

高等院校旅游管理专业系列教材

Gaodeng Yuanxiao Lüyou
Guanli Zhuanye Xilie Jiaocai

主编 ◆ 尹寿兵

前厅与客房管理

Front Office and Housekeeping
Department Management



安徽人民出版社

高等院校旅游管理专业系列教材

Gaodeng Yuanxiao Lüyou
Guanli Zhuanye Xilie Jiaocai

主编 ◆ 尹寿兵

前厅与客房管理

Front Office and Housekeeping
Department Management



安徽人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅与客房管理/尹寿兵主编. —合肥: 安徽人民出版社, 2008. 12

ISBN 978 - 7 - 212 - 03418 - 4

I. 前… II. 尹… III. 饭店—商业管理—高等学校: 技术学校—教材
IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 190345 号

前厅与客房管理

尹寿兵 主编

出版发行: 安徽人民出版社

地 址: 合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号出版传媒广场 8 楼

发 行 部: 0551 - 3533258 3533268 3533292(传真) 邮编: 230071

组 编: 安徽师范大学编辑部 电话: 0553 - 3937079 3883579

经 销: 新华书店

印 制: 芜湖新欣传媒有限公司

开 本: 787 × 960 1/16 印张: 15.75 字数: 266 千

版 次: 2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 212 - 03418 - 4

定 价: 25.00 元

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

高等院校旅游管理专业系列教材编委会

(按姓氏笔划排序)

主 任：章锦河

副主任：王朝辉 黄成林

委 员：刁宗广 王 虹 王卫东 王培俊 王朝辉
孔 娟 方大卫 卢 松 齐 炜 李东和
朱同林 刘 明 刘 茜 杜 明 吴大明
张 荣 张 慧 张小琴 张宽胜 陈 浩
陈秀楼 郑平建 苗爱群 胡文海 唐建军
晋秀龙 徐 翔 章尚正 章锦河 梁修存
黄成林 葛向东 傅先兰 靳 慧

总 序

改革开放 30 年,我国国民经济与社会发展取得了举世瞩目的伟大成就。国富民强,和谐安定催生旅游业的快速发展,我国旅游业从小到大,从弱到强,已经实现了从旅游资源大国向亚洲旅游大国进而向世界旅游大国的历史性跨越,正积极向世界旅游强国的目标迈进。

入境旅游快速增长。从 1978 年至 2007 年,我国入境旅游接待从 180.92 万人次增加到 13 187.33 万人次,增长 71.9 倍,年均增幅达 15.9%;过夜旅游人数从 72 万人次增加到 5 471.98 万人次,增长 75 倍,年均增幅 16.1%,高出同期世界旅游同类指标 12 个百分点;旅游外汇收入从 2.63 亿美元增加到 419.19 亿美元,增长 158.4 倍,年均增幅达到 19.1%,高出同期世界旅游同类指标 10 个百分点。我国已经成为世界第四大入境旅游接待国。

国内旅游持续攀升。1993 年至 2007 年的 15 年间,我国国内旅游接待从 4.1 亿人次增长到 16.1 亿人次,年均增速达到 10.3%;国内旅游收入从 864 亿元增长到 7 771 亿元,年均增幅达到 17%。我国已经形成世界上最大的国内旅游市场。

出境旅游蓬勃发展。自 1997 年起,我国在试办港澳游、边境游的基础上,正式开展中国公民自费出境旅游业务。之后,出境旅游目的地的数量逐步增加,截至 2007 年底,除香港、澳门两个特别行政区外,已有 132 个国家成为我国公民出境旅游目的地。中国公民出境旅游人数增速迅猛,2007 年已达到 4 095.4 万人次,是 2000 年的 3.9 倍,其中因私出境旅游人数达到 3 492.4 万人次,已占到出境总人数的 85%。我国已经成为亚洲最大的出境旅游客源国。

旅游企业日益增加。经过 30 年的培育和发展,旅游业基本形成了多方位、多层面、多维度的产业体系格局。到 2007 年末,全国已有旅行社 18 943 家,其



中国国际旅行社 1 797 家;星级饭店 13 583 家;旅游景区(点)超过 20 000 家,其中国家等级旅游区(点)3 100 余家,4A 级以上等级旅游区(点)928 家;国家旅游度假区 12 家;优秀旅游城市 307 个,旅游强县 17 个;工农业旅游示范点 1 098 家;国家重点风景名胜区 187 个,国家级自然保护区 303 个,国家森林公园 627 个,国家地质公园 138 个,世界地质公园 20 个,列入《世界遗产名录》的世界遗产 35 处。

