



新世纪高职高专旅游与酒店管理类课程规划教材

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教指委第一届教学成果奖

新世纪

饭店前厅客房服务与管理

FANDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

(第二版)

新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 周 雪 马 柯



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
教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教指委第一届教学成果奖

饭店前厅客房服务与管理

FANDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

(第二版)

新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 周 雪 马 柯

副主编 纪国明 康明福



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

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理/周雪, 马柯主编.—2 版.—大连:
大连理工大学出版社, 2009.6(2012.5 重印)

新世纪高职高专旅游与酒店管理类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-2902-9

I. 饭… II. ①周… ②马… III. 饭店-企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 133944 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

丹东新东方彩色包装印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 印张: 13.5 字数: 309千字

印数: 46001~50000

2005年6月第1版

2009年6月第2版

2012年5月第10次印刷

责任编辑: 欧阳碧蕾 陈 畅

责任校对: 王 兰

封面设计: 张 莹

ISBN 978-7-5611-2902-9 定 价: 26.00 元

总序

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

前 言

《饭店前厅客房服务与管理》(第二版)是新世纪高职高专教材编委会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

21世纪,随着旅游业的发展,饭店从业人员的需求量日益增多,对高素质人才的需求也越来越紧迫。而高职高专旅游专业的毕业生已成为服务大军中的主力。因此,深化职业教育教学改革,创新应用型人才培养模式是当前高职院校教学改革的重点。根据《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号),遵循学生职业能力培养的基本规律,以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容,科学设计学习型工作任务,教、学、做结合,理论与实践一体化,实训、实习等教学环节设计合理的指示精神,按照学生毕业求职岗位所需技能为依据,对该教材进行了重新设计与编排,特点如下:

1. 体现专业技能训练与管理能力培养相统一的教学理念。以饭店前厅、客房部岗位真实工作任务为主线设计教学模块,将内容分为两大部分:第一部分——前厅篇;第二部分——客房篇。每篇又从客人的需要出发,按照服务的顺序分为不同的模块,每一模块分解为各项任务,各任务间以学生必须掌握的服务与管理知识作链接。

2. 强调动手能力与技能训练。每个模块均根据教学需要,设计出实训方案,强调实践能力的培养。既可帮助教师安排实训项目又使学生对操作程序与标准有清晰的掌握。教材的理论知识以够用为度,进一步加强了实践教学的内容,以符合高职学生的特点。

3. 以“适用教学需要”为原则,对该教材结构体系进行了重新编排。每个模块都提供了引例和综合案例,帮助学生理解和掌握所学知识;而学习目标和小结可以帮助学生了

解重点,融会贯通。

本教材由哈尔滨职业技术学院周雪、郑州牧业工程高等专科学校马柯任主编,辽宁对外经贸学院纪国明、兰州职业技术学院康明福任副主编,石家庄财经职业学院罗艳丽参与了教材的编写工作。编写分工如下:第一、五、六、十一模块由周雪编写;第二、七、十模块由马柯编写;第三、四模块由纪国明编写;第八、九模块由康明福、罗艳丽编写。

在本书的编写和修订过程中,得到了许多饭店人士的支持和帮助,并参阅了国内大量专家学者的相关文献,在此一并向他们表示衷心的感谢!我们也由衷感谢大连理工大学出版社的大力支持和热心指导。

