F 酒店员工编号	229
参考文献	230

上 篇

前厅服务与管理

前厅部岗位认知

一、前厅部组织机构及其职责范围

酒店前厅,又称为总服务台,或称为总台、前台等。它通常设在酒店的大堂,是负责推销酒店产品与服务,进行组织接待工作和业务调度的一个综合性服务部门。前厅部(Front office)在酒店各管理部门中具有全面性、综合性和协调性的特点,是酒店的神经中枢,它一方面要参与酒店的经营管理活动,另一方面又要为客人提供各种综合服务。因此,前厅部的基本服务项目既多又杂。

前厅部一般分为八大职能部门,其基本职责如下。

1. 预订处(Rooms Reservation)

- (1) 负责酒店订房业务。
- (2) 负责与能提供客源的有关公司、旅行社建立良好的业务关系。
- (3) 负责及时向有关部门提供客房预订资料和数据以及VIP抵店信息。
- (4) 参与前厅部对外订房业务的谈判以及合同的签订。
- (5) 负责制定预订报表。
- (6) 参与制订全年客房预订计划。



酒店大堂

2. 礼宾部(Concierge)

- (1) 负责在酒店门厅、车站、机场迎送客人。
- (2) 负责客人的行李运送、寄存及安全。
- (3) 陪同散客开房,并介绍酒店服务项目。
- (4) 负责分送报纸、信件和留言。



总服务台

- (5) 负责代客召唤出租车。
- (6) 负责维持酒店门厅入口处的秩序, 协调管理和指挥车辆停靠。
- (7) 回答客人问询, 为客人指引方向。
- (8) 负责客人其他委托代办事项。

3. 接待处 (Reception)

- (1) 负责销售客房, 接待住店客人。
- (2) 为住店客人办理入住登记手续。
- (3) 负责合理分配客房。
- (4) 掌握客人入住动态及信息资料, 控制客房状态。



大堂休息区

4. 问询处 (Information)

- (1) 负责回答客人问询。
- (2) 接待来访客人。
- (3) 负责处理客人邮件、留言, 分发和保管客房钥匙。

5. 收银处 (Cashier)

- (1) 负责办理离店客人的结账手续。
- (2) 负责住客贵重物品的寄存和保管服务工作。
- (3) 提供外币兑换服务。
- (4) 管理住店客人的账卡, 与各营业部门联系, 催收、核实账单, 提供夜间审计报表。

6. 电话总机 (Switch Board)

- (1) 负责接转电话。
- (2) 为客人提供叫醒、请勿打扰等电话服务。
- (3) 回答客人问询, 接受客人投诉。
- (4) 提供电话找人、电话留言等服务。
- (5) 办理长途电话业务。
- (6) 传播或消除紧急通知或说明, 播



大堂副理班台

放背景音乐等。

7. 商务中心 (Business Centre)

- (1) 负责收发传真、电报。
- (2) 负责复印、打字、文字处理。
- (3) 提供网络信息服务。
- (4) 提供店内购物服务。

8. 大堂副理 (Assistant Manager) 或客务关系部 (Guest Relations)

- (1) 代表总经理负责前厅服务协调。
- (2) 负责贵宾接待。
- (3) 负责投诉处理。
- (4) 负责维护大堂环境与秩序。

二、前厅基本设施、设备

总台：其理想高度为120~130cm，台内工作台面高度为85cm，宽约为30cm，长度根据前厅规模酌定。

档案柜：用于存放客史资料。

简介架：用于陈列本酒店的各种简介或有关旅游宣传品，供客人免费取阅。

收款专用柜：供收银员存放各种账单资料用。

电脑终端机：用于住客登记、显示房间状况和有关信息。

钥匙箱：用于存放备用钥匙。

收银机：用来计算账款及制作统计表。

货币识别机：用以鉴定货币的真伪。

打时机：时钟式机器，用来记录迁入迁出，寄存柜开启以及收发邮件的准确时间。

电话机：用于对内、对外联系。

行李车：用以盛装或运载住客的行李物品。

行李牌：是运送和保管行李的标志。

磅秤：用以称量客人的行李物品，避免客人担心超过交通管理部门规定的限量。

轮椅：供接待老、弱、病、残客人时使用。



行李车

三、主要管理岗位及其职责

1. 前厅经理

前厅经理是前厅营业与管理的最高指挥,是前厅全体员工甚至是整个酒店的形象代表。其主要工作是通过对前厅经营的计划、组织、人员配备、指挥与控制,营造高效率的工作氛围,从而保证酒店的经济效益。

