



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



面向21世纪课程教材

高等学校旅游管理专业系列教材

前厅与客房管理

(第三版)

刘 伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



面向21世纪课程教材

高等学校旅游管理专业系列教材

前厅与客房管理

Qianting yu Kefang Guanli

(第三版)

刘 伟 编著



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容简介

与第二版相比,本书不仅进一步丰富了教材内容,使其更加完善、先进、科学,并紧跟酒店业发展的潮流,引入酒店业新的管理理念和方法,而且进行了大胆创新。本书以“经理的困惑”的形式,在章首提出酒店经理所关心的与本章内容相契合的问题,并在章后附上答案。

本次修订还调整了内容结构,调整了教材的内容结构,补充和更新了酒店前厅与客房管理案例,完善了每章末尾“补充与提高”的内容,并在每章开始增加了开章导图,使得教材更加科学、先进、实用、鲜活。

本书即可以作为饭店管理本科生教材,也可作为行业培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房管理 / 刘伟编著. --3 版. --北京 :
高等教育出版社, 2012. 8
ISBN 978-7-04-035616-8

I. ①前… II. ①刘… III. ①饭店-商业管理-高等学校-教材②客房-商业管理-高等学校-教材 IV.
① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 115044 号

策划编辑 张欣
插图绘制 尹莉

责任编辑 张欣
责任校对 杨雪莲

封面设计 张志
责任印制 张泽业

版式设计 马敬茹

出版发行 高等教育出版社
社址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印刷 中国农业出版社印刷厂
开本 787mm×1092mm 1/16
印张 28
字数 620千字
插页 1
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2002 年 7 月第 1 版
2012 年 8 月第 3 版
印 次 2012 年 8 月第 1 次印刷
定 价 45.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物料号 35616-00

作者介绍

刘伟(E-mail: weiliuw@163.com), 广州市优秀专家(享受政府特殊津贴), 教育部工商管理学科教学指导委员会、《中国饭店》杂志社等单位授予的“全国旅游院校最具影响力十大名师”, 广东金融学院国际旅游与经济管理研究所所长、教授, 西北大学、华南理工大学、华南师范大学等客座教授和兼职教授, 国务院特殊津贴专家推荐人选。先后就读于浙江大学旅游系、西北大学旅游系以及南开大学、中山大学。先后在瑞士洛桑酒店管理学院、加拿大多伦多大学等做访问学者, 并在美国、法国、德国、荷兰等欧美国家考察其旅游与酒店业。先后担任首届“中外酒店高峰论坛”大会特邀主讲嘉宾及大会主持、世界遗产解说国际委员会委员、“中国翻译工作者协会”会员、国家银领专家咨询委员会委员、广东地区酒店总经理联谊会常务理事兼国内多家高星级酒店、度假村管理顾问、康城建国国际酒店(5 星级)副总经理。先后担任广州东方酒店管理培训中心副主任,《中外酒店》(香港)杂志客座编委, 应邀担任《酒店职业经理人》、《酒店培训服务》杂志编委,《酒店资源》杂志常务副总编,《Tourism Management》等国际旅游学术期刊特约审稿人以及广州才俊培训公司总经理、北京长实国际酒店管理公司(中美合资)副总经理。

学术成就: 在《商务印书馆》、《高等教育出版社》、《中国旅游出版社》等国内著名出版社出版专著、译著、教材等 24 部(其中, 自己主编、专著、译著 20 部)。与田玉堂先生编著的《HCM 国际酒店管理模式》、《21 世纪瑞海姆国际旅游度假区经营模式》等以先进的管理模式和超前的管理理念, 在国内业界引起广泛影响和高度评价, 被国内众多高星级酒店和度假村老总们收藏为案头必备酒店和度假村经营宝典。所著《旅游学》(广东旅游出版社)等被国内多所大学选定为“考研指定参考书”。此外, 还在世界著名旅游学术刊物《Tourism Management》(英国)等国内外刊物、报纸上发表论文 100 余篇。

Preface

The third edition of *Managing Front Office and Housekeeping* makes an important contribution to the advancement hospitality management. Travelers tell us the most important attribute a hotel can offer is a clean room. Often the first people to engage a guest are the front desk personnel. The front desk personnel have to make sure the guest's reservation details are correct and make sure the guest's stay starts well. This text provides you with the knowledge you will need to make sure you have the knowledge and skills to make sure your guests will have a good stay and you will be able to manage efficiently and effectively.