书中难免有不妥和遗漏之处,敬请专家和广大读者批评指正,以便我们能不断改进和提高。

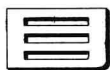
所有意见和建议请发往:dutpgz@163.com

欢迎访问我们的网站:<http://www.dutpbook.com>

联系电话:0411-84708445 84708462

编 者

2009年6月



第一篇 前厅

模块一 前厅认知	3
一、前厅部的地位与任务	4
二、前厅部的组织机构模式与管理岗位职责	7
三、前厅服务人员应具备的素质	14
四、前厅环境与布局设计	15
五、前厅小气候与卫生的质量控制	18
技能训练	19
前厅认知	19
模块二 前厅预订与接待业务流程	21
一、客房预订的意义和任务	22
二、客房预订的渠道、方式和种类	22
三、订房变更和取消	24
四、订房核对	25
五、超额订房及订房纠纷处理	25
六、接待准备	27
七、入住登记	29
八、客房销售的艺术与技巧	30
技能训练	32
任务1 客房预订服务流程	32
任务2 接待服务流程	34
任务3 换房服务流程	37
模块三 前厅其他业务流程	43
一、礼宾服务	44
二、问讯服务	47

三、总机服务	48
四、商务中心服务	48
五、收银服务	49
技能训练	50
任务1 饭店代表服务	50
任务2 门童服务	50
任务3 行李服务	51
任务4 问讯服务	55
任务5 总机服务	58
任务6 商务中心服务	62
任务7 结账服务	64
模块四 前厅部的沟通与协调	73
一、沟通协调的基本原理	74
二、前厅部内部及其与其他部门的沟通与协调	76
三、宾客投诉的处理	78
四、客史档案的管理	82
技能训练	84
宾客投诉的处理	84
模块五 房价管理与经营统计分析	87
一、房价分析与价格体系	88
二、客房定价的常用方法	91
三、饭店房价的定价策略	93
四、房价的控制和调整	96
技能训练	98
任务1 客房各种经营报表的填写	98
任务2 客房主要经营指标分析	100

第二篇 客房

模块六 客房认知	109
一、客房部的功能、地位与主要工作	110

二、客房部的组织机构与岗位职责	112
三、客房服务的组织模式	115
四、客房部与其他部门的沟通	117
五、客房的种类与客房设备用品	118
六、客房的装饰布置	120
技能训练	123
客房设备用品的认知	123
模块七 客房部清洁业务流程	129
一、客房清洁整理	130
二、公共区域清洁保养	134
三、客房部质量控制	135
技能训练	137
任务1 走客房的清洁	137
任务2 饭店大堂的清洁	141
任务3 公共洗手间的清洁	143
模块八 客房设备、布草的选择与管理	149
一、客房设备用品管理概述	150
二、客房设备的选择	153
三、客房设备的保养	155
四、建立客房设备档案	157
技能训练	157
任务1 布草的选择与管理	157
任务2 日用品的选择与管理	160
模块九 客房服务与优质管理	167
一、服务质量	168
二、优质服务	169
技能训练	171
任务1 针对不同类型的客人提供有针对性的服务	171
任务2 客房系列服务程序和标准	173

模块十 客房安全保障体系的控制与实施	181
一、安全管理概述	182
二、客房消防安全	184
三、客房财物安全	185
四、客房其他安全事故的处理	187
技能训练	189
火灾的应急处理	189
模块十一 客房部人力资源管理	193
一、人员编制	194
二、定员方法与计算程序	196
三、员工的招聘	197
四、客房部员工培训	197
五、员工的绩效评估与员工激励	199
技能训练	202
设计一份客房员工的绩效评估表	202
参考文献	204

第一篇

前 厅

模块

一

前厅认知

学习目标

认识前厅部在现代饭店经营管理中的基本功能和重要地位;了解前厅部的组织机构设置与管理岗位的主要职责。



案例导入 ▶▶▶

南京某饭店大堂,两位外国客人向大堂副理值班台走来。大堂倪副理立即起身,面带微笑地以敬语问候,让座后两位客人忧虑地讲述起他们心中的苦闷:“我们从英国来,在这儿负责一项工程,大约要三个月,可是离开了翻译我们就成了‘睁眼瞎’,有什么方法能让我们尽快解除这种陌生感?”倪副理微笑地用英语答道:“感谢两位先生光临我们饭店,使大厅蓬荜生辉,这座历史悠久的都市也同样欢迎两位先生的光临,你们的绅士风度也一定会博得市民的赞赏。”熟练的英语所表达的亲切的情谊,一下子拉近了彼此间的距离,气氛变得活跃起来。于是外宾更加广泛地询问了当地的生活环境、城市景观和风土人情。从长江大桥到六朝古迹,从秦淮风情到地方风味,倪副理无不一一细说。外宾中一位马斯先生还兴致勃勃地谈到:“早就听说中国的生肖十分有趣,我是1921年8月4日出生的,参加过二次大战,大难不死,一定是命中属相助佑。”