科教兴旅迫在眉睫。当前,中国旅游业进入了新的发展阶段。中国将全面推进旅游业转型升级,实现从世界旅游大国向世界旅游强国的新跨越,当务之急是加快实施科教兴旅、人才强旅战略,培养和建设一支高素质的旅游人才队伍。因此,中国旅游业发展将对旅游教育产生重大影响。中国旅游教育将面临前所未有的重大发展机遇和挑战,涉及旅游人才需求和旅游人才供给的许多方面。

旅游人才需求连年走高。从需求层面看,中国旅游业持续快速发展需要大量旅游人才。据预测,到 2010 年,中国旅游主体人才占旅游从业人员的比重将达到 24.7%。到 2015 年,我国旅游直接就业人数将达到 1 700 万人,间接就业人数将达到 8 300 万人,旅游就业总量将达到 1 亿人。中国旅游业产业规模扩大及对旅游就业的强劲拉动使旅游人才需求连年走高。

旅游人才供给持续升温。从供给层面看,旅游教育是旅游产业发展的基础性支持和持续推动力。至 2007 年,全国举办旅游教育的院校共有 1 711 所,在校生为 77.38 万人,旅游专业教师 3.32 万人,其中高等旅游院校 770 所,在校生 39.74 万人,教师 1.69 万人;中等职业学校 941 所,在校学生 37.64 万人,教师 1.63 万人。据统计,目前招收旅游管理博士的院校有 11 所,招收旅游管理硕士的有 90 所,开设与旅游相关的专业(方向)近 30 个,逐步形成了涵盖博士、硕士、本科、专科(含高职)各层面的旅游教育体系。

旅游高等教育是我国旅游教育体系的重要组成部分,与旅游经济和社会发展的关系密切,是一种直接为旅游业发展服务的特殊类型的高等教育,肩负着为中国旅游业培养中高级专门旅游人才的重任。

旅游教材建设刻不容缓。教材建设是院校人才培育的基础。目前,我国旅游教材建设已有一定的规模和基础。在各级行政管理部门、院校和出版社的共同努力下,已出版了一批高等旅游管理专业教材。但从整体性看,已有的多数教材有以下缺憾:一是专业性不足,相当多的旅游教材“脱胎”于各自相关专业

母体的痕迹比较严重,旅游专业特点凸显不够;二是系统性不足,多数版本的教材只有4—8本,涵盖整个旅游管理专业的系列教材比较缺乏;三是适宜性不足,从高等院校旅游管理专业的历届毕业生的就业现状来看,由于实际操作能力不强以及旅游行业就业的相对低门槛特性,旅游管理专业学生逐渐丧失旅游行业就业竞争力,部分旅游高等院校教育并非以适应社会需要为目标,以培养技术应用能力为主线来设计学生的知识、能力、素质结构和培养方案,以致强调理论教学和实践训练并重不够,培养出来的毕业生直接上岗工作的能力不强。另外,目前的多数教材普遍存在内容交叉、重叠、陈旧,编的多,写的少;引用的成果多,研究性成果少;理论性的多,操作性的少;继承的多,创新的少等现象。有鉴于此,在安徽人民出版社安徽师范大学编辑部的策划下,成立了高等院校旅游管理专业教材编委会。经过高等院校旅游管理专业教材编委会精心组织和相关高校教师的认真编写,推出一套结构合理、内容精辟、信息前沿、案例丰富的高等教育旅游管理专业系列教材。

本套系列教材有三个特点:一是专业系统性。旅游高等教育系列教材计划出版28本,涵盖高等院校旅游管理专业全部教育教学内容,避免各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个版本的教材而不利于专业教学的一体化和系统化。二是实践应用性。本套教材充分体现了旅游高等教育的人才培养应用型特色和能力本位,调整了新形势下旅游人才必须具备的能力基础和技术基础,突出了旅游人才的创新素质和创新能力的培养。三是参与广泛性。在对旅游专业的人才培养模式和教学内容体系改革进行充分调查研究和论证的基础上,充分吸收高等院校旅游管理专业在探索培养技术应用型专门人才方面取得成功经验和教学成果的骨干教师参加编写。

本套教材适用于高等院校旅游管理专业使用,同时对旅游行业的工作者与旅游爱好者有重要参考价值。本系列教材是作者在百忙之中完成,我感谢我的同事们的敬业精神。同时,对于系列教材总体框架设计可能存在的缺憾,对于每本教材的疏漏与不足,我并代表作者表示歉意,恳切希望广大读者批评指正,不断推动旅游高等教育教材建设的发展与提高。

章锦河

2009年11月18日

前 言

前厅与客房是饭店两个主要的业务板块,在饭店中占有重要位置。前厅作为酒店的“神经中枢”,扮演着业务调度中心的角色;客房是饭店的主体,是饭店存在的基础,客房收入是饭店收入的主要来源。对前厅和客房的研究是饭店管理研究的重要组成部分。