Managing Front Office and Housekeeping is well organized. It covers all of the topics that one would expect in a book on this topic. It also includes chapters not often found in front office and housekeeping texts. For example there are two chapters on pricing and revenue management, a chapter on security, a chapter on communication and one on guest relations. The excellent organization of the text is due to the author's understanding of the hotel industry. He is in close communication with the management of international hotels and has included the latest methods used by these chains in this text. The readers will be well prepared to work in today's rapidly changing hotel industry.

Professor Liu Wei is an experienced educator and author. His understanding of effective education is evidenced in the design of the book. To ensure students understand how to apply the principles in the text the author has included many case studies in each chapter. He has also put a question at the beginning of each chapter called the "Manager's Dilemma." He then solicits ideas, responses, and answers from directors of the rooms division, front office managers, executive housekeepers, general managers and directors from international chains such as Shangrila and Intercontinental Hotels. The manager's responses to these questions provide the reader with practical insights into hotel management.

Professor Liu Wei shares his knowledge of hotel management on his website, www.LiuWeiHotel.com. This website serves as a platform for college students and teachers to exchange ideas with hotel managers and to learn from each other. University instructors and students can find very useful teaching and learning resources on the website. They can also ask the author and the consultants of the website who are experienced hotel G. M. s any questions they have while studying this book. Finally, the website allows Professor Liu Wei to provide

II Preface

students and teachers with information on the latest trends in hotel management. This website is truly the work of someone who is dedicated to hospitality education. This is a great resource for a great book.

As students of hotel management in China, you are entering a great industry in a great place. The hotel industry offers a variety of jobs. If you like numbers you can practice revenue management or hotel accounting. For those that like creativity, food and beverage or event management provides an opportunity to be creative. If you like dealing with people, front office management or sales may be to your liking. For those that like attention to detail, housekeeping is an important area. No matter what you like to do, you can find a job in the hotel industry that fits your wants. The hotel industry in North America and Europe are mature with very slow growth. The hotel industry in China is booming there is not a better place in the world to be going into a career in the hotel industry. There is a great need for trained managers in China. Your future in this industry is great. I wish you much success in your studies and your career.

Best wishes.

John Bowen

Dean, Conrad N. Hilton College

Houston, Texas March 2011

序

(译文)

刘伟教授所著《前厅与客房管理》(第三版)对现代酒店管理作出了重要贡献。旅游者告诉我们,一家酒店所能提供的最重要的产品就是干净的客房。通常,酒店最先与客人接触的就是前台员工。前台员工要确保客人的预订信息准确无误,确保客人在酒店住宿有个良好的开始。本书向你提供了确保客人在你的酒店有一个愉快的住宿经历以及作为管理者进行有效管理所需要的知识和技能。

《前厅与客房管理》一书结构非常合理。它囊括了读者所期待的有关这一话题的所有内容,不仅如此,它还包括了其他章节的内容,而这些章节在其他前厅与客房管理的书中是不常见的。例如,有两章内容涉及客房定价问题和收益管理问题,有一章涉及酒店客房安全管理问题,还有一章则讨论了酒店管理中的沟通问题及宾客关系问题。如此优秀的教材结构组织得益于作者对现代酒店业的理解和把握。作者与国际酒店业保持着紧密的联系与良好的沟通,书中包括了这些国际酒店集团所采用的最新的管理理念和管理方法。通过阅读此书,读者在当今正经历着快速变化的酒店行业工作,将如鱼得水。

刘伟教授是一位经验丰富的教育家和作者。他对有效教育的理解,在这本书中得到充分体现。为了确保学生们能够实际应用书中的管理原理,作者在每一章都融入了很多案例。除此而外,他还在每章的开头,提出了“经理的困惑”,然后向包括洲际国际酒店集团、香格里拉酒店等在内的前厅经理、客房经理、房务总监、行政管家以及总经理们征集答案,酒店职业经理们对这些问题的答复,使读者们能够更为实际、更深入地了解酒店管理问题。

