

中等职业教育旅游饭店服务与管理专业教材新系

21世纪新概念教材

教育部商业职业教育教学指导委员会推荐

全国商业中专教育研究会组织编写



QIANTINGFUWUYUGUANLI

前厅服务与管理

主 编：郑宏博 付启敏
副主编：王爱兰 刘蕾 范斌

(第三版)

中等职业教育旅游饭店服务与管理专业教材新系
21世纪新概念教材
教育部商业职业教育教学指导委员会推荐
全国商业中专教育研究会组织编写

江苏工业学院图书馆
藏书章

QIANTINGFUWUYUGUANLI

前厅服务与管理

主 编：郑宏博 付启敏
副主编：王爱兰 刘蕾 范斌

(第三版)

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press
大连

◎ 郑宏博 2008

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务与管理 / 郑宏博主编. —3 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2008. 8

(中等职业教育旅游饭店服务与管理专业教材新系)

ISBN 978 - 7 - 81122 - 397 - 2

I. 前… II. 郑… III. ①饭店 - 商业服务 - 专业学校 - 教材②饭店 - 商业管理 - 专业学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 114768 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连天正华延彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm × 210mm

字数: 385 千字 印张: 13

2008 年 8 月第 3 版

2008 年 8 月第 9 次印刷

责任编辑: 许景行 张晓鹏

责任校对: 何 群

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 81122 - 397 - 2

定价: 19.00 元

推荐说明

本书是全国中等职业教育通用教材，经审定，同意作为教育部商业职业教育教学指导委员会推荐教材出版。书中不足之处，请读者批评指正。

教育部商业职业教育教学指导委员会

本书是全国中等职业教育通用教材，经审定，同意作为教育部商业职业教育教学指导委员会推荐教材出版。书中不足之处，请读者批评指正。

教育部商业职业教育教学指导委员会

教育部商业职业教育教学指导委员会

编审说明

为适应建立社会主义市场经济体制的要求,满足中等专业(职业)学校教育改革与发展对新教材的需要,我会相继组织编写面向21世纪、具有“换代型”性质的公共课和市场营销、会计、计算机应用与管理、餐旅服务与管理等专业的“教材新系”。新教材认真贯彻全国教育工作会议精神,具体落实教育部《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的“职业教育课程改革和教材建设规划”,着眼于21世纪初我国大、中、小企业诸多岗位群的现实需要,以培养中等应用型专业人才为目标,依照“以素质为基础,以能力为本位,注重创新意识与创新能力培养”的原则,简化了对知识要点的陈述,增加了图、表、例和典型个案的比例,强化了知识的应用性、针对性和技能的可操作性,体现了我国中等职业学校新时期教育的特点。

《前厅服务与管理》是“中等职业教育旅游饭店服务与管理专业教材新系”中的一种,经审定,同意将其作为我会统编教材出版。

本书是全国商业中专教育研究会会员学校必用教材,也可供新时期我国各类中等职业学校选用,还可作为业务岗位培训教材和餐旅企业服务与管理人士的自学读物。

全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会

总序

“餐旅服务与管理”这个专业名称是1999年6月正式确定的。教育部从1997年开始研究“面向21世纪职业教育专业设置”，原国内贸易部教育司也成立了“商贸系统面向21世纪职业教育专业设置”的子课题组。经过近2年的调查研究，子课题组写出了研究报告，并向教育部申报了10个专业作为重点建设的骨干专业，其中就有“餐旅服务与管理”。

在这里，简要地回顾一下这个专业建设的历史是必要的。餐旅服务专业在初始阶段是职业高中（以下简称“职高”）为餐饮、旅游行业培养服务员而开设的，招收初中毕业生，学制3年；餐旅管理专业是中等专业学校（以下简称“中专”）为餐饮、旅游行业培养初、中级管理人员而开设的，招收高中毕业生，学制2年。一般称后者为“大中专”。它最先是由上海市商业学校于1984年开设的。当时是改革开放初期，上海的餐饮旅游事业正迅猛发展，新的饭店、餐馆如雨后春笋拔地而起，初、中级管理人员严重缺乏。在上海市政府教育卫生办公室、上海市教育局、商业委员会、商业二局以及新亚（集团）联营公司的倡导与支持下，上海市商业学校经过半年多的筹备，于1984年秋季招生试办大中专餐旅管理班。其后，改革开放的浪潮席卷我国东海、渤海、南海之滨，再由其推向内地，旅游这个无烟产业越来越兴旺，全国各地、相关行业教育系统的许多中专、技校、职高都纷纷办起了餐旅服务与管理专业。据不完全统计，仅原国内贸易部系统就有近60所中专开设了