随着经济的深入发展,中国与世界的联系紧密而又全面,这给旅游服务行业带来了巨大的发展机遇:饭店从业人员的需求量逐渐增多,对具有“窗口”效应的饭店前厅与客房员工的素质要求不断提高。因此,我国高等教育中的旅游管理和饭店管理专业都设有前厅与客房管理的课程。同时,我国高等院校的旅游管理专业和饭店管理专业的学生正成为旅游服务业中的主要力量。为了适应现代饭店前厅与客房管理课程教学的需要,又能反映现代饭店前厅与客房发展的现状和趋势,我们编写了本教材。

在编写过程中,我们从实际出发,以饭店前厅和客房部门为依托,择取饭店企业运营的相关内容,以科学严谨的态度,遵照国家标准、行业规范,努力使本书具有实用性、科学性和可操作性。在强调业务知识和操作技能的同时,书中系统地介绍了前厅和客房管理方面的专业知识,并结合最新的信息和发展趋势,力求将全新的研究成果和管理方法展现给读者。此外,还增加了部分阅读资料,为缺乏实际操作经验的在校学生提供了学习素材。本书也可以作为饭店管理人员进行管理培训的参考用书。

本书由尹寿兵任主编,黄亮、张凤琴任副主编。全书由尹寿兵负责统稿和定稿。编写具体分工如下:第一章由尹寿兵(安徽师范大学)编写,第二章由张凤琴(安徽工业经济职业技术学院)编写,第三章的第一至第三节、第八章由黄亮(安徽商贸职业技术学院)编写,第三章的第四节、第四章由回声(安徽广播电



视大学省直分校)编写,第五、九章由宋颖(马鞍山师范专科学校)编写,第六章由刘学凯(宣城职业技术学院)编写,第七章由童登峰(安徽职业技术学院)编写,第十章由陈键(合肥市公交总公司特色高中)编写。

本书的编写和出版得到了安徽师范大学和安徽人民出版社安徽师大编辑部的大力支持,在此一并致谢。

由于时间和作者水平有限,书中难免存在不足与疏漏之处,敬请同行专家和读者指正。

本教材编写得到安徽省质量工程项目《高校旅游管理专业应用型人才培养模式创新与实践研究》(2008jyxm387)资助。

尹寿兵

2009年10月

目 录

总 序	1
前 言	1
第一章 前厅部概述	1
第一节 前厅部的地位与任务	1
一、前厅部在饭店中的地位	1
二、前厅部的主要工作任务	3
第二节 前厅部的组织机构	4
一、前厅部组织机构设置的原则	4
二、前厅部组织机构图	5
三、前厅部各机构的职能	7
四、前厅部与其他部门的关系	8
第三节 前厅部管理人员的工作描述和素质要求	10
一、前厅部管理人员的工作描述	11
二、前厅部管理者的素质要求	17
第四节 前厅大堂的设计	19
一、大堂的设计原则	19
二、大堂的设计依据	21
三、大堂的风格类型	22



第二章 前厅预订业务管理	26
第一节 前厅预订业务概述	26
一、客房预订的目的	27
二、客房预订的渠道	27
三、客房预订的种类	33
第二节 前厅预订业务程序	37
一、通讯联系	37
二、明确客源	37
三、接受或婉拒预订	39
四、确认预订	39
五、预订资料记录储存	40
六、预订的更改与取消	40
七、抵店前的准备工作	42
第三节 超额预订与订房纠纷处理	45
一、超额预订	45
二、订房纠纷处理	47
第四节 预订与收益管理	49
一、客房出租率与双开率	49
二、收益管理常用的方法	51
第三章 前厅接待与收银业务管理	53
第一节 入住登记与客房分配	53
一、入住登记的内容	53
二、入住登记的程序	56
三、客房分配管理	59
第二节 总台销售艺术与技巧	61
一、总台成功销售的前提	61
二、总台成功销售的技巧	63



第三节 客房状态控制管理	66
一、客房状态显示系统	66
二、客房状态控制管理	67
第四节 收银业务管理	68
一、收银业务管理内容	68
二、客账管理	72
三、外币兑换	74
四、贵重物品保管	76
 第四章 前厅礼宾业务管理	79
第一节 礼宾业务管理	79
一、迎送宾客服务	80
二、行李服务	81
三、委托代办服务	85
四、金钥匙服务	87
第二节 问讯与留言业务管理	89
一、问讯服务	89
二、留言服务	92
三、邮件服务	93
第三节 商务中心业务管理	94
一、复印服务	94
二、传真服务	95
三、票务服务	95
四、会议室出租服务	95
第四节 电话总机业务管理	97
一、设备、环境及工作要求	97
二、总机服务	98