刘伟教授通过他的网站(www.LiuweiHotel.com),与大家分享他的酒店管理知识。该网站为大学老师和同学与酒店经理们交换思想和相互学习提供了很好的平台。大学师生们在这一网站上能够找到对他们非常有用的教学资源,同时也可以就本书学习中遇到的任何问题向作者及作为本网站顾问、具有丰富经验的酒店总经理们提问。最后,网站还使刘伟教授能够向大学老师和同学们提供酒店管理的最新趋势。该网站确实是致力于酒店教育的人的一件很好的作品,是一部优秀教材的最佳教学资源。

中国酒店管理专业的大学生,你们正在进入一个伟大国家的一个伟大的行业。酒店业为你们提供了种类繁多的工作。如果你喜欢与数字打交道,你可以从事酒店收益管理或会计工作;如果你喜欢创新,酒店餐饮或事件管理可以为你提供创新的机会;如果你喜欢与人打交道,总台管理或销售可能是你喜欢的工作;对于喜欢细节的同学来说,客房管理可能是你喜欢的重要部门和

II 序

领域。无论你喜欢做什么,你都可以在酒店找到适合你做的工作。事实上,北美及欧洲的酒店业已经成熟,增长缓慢,而中国的酒店业正处于繁荣发展时期,世界上没有一个比在中国从事酒店业更好的地方。中国对于训练有素的酒店经理人的需求是巨大的,作为中国从事旅游与酒店管理专业的大学生,你们的前程无比远大。在此,祝你们学习进步,事业成功!

最诚挚的祝愿

约翰·博文

美国希尔顿酒店管理学院 院长

休斯敦,得克萨斯州

2011年3月

第三版前言

承蒙广大读者及旅游院校师生的厚爱,《前厅与客房管理》一书出版后,以其丰富的内容、通俗的语言、前沿的理论、现代化的管理方法、实用的管理案例,得到大家的普遍好评,不仅国内旅游院校将其选用作本科生教材(还有不少高职院校也将本书用作其专业课教材——主要看重本书的实用性和先进性),而且北京、上海等国内众多的星级酒店及酒店管理知名培训机构也纷纷将其用作对酒店经理人员的培训教材。在本教材第三版出版之际,我们高兴地获悉,本教材连同其“姊妹”教材《前厅管理》(高等教育出版社)及《客房管理》(高等教育出版社)已为全国绝大多数旅游院校(系)选用作教材,总发行量已近20万册。这使我们深感欣慰,同时也深受鼓舞,借此机会,我们对广大读者及旅游院校师生表示真心的感谢。

本书以其权威性,先后被评为“十五”国家级规划教材、“十一五”国家级规划教材和教育部“面向21世纪课程教材”。教授这门课程的老师对这套教材普遍给予了很高的评价,认为“教材编写内容详尽,理论功底扎实,作为教材使用十分得心应手,是一本很好的教材”,对于如此高的评价,本人感到诚惶诚恐,只有加倍的努力,付出更多的心血,将《前厅与客房管理》一书根据现代酒店管理发展的现状和趋势,编写得更加完善、更加符合旅游院校教学和培训的需要,才能对得起这套书的分量,对得起大家对它的厚爱。

在第二版前言中,本人提到为了进一步提高本书的编写质量,更好地为广大读者服务,我们非常期望得到广大旅游院校师生使用本教材的反馈意见。2005年11月,本人应浙江大学旅游学院及高等教育出版社的邀请,赴杭州参加“全国高校饭店管理教学研讨会”,并为来自全国数百所旅游院校近200名骨干教师做了有关《酒店房务管理》课程教学的讲座。会议期间,我们广泛征求了各旅游院校的意见,大家对本书普遍给予很高的评价,认为“是国内同类书中质量最好的”。我们感谢老师们的厚爱,也深知教材仍有很多不足之处,真诚地征求到他(她)们对教材的一些意见和建议,这些思想、建议都在新版《前厅与客房管理》中得到体现,在此,我们深深地对这些老师表示感谢。