- (1) 主管前厅业务运转,协调前厅各部门的工作,负责制定前厅的各项业务指标和规划。
- (2) 每天检查有关的报表,掌握客房的预订销售情况,并负责安排前厅员工班次及工作量。
- (3) 掌握每天旅客的抵离数量及类别,负责迎送、安排重要客人的住宿。
- (4) 严格按照前厅各项工作程序,检查接待员、收银员、行李员的工作情况。
- (5) 配合培训部对前厅员工进行业务培训,提高员工素质,并具体指导员工各项工作。
- (6) 与财务部密切合作,确保住店客人入账、结账无误。
- (7) 协调销售、公关、客房、餐饮以及工程维修部门,共同提高服务质量。
- (8) 负责查看营业报表,并进行营业统计分析。
- (9) 负责处理和反映跑账、漏账等特殊问题。
- (10) 收集客人对客房、前厅以及其他部门的意见,处理客人投诉。
- (11) 负责与安全部联系,确保住店客人安全,维持大堂的正常秩序。
- (12) 组织和主持前厅部日常会议和全体员工会议。

为了确保前厅经营的顺利进行,前厅还须设值班经理,以保证前厅每时每刻都有经理负责,任何重要问题都能及时得到解决或反馈。值班经理具有前厅经理的职责与权力,在前厅经理缺席时,可以代理主持前厅工作。

2. 前厅主管

在规模较大的酒店里,前厅的管理人员除前厅经理之外,还设有主管人员,如前厅接待主管、礼宾主管以及下属的各位领班人员。前厅主管接受前厅经理领导,负责前厅营销的日常工作。

- (1) 掌握前厅营业的基本情况,如客人到离人数、客房出租率、客房状况、订房情况等,发现问题及时向前厅经理汇报。
- (2) 协调前厅与客房、餐饮以及工程维修部门的关系,共同搞好服务工作。

(3) 严格按照酒店规定对前厅询问、接待、行李、结账等环节的服务态度、服务方式、服务质量等进行督导。

(4) 了解员工的思想、学习、工作、生活情况，协助前厅经理做好员工的技术培训与业务考核工作。

3. 大堂副理

也称大堂值班经理。在不设客务部的酒店，其主要职责是代表总经理协调前厅部的日常对客服务。具体职责范围见后附资料。

项目一 客房预订服务

〔实训目标〕

本项目重点掌握客房预订业务的内容和范围，特别强调预订服务的基本程序及其技术要领。通过本项目的训练，学员应当完整地了解和掌握预订业务的基本内容，并达到如下标准。

- 熟悉和掌握预订服务的基本工作环节和服务程序，能熟练完成各项业务工作。
- 熟练填写各种表格或报表，并能根据各种表格、报表中的数据向上级或有关部门提交分析报告。
- 准确接收各方面的信息，能够随机应变，耐心、细致地回答客人的提问，善于以良好的服务做好客房预订工作。

〔资料索引〕

学员要完成本项目的技能训练，必须认真阅读“客房预订资料学习包”中的有关资料（附本项目后）。

序号	资料名称	索引号	重点阅读
1	接受预订工作标准流程	QT01	△
2	更改预订工作标准流程	QT02	
3	超额预订处理标准流程	QT03	
4	电话预订服务标准	QT07	△
5	团队预订服务标准	QT08	△
6	更改预订服务标准	QT09	
7	取消预订服务标准	QT10	
8	超额预订处理工作标准	QT11	△

〔工作程序〕

预订服务实训基本程序如下所示，完成本实训项目请按此程序进行。