这个专业(班),而且,原先职高培养服务员、中专培养管理人员的旧格局也发生了变化:现在职高也办中专班(管理人员班),中专也办职高班(服务员班),两者互相渗透了。这种互相渗透乃至合二而一的局面是可以理解的。一方面,培养服务员固然要努力使学生掌握过硬的服务操作技能,培养初、中级管理人员也要使学生掌握服务操作技能,不会操作或操作很不到位,岂能搞好管理?另一方面,“餐旅管理”实际上是在“餐旅服务”的基础上加一“管理”课程的模块,两者的培养目标大同小异或前同后异,复合起来也就比较方便、自然。

现在再来谈教材。当初我国办大中专餐旅管理专业时,并没有组织编写成套教材。零散教材中最早的一本是中国展望出版社1989年出版的《中国旅游文学》,后来中国商业出版社又出版了《餐饮文学》、《餐旅应用写作》、《餐旅心理学》三本。到了1994年,中国商业出版社组织部分学校教师编写了一套“酒店管理系列教材”,共13种。随着旅游业的迅速发展和教学改革的逐步深化,原国内贸易部教育司于1996年正式制订了教学计划和教学大纲,在此基础上组织编写了“国内贸易部部编餐旅管理专业教材”。该套教材于1997年由东北财经大学出版社出版。现在全国商业系统中专学校使用的,主要还是这套教材;在商业系统之外及职高方面,有的学校也选用这套教材,有的则选用中国旅游出版社出版的相关教材,也有的选用地方组织编写或自编的教材,情况各不相同。

如今,纪元晋千,党中央、国务院召开了改革开放以来的第三次全国教育工作会议,颁发了《中共中央、国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》。这次会议正式把中专、技校、职高统一纳入“中等职业教育”范畴,并对发展职业教育提出了许多新的要求、新的思路、新的改革措施,强调要全面推进素质教育,重视创新精神和实践能力的培养,并指出要增强职业教育的适用性,开发和编写体现新知识、新工艺、新技术和新方法的具有专业特色的课程教材。

为贯彻全国教育工作会议精神,具体落实教育部《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的“职业教育课程改革和教材建设规划”,全国商业中专教育研究会与东北财经大学出版社再度合作,组织编写了“中等职业教育旅游饭店服务与管理专业教材新系”(以下简称“新

系”)。这套教材并不限于对原国内贸易部“部编餐旅管理专业教材”的单纯修订,而是在许多方面做了突破性尝试,诸如:原“部编餐旅管理专业教材”仅着眼于饭店服务与管理方面,为了使“旅”名副其实,本“新系”增加了旅行社服务与管理方面的教材;在课程结构上,原“部编餐旅管理专业教材”中有多本只讲“服务”,本“新系”则全方位地兼顾了“服务”与“管理”两个方面;就各书内容的标准化部分而言,原“部编餐旅管理专业教材”的某些内容业已陈旧,本“新系”则以国家有关部门最新颁布的标准为据;在教材类型上,原“部编餐旅管理专业教材”与国内已投放市场的多数教材一样,理论陈述偏多,图、表、例偏少,栏目设置贫乏,属“新内容+旧形式”的“改良型”,本“新系”按照东北财经大学出版社和全国商业中专教育研究会率先提出的“实现‘形式与内容双更新’、营造‘换代型’赋型机制”的要求,减少了对知识的概念化阐述,增加了图、表、例的比例,新设置了“学习目标”、“小思考”、“主要概念”、“本章小结”等栏目。全套书注重素质教育、注重实用、注重对学生实践能力和操作能力的培养,并力求与专业教学的发展及国内外旅游饭店服务与管理的实践发展保持同步。