另外,在这次研讨会上,我们也了解到老师们在教授这门课程时存在的问题:很难在有限的时间内完成这门课程的教学任务。确实,前厅和客房是酒店的两大核心部门,前厅管理和客房管理的内容十分丰富,本应是两门独立的课程,现在作为一门课去讲授,而且很多院校的教学计划中分配的课时极为有限,大部分只有54个学时(每周3学时),有的则只有36个学时(每周2学时),这样就很难完成教学任务,同时也不利于培养受业界欢迎的酒店管理的合格人才,这种状况持续下去,将使业界需要与旅游院校的培养目标相去甚远,造成旅游院校毕业生不受业界欢迎,学生就业难的状况将越来越严重。为此,我们发放了近200份调查问卷,调查结果表明:绝大多

II 第三版前言

数院校和老师都希望将《前厅与客房管理》分为《前厅管理》和《客房管理》两门独立的课程,以方便教学,同时提高教学质量。针对这种情况,经与高等教育出版社研究,我们决定在保留《前厅与客房管理》的基础上,编写《前厅管理》和《客房管理》两本教材。前者主要针对旅游管理专业非酒店管理方向(专业)使用;后者,即《前厅管理》和《客房管理》,则主要针对酒店管理专业(方向)使用,以满足不同专业、方向的旅游院校的教学需求。考虑到专业教学的实际需要和旅游管理专业的培养目标,同时考虑到学校的教学计划和学时数的总量控制,在此,我们建议使用《前厅与客房管理》教材的非酒店管理专业(方向)每周课时数最少为3个学时(总学时为54学时);而《前厅管理》和《客房管理》每门课分别为每周2学时(总学时为36学时)。我们认为,这是一种可供各学校参考的、比较科学的教学计划。

一、本教材的特点

本次修订继承前几版的特点。与已出版的同类著作和教材相比,本教材具有以下特点:

1. 内容先进。本教材在编写过程中参考了国内外最新研究成果,以及国际酒店集团管理的先进经验,充分体现了其先进性。教材的先进性还体现在其内容上,如时下最流行的酒店客房的收益管理;“主题客房”、“新概念客房”特色客房设计;客房部个性化服务;客房贴身管家服务;客房部人力资源管理(其中“客房员工的激励”更符合酒店客房工作的特点,更具有针对性和实用性);客房成本控制与预算管理;酒店客房设计与装修的发展趋势(包括“智能技术在客房设计与管理中的应用”)等都是本教材论述的重要内容。

教材的先进性还体现在计算机管理方面,教材自始至终基于计算机管理平台,这是它区别于其他同类教材的亮点之一。在此要特别鸣谢广州“千里马酒店管理系统”的支持。

值得高兴的是,《前厅与客房管理》(第二版)出版之时,正值我国新版《旅游饭店星级的划分与评定》(2010版)颁布实施之时,而新版国家标准中对客房舒适度、绿色管理理念、安全管理、计算机等信息化管理等的强调,都已在本版教材中得到体现,充分体现了教材的先进性。

2. 案例丰富。本教材使用了大量案例,有很多案例分析和案例点评,以求理论联系实际,增强可读性和实用性。

3. 侧重管理。近年来,虽然也出版了一些有关前厅部及客房部运作的书籍,但大多偏重于服务,有关前厅与客房管理的内容则论述较少。本教材作为酒店管理专业本科教材,力图突出管理的内容,以体现大学本科教育的特点。当然,这并不意味着本书不涉及服务和操作的有关内容。因为其一,酒店前台和客房管理本身就是一门实操性很强的学科,操作程序和标准本身就体现着管理者的管理思想;其二,管理的对象是服务,没有服务,管理就无从谈起,就会成为空中楼阁;其三,旅游专业的本科生来自高中,没有学过这方面的课程,对酒店服务工作缺乏感性认识,如果在大学酒店管理的教科书中不涉及服务的内容,就会脱离实际,使他们难以理解酒店管理的“理论”。基于此,本书力图在管理与服务之间找到一个最佳结合点。

4. 实用性强。实用性一直是本教材编写时追求的目标,而且从实际使用效果来看,也已经达到了这一目标。第二版教材不仅得到了旅游院校老师们的喜爱,同时也得到酒店业界经理人员在教材的先进性与实用性方面的高度赞赏。很多酒店经理人员来信来电反映,通过学习,使自

己的经营管理水平得到提高;还有经理人员反映,通过学习,使自己当上了酒店房务部经理;也有不少经理不仅自己购买,还为其部下购买,供他们学习、培训之用,这令作者十分感动!