说者无心,听者有意,两天之后就是8月4日,谈话结束之后,倪副理立即在备忘录上做好记录。8月4日那天一早,倪副理就买了鲜花,并代表饭店在早就预备好的生日贺卡上填好英语贺词,请服务员将鲜花和生日贺卡送到马斯先生的房间。马斯先生从珍贵的生日贺礼中获得了意外的惊喜,激动不已,连声答道:“谢谢,谢谢贵店对我的关心,我深深体会到这贺卡和鲜花之中隐含着许多难以用语言表达的情意。我们在南京逗留期间再也不会感到寂寞了。”

★上述案例说明,前厅部员工善于捕捉客人的有关信息,富有职业敏感,设身处地地仔细揣摩客人的心理状态,把客人当作真正的上帝,给客人留下美好而深刻印象的同时,既体现了服务人员爱岗敬业的优秀职业素质,也为饭店树立了良好的形象。★



知识链接 ▶▶▶

一、前厅部的地位与任务

前厅部也称客务部、前台部、大堂部,位于饭店的门厅处,是饭店组织客源、销售客房商品,联络和协调各部门的对客服务,并为客人提供前厅系列服务的综合性部门。

前厅部一般都设置在饭店大堂最显眼的位置,使客人进入饭店后能够很方便地找到服务台,以便办理入住等相关的手续。“大堂部”的名称突出了其在饭店中的位置以及与大堂有关区域的关系。而有些饭店称呼为“总服务台”则强调了其在酒店综合服务中的重要地位与作用。

(一)前厅部在饭店中的地位

前厅部是现代饭店的重要组成部分,在饭店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到整个饭店的经营效果和对外形象。由于其工作具有接触面广、政策性强、业务繁杂、关系全局等特点,所以它在饭店中具有十分重要的地位和作用,主要表现在以下几个方面:

1. 前厅部是饭店业务活动的中心

饭店主要是为客人提供食宿的场所,客房是饭店最主要的产品。前厅部要通过积极



开展客房的预订业务,以及为抵店的客人办理入住登记手续及安排住房,来宣传和推销饭店的产品;同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息传递给其他部门,共同协调全饭店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。因此,前厅部在饭店的经营活动中是承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽,可以说是整个饭店的神经中枢。

2. 前厅部是客人与饭店联系的纽带

前厅部自始至终都是为客人服务的中心,前厅部人员为客人提供的服务从客人抵店前的预订入住直至客人离店结账到最后建立客史档案,贯穿于客人与饭店交易往来的全过程,如图 1-1 所示。