第五章 前厅宾客关系与信息管理的	102
第一节 行政楼层业务管理的	102
一、行政楼层服务的	103
二、行政楼层接待员基本素质要求的	104
第二节 客史档案业务管理的	104
一、建立客史档案的意义的	104
二、客史档案的内容的	105
三、客史档案的建立与管理的	105
第三节 宾客投诉业务管理的	107
一、投诉的意义的	107
二、投诉的原因的	108
三、投诉的方式的	109
四、投诉的主要方面的	110
五、受理投诉的程序及要求的	110
第四节 前厅信息业务管理的	113
一、前厅信息管理系统	113
二、前厅信息处理与沟通的	117
三、前厅信息沟通的主要障碍及纠正方法的	118
第六章 客房部概述	120
第一节 客房部的地位与任务的	120
一、客房部在饭店中的地位	120
二、客房部的主要工作任务的	122
第二节 客房部的组织机构的	124
一、客房部组织机构图的	124
二、客房部各机构的职能的	126
三、客房部与其他部门的关系的	128
第三节 客房部管理人员的工作描述和素质要求的	132
一、客房部管理人员的工作描述的	132

二、客房部管理者的素质要求	136
第四节 客房的种类与价格	137
一、客房的种类	137
二、客房的价格	139
第七章 客房清洁服务与管理	146
第一节 客房的清洁卫生服务	146
一、客房清扫的准备	146
二、客房清扫的基本方法	149
三、客房的日常清扫	151
第二节 计划卫生	160
一、计划卫生的意义	160
二、计划卫生的内容	161
三、客房设备的保养与清洁	163
四、客房消毒工作	166
第三节 客房清洁卫生质量控制	169
一、制定清洁整理客房的标准	169
二、制定检查客房的程序	171
第四节 公共区域的清洁保养	172
一、公共区域清洁保养工作	172
二、特殊材质的清洁保养方法	176
第八章 客房服务质量管理	183
第一节 客房服务项目	183
一、楼层接待服务	183
二、小酒吧服务	187
三、洗衣服务	187
四、送餐服务	188
五、擦鞋服务	188
六、其他服务	188



第二节 客房服务的组织模式	189
一、楼层服务台模式	190
二、宾客服务中心模式	192
第三节 客房服务质量的内涵	194
一、客房服务质量的内涵	195
二、客房优质服务的内涵	197
第四节 客房服务质量管理方法	198
一、客房服务质量管理的涵义	198
二、客房服务质量管理的意义	199
三、客房服务质量管理的方法	200
 第九章 客房安全管理	 203
第一节 客房安全管理概述	203
一、客房安全管理的意义	203
二、客房安全管理的特点	204
三、客房安全管理的任务	205
第二节 客房防盗管理	206
一、客房盗窃者的类型	206
二、客房盗窃事故的预防措施	207
三、客房盗窃事故的处理	209
第三节 客房防火管理	210
一、客房火灾的原因及预防	210
二、客房火灾的处理	212
第四节 客房意外事故的防范与处理	214
一、日常工作中意外事故的防范	214
二、住客伤病的处理	214
三、住客死亡的处理	216
四、住客醉酒的处理	216
五、住客违法行为的预防	217
六、停电事故的处理	217



七、自然灾害的预防	218
-----------------	-----

第十章 客房物资用品管理 220

第一节 客房设施设备管理 220

一、客房设施设备的分类	220
-------------------	-----

二、客房设施设备的选择	222
-------------------	-----

三、客房设施设备的管理	224
-------------------	-----

第二节 客房客用品管理 227

一、客用品配置的基本要求	227
--------------------	-----

二、客用品的选择	228
----------------	-----

三、客用品的管理	230
----------------	-----

第一章

前厅部概述

饭店前厅部是客人进入饭店的第一接触点,也是离开饭店的最后接触点,它直接关系到住店客人的满意程度和对饭店的印象。随着饭店客源竞争的日益激烈,管理者逐步意识到前厅部的重要作用。在现代饭店里,前厅部被认为是整个饭店的核心部门,其在机构设置、员工素质以及管理手段等方面的要求都高于饭店其他部门,前厅部已成为饭店经营管理的重要组成部分。

通过本章学习,熟悉饭店前厅部在饭店中的地位,前厅部管理人员的素质要求,掌握不同类型、等级饭店前厅部组织机构的差异,前厅部各组织机构的职能,大堂设计的原则,掌握前厅部的工作任务以及与饭店其他部门之间的关系,能够应用所学内容欣赏和评价饭店的大堂设计。

第一节 前厅部的地位与任务

前厅部(Front Office),又称为总服务台,或称为总台、前台等,是招徕客人,负责推销饭店产品与服务,组织接待工作,调度业务经营的一个综合性服务部门,是饭店的神经中枢。前厅部的运行是一个包含多项服务职能和管理环节的系统流程,其运转与管理水平直接影响饭店的经营效果和对外形象。

一、前厅部在饭店中的地位

前厅部是饭店机构设置的重要部门,在饭店经营管理中发挥重要作用。前厅部的工作对饭店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的