二、本次修订的指导思想

1. 使教材内容更加丰富和完善。
2. 在内容和形式方面,与时俱进,大胆创新,更适合于旅游院校的教学需要。
3. 把握酒店前厅与客房管理的发展趋势,增加酒店前厅与客房管理的前沿知识和理论。
4. 从语言的组织、案例的编排等方面,进一步增强教材的可读性。
5. 参照发达国家教材编写的成功经验,在编写体例上,与国际接轨。

三、本次修订的主要内容

1. 将全书分为“前厅篇”和“客房篇”,使得全书结构更为清晰。
2. 增加了部分章、节内容,并对几乎所有章节的内容做了进一步的补充和完善。
3. 对部分章节的内容进行了调整,使教材从结构上和逻辑上更加合理。例如,将第二版中的第8章“房价管理”与第9章“收益管理”合并为一章“房价与收益管理”。另外,考虑到总台的接待业务实际上就是销售的过程,所以将第二版中的第4章“总台接待与收银业务管理”与第5章“总台销售管理”合并为“总台接待与销售管理”,而将“收银业务管理”的内容独立成章。

4. 每章内容都增加了案例,思考题中增加了案例分析,以培养学生分析问题、解决问题的能力。

5. 每章内容都增加和完善了“补充与提高”板块,以扩大学生的知识面,加强对课文的理解。

6. 受学时的限制,压缩了部分内容。其中,部分压缩的内容并非不重要,而是基于学时有限、教材容量有限的考虑,这部分内容将在酒店管理专业(方向)使用的《前厅管理》及《客房管理》教材中予以保留。

四、本教材的创新之处及教学支持系统

与国内其他教材及《前厅与客房管理》(第二版)相比,本次修订不仅进一步丰富了教材内容,使其更加完善、先进、科学,紧跟酒店业发展的潮流,引入酒店业新的管理理念和方法,而且在以下方面进行了大胆创新。

1. 以“经理的困惑”的形式,邀请酒店职业经理人参与教材编写。为了增强教材的鲜活性,提高学生的学习兴趣,我们在每章开头部分针对本章的主要内容,以“经理的困惑”的形式,提出酒店经理们所关心的与本章内容相关的问题,然后向全国高星级酒店的房务经理征集答案,最后,将答案和答复提供者的真实姓名、所在单位一并附在该章的末尾。据出版社了解,这种做法在国内尚无前例,是一种创举,无疑将使本书更加贴近读者,大大增强教材的鲜活性、可读性和实用性,对于管理类丛书而言,尤其值得称道。相信,读者会从这些国内外高星级酒店及酒店集团的职业经理人对“经理的困惑”的答复中得到很多有益的启发。在此,要特别感谢这些来自洲际酒店集团、香格里拉酒店集团、华美达酒店集团、假日酒店、粤海酒店集团等酒店集团以及北京饭店、广州东方宾馆等国内著名饭店的房务经理和总经理们,他们将自己的知识和经验无私地奉献给各位读者。