如此调整、充实与优化后的“新系”教材包括24种,它们是:①《旅游概论》;②《旅游政策与法规》;③《中国旅游地理》;④《导游业务》;⑤《旅行社业务与管理》;⑥《导游文化基础知识》;⑦《饭店管理概论》;⑧《饭店市场营销》;⑨《餐旅企业会计》;⑩《餐旅文学》;⑪《餐旅英语》;⑫《前厅服务与管理》;⑬《客房服务与管理》;⑭《餐厅服务与管理》;⑮《康乐部服务与管理》;⑯《餐旅设备》;⑰《食品营养与卫生》;⑱《烹饪知识》;⑲《酒品调制与酒吧服务》;⑳《连锁快餐店服务与管理》;㉑《美容与造型》;㉒《餐旅心理学》;㉓《形体训练》;㉔《餐旅实用美学》。上述教材所及课程,基本涵盖国家旅游局人事劳动教育司新近颁布的相关专业教学计划和中央电大1999年颁布的中专饭店服务与管理专业教学计划的课程设置。

本“新系”的编写得到中国商业职业技能鉴定指导中心、中国商业技师协会、高等学校工商管理类专业教学指导委员会、全国旅行社经理资格认定专家委员会、中国饭店职业英语标准培训与测试中心、全国

特级导游员评审组、教育部商业职业教育教学指导委员会、上海市旅游学会等部门领导和学术组织专家的支持和指导,我们谨向他们表示衷心的感谢。

国内外旅游产业的发展及与之相应的餐旅服务与管理专业的发展日新月异,我们为之付出了较大努力的“新系”能在多大程度上满足我国餐旅企业服务与管理岗位群和中等职业学校专业教学的新需要,还要由读者来评判。热忱地希望广大专家学者、企业领导和学校师生给我们以帮助,使这套教材能更好地服务于企业、服务于教学、服务于社会,并通过修订不断完善。

“中等职业教育旅游饭店服务与管理专业教材新系”

编写委员会

①:《导游基础知识》②:《旅游法规》③:《旅游英语》④:《旅游心理学》⑤:《旅游市场营销》⑥:《旅游企业人力资源管理》⑦:《旅游企业财务管理》⑧:《旅游企业统计》⑨:《旅游企业法律事务》⑩:《旅游企业英语》⑪:《旅游企业计算机应用》⑫:《旅游企业英语翻译》⑬:《旅游企业英语写作》⑭:《旅游企业英语口语》⑮:《旅游企业英语听力》⑯:《旅游企业英语阅读》⑰:《旅游企业英语翻译》⑱:《旅游企业英语写作》⑲:《旅游企业英语口语》⑳:《旅游企业英语听力》㉑:《旅游企业英语阅读》㉒:《旅游企业英语翻译》㉓:《旅游企业英语写作》㉔:《旅游企业英语口语》㉕:《旅游企业英语听力》㉖:《旅游企业英语阅读》㉗:《旅游企业英语翻译》㉘:《旅游企业英语写作》㉙:《旅游企业英语口语》㉚:《旅游企业英语听力》㉛:《旅游企业英语阅读》㉜:《旅游企业英语翻译》㉝:《旅游企业英语写作》㉞:《旅游企业英语口语》㉟:《旅游企业英语听力》㊱:《旅游企业英语阅读》㊲:《旅游企业英语翻译》㊳:《旅游企业英语写作》㊴:《旅游企业英语口语》㊵:《旅游企业英语听力》㊶:《旅游企业英语阅读》㊷:《旅游企业英语翻译》㊸:《旅游企业英语写作》㊹:《旅游企业英语口语》㊺:《旅游企业英语听力》㊻:《旅游企业英语阅读》㊼:《旅游企业英语翻译》㊽:《旅游企业英语写作》㊾:《旅游企业英语口语》㊿:《旅游企业英语听力》

第三版前言

为落实教育部《2003—2007 年教育振兴行动计划》，探索商业职教中职教学目标、教学内容和教材改革的新思路、新方法，全国商业中专教育研究会成立了课题组，对中职《前厅服务与管理》的教学目标、教学内容、教材建设的衔接和分工进行了研讨，从理论到实践、从点到面为商业职教中、高职的衔接与分工提供了比较科学的依据。本书就是在此基础上重编再版的。