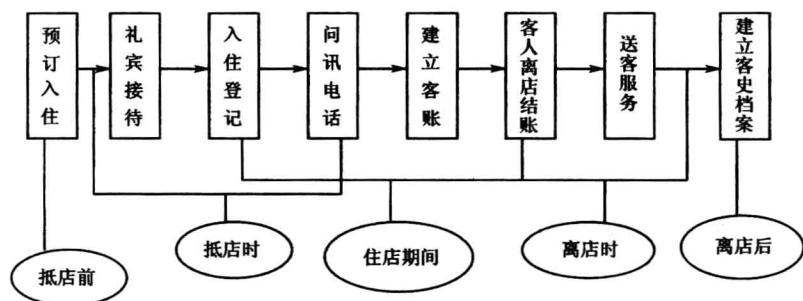


图 1-1 前厅部为客人提供服务的流程

3. 前厅部是饭店管理机构的代表

前厅部是饭店的神经中枢,在客人的心目中它是饭店管理机构的代表。饭店形象是公众对饭店的总体评价,是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。饭店形象对现代饭店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是饭店巨大的精神财富。前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人一进饭店,就会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工仪容仪表、服务质量、工作效率等,产生深刻的“第一印象”。而这种第一印象在客人对饭店的认知中会产生非常重要的作用,它产生于瞬间,但却会长时间保留在人们的记忆表象中。客人离店时,经由大堂,前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现等都会给客人留下“最后印象”,优质的服务将使客人对饭店产生依恋之情。客人在饭店整个居留期间,前厅要提供各种有关的服务,客人遇到困难要找前厅寻求帮助,客人感到不满时也要找前厅投诉。在客人的心目中,前厅便是饭店的全部。而且,在大堂汇集的大量人流中,除住店客人外,还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客交谈、检查指导等客人。他们往往停留在大堂,对饭店的环境、设施、服务品头论足。因此说,前厅的管理水平和服务水准,往往直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和服务风格,前厅是饭店工作的“橱窗”,代表着饭店的对外形象。

4. 前厅部是饭店组织客源、创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是饭店的基本功能,客房是饭店出售的最大、最主要的商品。通常在饭店的营业收入中,客房销售额要高于其他各项。据统计,目前国际上客房收入一般



占饭店总营业收入的50%左右,而在我国还高于这个比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率、增加客房销售收入,从而提高饭店经济效益的关键之一。

5. 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部直接面对市场,面对客人,是饭店中最敏感的门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个饭店对客服务、经营管理的各种信息,并对这些信息进行认真的整理和分析,每日或定期向饭店提供真实反映饭店经营管理情况的数据报表和工作报告,并向饭店管理机构提供咨询意见,作为制订和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

(二) 前厅部的工作任务

前厅部的地位和作用决定了它在饭店经营中所承担的任务,虽然不同规模的饭店其组织机构不同,但基本任务是一致的,那就是推销客房商品及饭店其他产品,协调饭店各部门,向客人提供满意的优质服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。

1. 销售客房商品

在国际饭店业,客房收入、餐饮收入和其他收入的比例为5:4:1,客房销售直接影响饭店的经济效益。同时,客房商品具有价值不可储存性的特征,是一种“极易腐烂”的商品。因此,前厅部应运用科学的管理手段,高效率地完成客房销售工作,搞好客房销售预测以提高客房的销售能力,同时积极参与饭店的市场调研,参与房价及促销计划的制订,配合销售部门进行宣传和促销,开展客房预订业务。前厅销售客房的数量和达成的平均房价水平,是衡量其工作绩效的一项重要客观标准。

2. 提供各项前厅服务

前厅部作为对客服务的中心,担负着直接对客人服务的繁重工作,如在饭店大门、机场或车站迎送客人的服务,行李搬运服务,接受问讯及投诉,商务中心服务,发放客房钥匙,委托代办服务,贵重物品的保管及通过电话总机所提供的各项服务。前厅部的特殊地位,使得这些日常服务工作的质量、效率显得非常重要。

3. 处理客人账目

当一位客人办理入住手续后,前厅收银员必须为其开设一个账户,以记录客人在饭店住宿期间的消费。客人账户一般包括每日的房费、餐厅的消费(采用签单形式)、客房用餐服务费、饮料费(房间迷你酒吧)、洗衣服务费、外买服务费、电话费等一切在饭店消费的费用。前厅收银员每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单,确保饭店的经济利益;同时编制各种会计报表,以便及时反映饭店的营业活动状况。

4. 提供有关饭店经营管理信息,建立客人资料和其他资料档案

由于前厅部处于饭店业务活动的中心地位,每天接触大量的信息,如有关客源市场、产品销量、营业收入、客人的需求及反馈意见等,前厅部要将这些信息加以处理,向饭店