2. 聘请国内著名酒店管理专家及职业经理人做顾问,建立酒店“前厅与客房管理”的学习网站。为了在旅游院校与酒店业界搭建平台,为“前厅与客房管理”课程提供立体化的教学资源,我们特别开通了专业的酒店房务管理网站:“刘伟酒店网”(www. LiuWeiHotel. com)。网站设有行业快讯、房务大论坛(经理的困惑、案例讨论、经验交流、你问我答)、房务新观察(前沿理论、新技术、新方法、房务新产品、特色客房、客房设计与装修、总统间巡礼)、房务经理人之家(成功人士追踪、房务经理人的成长道路、经理简介、权威数据发布、开业筹划指南)、招聘与培训、院校教学资源与服务(就业与实习、直通总经理、直通房务经理、直通主编、教学课件、教学案例、教学图库、房务管理试题、房务管理视频)等栏目,这些栏目的丰富内容构成了本套教材强大的教学支持系统。旅游院校的学生也可以将其实习案例上传,并讨论,与业界经理人员实现互动。老师们也可在上面布置作业(如,可要求学生上传实习案例,并对案例进行分析,根据上传案例的质量及案例分析的质量进行打分),从而实现电子化教学,改变传统的教学模式,提高教学的效率和效果。

为了办好这一教学网站,我们特别聘请了国内著名酒店管理专家、国际酒店集团和国内高星级酒店的职业经理人以及国家旅游局饭店管理处负责人担任网站顾问。他们将与本教材主编一起,负责回答旅游院校老师和同学们在“前厅管理”、“客房管理”等教学中遇到的各种问题以及其他酒店管理问题。他们是:

Paul D. Hugentobler: General Manager, Intercontinental, Shenzhen(深圳华侨城洲际大酒店总经理)

Benoit Amado: General Manager, Grand Mercure Hongqiao Shanghai(法国雅高集团上海虹桥美爵大酒店总经理)

高天明:海航国际酒店管理有限公司总裁,中国饭店协会副会长

徐桂生:重庆贝迪颐园温泉度假酒店(5 星级)总经理(原南京金陵饭店国际酒店管理公司副总经理,九寨沟国际大酒店总经理)

张谦:粤海华驰国际大酒店总经理(4 星级)

夏国跃:原 5 星级杭州皇冠大酒店总经理,龙禧大酒店总经理,中国远洲酒店管理公司 CEO

陈浩:香港金麒麟国际酒店管理公司副总经理,海德华美达大酒店总经理(5 星级)(原桂林假日宾馆总经理,香格里拉沈阳商贸饭店中方总经理)

余昌国:国家旅游局监督管理司饭店管理处处长,国家级饭店星评员。中国旅游管理干部学院、北京旅游学院和上海旅游高等专科学校客座教授

张楠:中国旅游饭店业协会理事,广州瑞银数码港酒店有限公司总经理兼广州日航酒店/Hotel Nikko Guangzhou(筹/国际五星级)业主代表

除了以上专家以外,我们还聘请并组织了由国内 5 星级酒店总经理、酒店管理公司 CEO,旅游院校教授及骨干教师组成的庞大的专业团队,负责提供酒店前厅及客房经营管理案例,进行网上互动答疑等,成员包括:

魏卫:华南理工大学旅游与酒店管理学院教授、副院长

曲波:华南理工大学旅游与酒店管理学院讲师、系副主任

郭淑梅:湖州师范学院旅游系系主任

李晓莉:广州大学中法旅游学院酒店会展系系主任

张瑛:中央民族大学管理学院副教授

皮平凡:广东商学院旅游与环境学院副教授

傅晶:东北林业大学旅游系讲师

颜丽:济南大学旅游学院讲师

周晓梅:济南大学旅游学院讲师

冯郑凭:华南师范大学增城学院旅游系讲师

黄慧玲、冯艳芳:南阳师范学院旅游与环境规划学院讲师

周秋巧:台州学院讲师

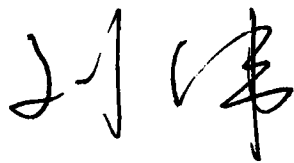
王宏伟:大庆波斯特酒店房务总监

对于上述职业经理人和酒店管理专家担任本网站顾问,我们表示由衷的高兴和真诚的感谢,感谢他们无私的奉献和对中国旅游教育事业作出的贡献。

本书在编写过程中,曾得到国家旅游局副局长(原北京第二外国语学院院长)杜江教授、湖北大学旅游学院院长马勇教授、上海大学旅游系主任刘纯教授、浙江大学旅游学院蒋丁新教授以及高等教育出版社相关编辑等专家、学者的指点和帮助,在此深表谢意。