第三版教材以培养现代前厅服务员为目标，以中职三校生（中专、职校、技校）为使用对象，以初中毕业生的文化基础为前提，着重对前厅服务员的培训，突出对前厅服务员技能的培养。通过学习、专业实践，使学生能胜任前厅服务员的各项工作。

本书在编写中广泛吸取了国内外的最新信息，从教学实践出发，结合中职学生实际情况，突出了新颖性、实用性、科学性、趣味性等。

本书共分 10 章，一些章节前面有名人格言，文中附小资料、小思考等，章后则附综合案例、综合实训等，并配置多种类型的习题。习题涉及三个层面的内容：第一层是基本知识测试题，主要检测学生对基本理论、基本知识掌握的情况；第二层是基本技能训练题，检测学生运用基本理论分析问题的能力；第三层是社会实践题，要求学生深入企业，了解实际问题，培养学生关注社会的习惯，检测学生运用理论解决实际问题的能力。这既便于教学，又扩大了学生的知识面。

全书结构严谨，叙述详细，通俗易懂，操作性强，在保证教学基本

要求的前提下,扩大了适用面,增强了伸缩性,既可供中等学历教育使用,也可作为饭店员工的培训教材。

为方便教学,本书为主教材配制了PPT电子教学课件,并为主教材的章后习题编写了“附录3:章后习题参考答案与提示”。使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站(www.dufep.cn)查询或下载这些网上教学资源。

第三版教材由郑宏博、付启敏主编,王爱兰、刘蕾、范斌担任副主编,程争艳主审。各章的具体分工如下:郑宏博(内蒙古商贸职业学院)编写第1、3、4章;杨君(呼和浩特市旅游协会)编写第2章;付启敏(内蒙古师范大学青年政治学院)编写第5、7章;高云胜(内蒙古商贸职业学院)编写第6章;范斌(内蒙古农业大学)编写第8章;王爱兰(内蒙古商贸职业学院)编写第9章;王军(内蒙古商贸职业学院)编写第10章;刘蕾(内蒙古商贸职业学院)编写情景英语会话。全书由郑宏博总纂定稿。

本书在编写过程中参阅了不少文献,得到了有关部门、学校领导、专家及教师的大力支持,在此一并致谢。

由于编写时间仓促,编写水平有限,书中疏漏在所难免,敬请广大读者不吝赐教,以便于修订,使之日臻完善。

编者

2008年4月

第二版前言

随着改革开放的不断深化和社会主义市场经济体制的逐步确立,企业作为独立的商品生产者和经营者,要在激烈的市场竞争中求得健康生存和快速发展,必须按照市场需求组织生产、提高效益。为此,需要造就一支新的高、中、初级配套的专业队伍。以培养新时期中等应用型旅游饭店专门人才为己任的中等专业(职业)学校餐旅服务与管理专业,要实现其培养目标,必须通过新型教材这一具有赋型机制的知识载体。

《前厅服务与管理》是培养中等前厅服务人员和基层管理人员的专业教材。它与“中等专业(职业)学校餐旅服务与管理专业教材新系”中的其他教材一样,坚持面向21世纪,适应中等专业(职业)学校教育改革和发展的需要,立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力进行内容与形式创新。

本书贯彻了科学性、实用性、先进性、规范性四项原则,吸取了国内外前厅服务与管理的最新知识和技术,注重了知识的应用性和可操作性。其主要内容包括:前厅部概述、前厅环境与设施、前厅预订服务、前厅房价管理、前厅接待服务、前厅系列服务、前厅离店服务、前厅商务服务、前厅业务管理、电脑系统在前厅部管理中的应用、前厅人力资源管理。

本书由郑宏博主编,参加编写的人员有:王军(第1章)、郑宏博(第4、7、9章)、张立改(第3、5、10章)、李光宇(第2、6章)、高云胜(第8、11章)。全书由郑宏博总纂,由内蒙古社会科学院武又