我们还要特别感谢美国希尔顿酒店管理学院院长 John Bowen 先生,他在百忙之中为本书提笔做序,并感谢他对本书的赞赏以及对中国学习酒店管理专业大学生们的期望与祝愿。

最后,我们再次真诚地期待教材能够继续得到广大读者的厚爱,并期望广大读者和旅游院校师生对本书提出建设性的意见和建议,使本书再次修订时,能够在内容和体系上更加完善,以便更好地满足旅游院校的教学需要。



2011年5月28日于

广东金融学院

(Email: weiluw@163.com)

编者寄语

作为旅游和饭店管理专业的专业核心课程,学好“前厅与客房管理”这门课对于旅游和饭店管理专业的学生而言,具有重要的意义。

针对广大读者和旅游院校师生在教学中关心的问题,在本书出版之际,有几点说明想与大家沟通。

一、关于使用对象

本书主要供旅游管理专业非酒店管理方向的本科类和高职高专类院校使用。同时,也可用作星级酒店培训及酒店员工自学用书。对于开设有酒店管理专业(或方向)的旅游院校,建议使用内容更为丰富的《前厅管理》与《客房管理》(高等教育出版社)。

本科类院校的培养目标是酒店的中、高层管理人员,教学时要在学生掌握房务部组织机构、工作程序和标准的基础上,强调管理理念、管理原理和客房经营管理的发展趋势。高职高专类院校的培养目标是酒店的基层管理人员和中层管理者,因此,要重点讲授客房部的工作程序、标准和管理方法。另外,无论是本科院校还是高职高专院校,都要着重培养学生分析问题、解决问题的能力。

二、关于学时安排

如前所述,房务部是酒店的核心部门,也是酒店经营主体,“前厅与客房管理”则是酒店的专业核心课程,建议最少学时数:周学时为3;总学时为54。

三、关于教学方法

1. 实践教学法

“前厅与客房管理”是一门实操性很强的课程,对于这门课的学习,我们特别强调理论联系实际的学习方法。建议在学习之前,最好由老师带队先去当地的高级酒店参观一次,对现代化饭店以及饭店的前台和客房部有个感性的认识,为学好这门课创造良好的氛围和条件。另外,根据专业的性质和特点,在学习期间,还应安排适当的实习时间(可以安排在学期内,也可以安排在假期),去酒店实习,实际了解酒店的运作与管理,并将所学知识运用于实践中去,对实习饭店房务管理问题进行诊断,并能对饭店提供管理咨询。

2. 实验教学法

21世纪是信息社会,现代化酒店的管理基本上都已采用计算机管理,因此,“前厅与客房管理”必须增加实验教学的内容,购买国内先进的酒店管理软件,使学生能够在课堂上(或实验室)用计算机亲自模拟操作酒店客房房态控制、酒水管理、信息沟通、失物招领、成本控制等工作过程,了解和掌握客房管理的基本内容和管理方法。

II 编者寄语

3. 案例教学法

房务管理是一门实践性很强的课程,教师在教学过程中要多采用案例教学法,以激发学生的学习兴趣,同时,通过课堂案例讨论、课后案例分析,培养学生分析问题和解决问题的能力。

四、关于网络教学与多媒体光盘

为了丰富教学资源,更好地为广大师生教学服务,我们开办了酒店房务管理网站:刘伟酒店网。聘请众多5星级酒店总经理、旅游高等院校的教授和骨干教师为大家提供教学案例、案例分析、问题讨论、网上互动答疑……采用全方位、动态化、立体化教学模式,为广大师生提供丰富的教学资源和问题解决方案。(同时欢迎广大学生和读者上传自己在酒店工作和实习案例,参与互动讨论)

为了给旅游院校教师提供更多的教学支持,我们还开发了《客房管理教学支持资源光盘》,内容包括:教学课件、检测试卷、酒店图片、前沿论文、参考资源、学科研究报告、教师资源库等。

五、关于重点章节(“*”号为重点内容)