文先生主审。本书在编写过程中参阅了不少文献,得到了有关部门、学校领导、专家和教师的大力支持,在此一并致谢。

由于编写时间仓促,编写水平有限,书中疏漏在所难免,敬请广大读者不吝赐教,以便于修订,使之日臻完善。

编者
2000年9月

18	1.1 前厅部的特点与职能	3
18	1.2 前厅部的组织与管理	10
18	1.3 前厅环境	33
28	■ 本章小结	40
28	■ 主要概念	41
28	■ 知识练习	41
28	■ 观念应用	42
28	■ 综合案例	42
28	■ 综合实训	43

目 录

第1章 前厅部概述	1
■ 学习目标	1
1.1 前厅部的特点与职能	3
1.2 前厅部的组织与管理	10
1.3 前厅环境	33
■ 本章小结	40
■ 主要概念	41
■ 知识练习	41
■ 观念应用	42
■ 综合案例	42
■ 综合实训	43
第2章 前厅预订服务	44
■ 学习目标	44
2.1 客房预订概述	45
2.2 预订的种类与程序	47
2.3 预订的手段与技巧	58
2.4 预订员职业技能资格等级鉴定概述（中级）	69
2.5 情景英语会话	70
■ 本章小结	79
■ 主要概念	79

2 前厅服务与管理

■ 知识练习	79
■ 技能训练	81
■ 观念应用	81
■ 综合案例	82
■ 综合实训	83
第3章 前厅房价管理	84
■ 学习目标	84
3.1 房价的管理	85
3.2 房价的实施	90
3.3 客房销售	100
■ 本章小结	105
■ 主要概念	105
■ 知识练习	105
■ 技能训练	106
■ 观念应用	107
■ 综合案例	107
■ 综合实训	109
第4章 前厅接待服务	110
■ 学习目标	110
4.1 接待概述	112
4.2 接待程序与标准	125
4.3 接待方法与技巧	138
4.4 客房状况显示	142
4.5 接待员职业技能资格等级鉴定概述（中级）	150
■ 本章小结	151
■ 主要概念	151
■ 知识练习	152
■ 技能训练	153
■ 观念应用	153
■ 综合案例	153
■ 综合实训	155

第5章 前厅系列服务	156
■ 学习目标	156
5.1 系列服务概述	157
5.2 礼宾服务	161
5.3 问讯服务	173
5.4 总机服务	178
5.5 商务中心服务	184
5.6 礼宾员、问讯员、话务员职业技能资格等级鉴定概述	
(中级)	189
5.7 情景英语会话	190
■ 本章小结	199
■ 主要概念	200
■ 知识练习	200
■ 技能训练	201
■ 观念应用	201
■ 综合案例	202
■ 综合实训	203
第6章 前厅离店服务	204
■ 学习目标	204
6.1 离店服务概述	206
6.2 前厅客账管理	212
6.3 贵重物品的寄存与保管	226
6.4 收银员职业技能资格等级鉴定概述 (中级)	230
■ 本章小结	231
■ 主要概念	231
■ 知识练习	231
■ 技能训练	232
■ 观念应用	232
■ 综合案例	234
■ 综合实训	235

第7章 前厅部的业务管理	236
■ 学习目标	236
7.1 前厅部际沟通与协调	238
7.2 客人投诉处理	248
7.3 前厅部服务质量管理	256
7.4 前厅部安全管理	263
■ 本章小结	270
■ 主要概念	271
■ 知识练习	271
■ 技能训练	272
■ 观念应用	272
■ 综合案例	273
■ 综合实训	274
第8章 计算机系统在前厅部管理中的应用	275
■ 学习目标	275
8.1 前厅部计算机系统概述	276
8.2 前厅部计算机系统的功能	286
8.3 现代相关技术的应用	291
8.4 客史档案管理	304
■ 本章小结	307
■ 主要概念	308
■ 知识练习	308
■ 观念应用	309
■ 综合案例	311
■ 综合实训	311
第9章 前厅部人力资源管理	312
■ 学习目标	312
9.1 前厅员工的素质与选择	314
9.2 前厅员工的业务培训	321
9.3 前厅员工激励的方法	329
9.4 前厅员工工作的评估	335