章	节	备注
第一章 前厅部概述	第一节 前厅部的地位、作用及主要任务	
	第二节 前厅部的组织机构	*
	第三节 前厅部管理人员的岗位职责与素质要求	*
第二章 预订管理	第一节 预订的方式与种类	*
	第二节 预订渠道与酒店收费方式	*
	第三节 预订业务管理	*
第三章 礼宾服务管理	第一节 “金钥匙”理念:服务哲学与素质要求	*
	第二节 门童与迎宾	*
	第三节 行李服务管理	*
	第四节 总机房服务与管理	
	第五节 商务中心	
第四章 总台接待与销售管理	第一节 总台接待业务流程	*
	第二节 客房状态的控制	*
	第三节 总台销售艺术与技巧	*
	第四节 客房分配	*
	第五节 总台接待中的若干问题及其处理	*
	第六节 行政楼层管理	*

续表

章	节	备注
第五章 收银业务管理	第一节 结账业务管理	*
	第二节 夜间稽核	*
第六章 总台信息沟通	第一节 问讯与留言管理	
	第二节 客历档案的建立	
	第三节 前厅部常用报表	*
	第四节 前厅部与其他部门的信息沟通	*
第七章 宾客关系管理	第一节 大堂副理	*
	第二节 客人投诉及其处理	*
	第三节 宾客沟通技巧	*
第八章 房价与收益管理	第一节 影响客房定价的因素	
	第二节 客房定价法与价格策略	*
	第三节 房价体系与平均房价	*
	第四节 收益管理	*
	第五节 “收益管理法”的实施	
第九章 客房部概述	第一节 客房部的地位作用及主要任务	
	第二节 客房类型与客房设备	
	第三节 特色客房	*
第十章 客房组织管理	第一节 客房部组织机构	*
	第二节 客房定员	*
	第三节 客房部经理	*
	第四节 楼层领班	*
第十一章 客房部管家系统	第一节 房态的控制与统计	*
	第二节 客房消费与在住客人查询	
	第三节 遗留物品与租借物品管理	*
第十二章 客房服务质量管理	第一节 宾客服务中心的管理	*
	第二节 客房服务项目及其服务规程	*
	第三节 提高客房服务质量的途径	*
	第四节 客房部个性化服务	*
	第五节 客房贴身管家	*
	第六节 客房部与酒店相关部门的沟通	*

续表

章	节	备注
第十三章 客房卫生管理	第一节 客房清扫作业管理	*
	第二节 客房的计划卫生	
	第三节 客房清洁质量的控制	*
	第四节 公共区域的清洁保养	
第十四章 客房成本控制与预算管理	第一节 客房物品与设备管理	
	第二节 客用品的管理	*
	第三节 客房部预算	*
第十五章 客房安全管理	第一节 客房部主要安全问题及其防范	*
	第二节 火灾的预防、通报及扑救	*
第十六章 客房人力资源管理	第一节 客房员工的素质要求	*
	第二节 客房员工的培训	*
	第三节 客房员工的考核与工作评估	*
	第四节 客房部员工激励	*
第十七章 21 世纪酒店前厅与客房经营管理的发展趋势	第一节 21 世纪酒店前厅经营管理的发展趋势	*
	第二节 21 世纪酒店客房经营管理的发展趋势	*
	第三节 酒店客房的绿色管理	*
	第四节 智能技术与酒店客房装修的发展趋势	
	第五节 客房服务创新	*

六、关于学习目标

学习“前厅与客房管理”，重点要掌握饭店房务部工作的运作程序 and 操作规范，并在此基础上学习和掌握必要的管理方法和管理技术。

饭店行业是一个古老而又年轻的行业，最能体现与时俱进的特点，很多高科技产品，现代化的管理理念，管理技术、方法、手段都最先在饭店得到运用，因此，必须了解行业发展的现状和趋势，既要了解国内外先进饭店及国际著名饭店集团的管理理念和管理方法，又要有创新意识和创新精神。

七、关于音像制品

很多老师希望能有一套与本教材相配套的音像制品(VCD、DVD等)，作为本课程的辅助教学资料。在此，我们向大家推荐由美国饭店协会教育学院制作的一套国际权威的前厅及客房服