

高等学校旅游管理专业课程教材

前厅管理

刘伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

酒店大堂管理理论与实务

前厅管理

第二版



中国旅游出版社
CHINA TOURISM PRESS

高等学校旅游管理专业课程教材

前厅管理

刘伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是高等学校旅游管理专业饭店管理方向系列课程教材,是在“面向 21 世纪课程教材”、“十五”国家级规划教材《前台与客房管理》的基础上,针对饭店管理方向教学需求编写而成的。

全书共有十二章,分别是:前厅部概述、前厅部管理人员及其管理技巧、预订管理、礼宾服务管理、总台接待管理、总台销售管理、收银业务管理、总台信息沟通、客户关系管理、房价管理、收益管理、酒店前厅经营管理的发展趋势。

为方便教学,本书每章前均设计了“本章学习目的”和“关键词”,章后设计了“本章小结”、“思考题”、“案例分析”和“补充与提高”。

本书可作为大专院校旅游管理专业及相关专业的教材,也可作为旅游职业教育、自学考试教材,还可供从事饭店客房管理实际工作的人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

前厅管理/刘伟编著. —北京:高等教育出版社,
2006. 11

ISBN 7 - 04 - 020339 - 1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 122891 号

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010 - 58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800 - 810 - 0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010 - 58581000		http://www.hep.com.cn
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	中国农业出版社印刷厂		hppt://www.landaco.com.cn
		畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787 × 960 1/16	版 次	2006 年 11 月第 1 版
印 张	20.75	印 次	2006 年 11 月第 1 次印刷
字 数	380 000	定 价	24.00 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 20339 - 00

前 言

本书是在《前台与客房管理》(高等教育出版社 2002 年出版)一书的基础上编写的。作为“十五”国家级规划教材暨教育部“面向 21 世纪课程教材”,《前台与客房管理》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,得到读者很高的评价和厚爱,很多旅游院校老师反映,该书毫无疑问是国内同类教材中的佼佼者。该书自 2002 年 7 月出版后,已 8 次印刷,印数达 60 000 册。但与此同时,也遇到一些实际的问题,大家普遍认为,前厅与客房是酒店两个重要的核心部门,再加上《前台与客房管理》内容丰富,要以有限的课时,在一个学期之内完成这门课程的教学任务,难度十分之大(只能以牺牲教学质量为代价,要么舍弃部分内容,要么蜻蜓点水式教学)。2005 年 11 月,笔者应浙江大学旅游学院的邀请,赴杭州参加“全国高校饭店管理教学研讨会”,并为来自全国近 200 名旅游院校的骨干教师作了有关“酒店房务管理”课程教学的讲座。在这次研讨会上,我们发放了近 200 份调查问卷。调查结果表明:绝大多数院校和老师都希望将“前台与客房管理”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。

根据这种情况,我们决定在保留原《前台与客房管理》(第二版更名为《房务管理》)的同时,编写《前厅管理》和《客房管理》两本教材,以满足旅游院校的教学需要。《前厅管理》就是在这种背景下编写出版的。

考虑到各校专业设置的实际情况,在此,笔者建议:

(1) 以饭店管理专业(方向)为主的院校(系),可将“前台与客房管理”课程分为“前厅管理”和“客房管理”两门课程,分别采用《前厅管理》和《客房

管理》两本教材。

(2) 以旅游管理专业(旅游规划、景区管理等方向)为主的院校(系),可将两门课合二为一,继续采用原《前台与客房管理》教材(即第二版更名的:《房务管理》)。

新编写的《前厅管理》一书的主要特点是:

1. 先进性

“先进性”是本书编写的指导思想。本书在编写过程中,不仅参考了国内外最新资料,而且走访了国内外大量酒店和酒店管理公司,获得了大量第一手资料,从而确保本书的先进性。

另外,信息化管理是21世纪酒店管理的发展趋势,也是酒店前台管理的重要特点。本书在预订、接待、收银、销售、房态控制等方面,加入了大量计算机管理的内容,这也是本书有别于其他同类书籍的一大特点。

2. 实用性

本书既不同于一些缺乏理论分析,只有操作实务的培训性教材或中专、技校类教材,也不同于一些只讲空洞的理论,而缺乏前厅管理实务的大学教材,而是力求兼顾理论与实务,将实务升华,将理论融于实务之中,力图很好地把握和处理好理论与实务之间的关系和写作尺度,使学生既见树木,又见森林。因此,本书不仅适合作旅游与饭店管理专业本科以及高职高专专业课教材,也适合作酒店培训和员工自学用书。

3. 案例丰富

为了体现前厅管理的教学特点,激发学生的学习兴趣,同时培养学生分析问题、解决问题的能力,本书引用了大量前厅部服务、经营和管理的案例,使得本书更加丰满和鲜活。

4. 国际性

为了增加教材的可读性和国际性,读者会发现本书不仅在内容上,而且在编写体例、印刷等方面,都有很多创新。

另外,为了给使用本教材的旅游院校师生和广大的社会读者提供丰富的教学资源,我们与高等教育出版社一起开发了网络教学支持资源,并为此组织了由国内五星级酒店总经理、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,负责提供前厅部经营管理案例和进行网上互动答疑等。该团队成员包括:

夏国耀:中国远洲酒店管理公司 CEO(曾担任杭州皇冠大酒店总经理和龙禧大酒店总经理)

陈浩:广西北海豚大酒店(五星级)总经理(曾担任桂林假日宾馆总经理)

和香格里拉沈阳商贸饭店中方总经理)

徐桂生:宁波南苑饭店(五星级)驻店总经理(曾担任南京金陵饭店国际酒店管理公司九寨沟国际大酒店总经理)

张谦:华都国际大酒店(四星级)总经理(曾担任北海天湖大酒店总经理)

王照健:广州富丽华大酒店(新加坡)总经理

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讲师

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

冯郑凭:华南师范大学旅游系讲师

曲慧玲、冯艳芳:南阳师范学院旅游与环境规划学院讲师

王宏伟:大庆波斯特酒店房务总监

在本教材即将出版之际,我们要感谢广东金融学院张炳申院长、杨海涛副院长、宋启林教授、刘志梅教授等领导同志的关心和支持,感谢万迅电脑软件有限公司“千里马”酒店管理软件系统的支持,感谢高等教育出版社的有关领导和编辑,他们为本书的出版做了大量卓有成效的工作。

最后,我们再次真诚地希望本书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,使本书再版时,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。

刘伟

2006年10月1日于广州华荟明苑

编者寄语

前厅部被喻为酒店的“大脑”，是酒店的核心部门，而《前厅管理》则是旅游和饭店管理专业的专业课程之一。因此，学好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遇到的问题，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

本书主要供开设饭店管理专业(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。

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前厅部组织机构、工作程序和标准的基础上，强调管理理念、管理原理和前厅部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，要重点讲授前厅部的工作程序、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、关于课时安排

如前所述，前厅部是酒店的核心部门，前厅管理则是酒店的专业课程，建议周课时最少为3，总课时为36。

三、关于教学方法

1. 实践教学法

“前厅管理”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。学习之前，最好由教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厅部有个感性的认识,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,对实习饭店前台管理问题进行诊断,并能对饭店提供管理咨询。

2. 实验教学法

如前所述,前厅部被喻为酒店的大脑,而大脑的运转是最为复杂的,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,“前厅管理”课程必须增加实验教学的内容,购买国内先进的酒店管理软件,使学生能够真正深入“大脑”的内部,在课堂上(或实验室)亲自模拟操作前台预订、接待、收银、客房销售、房态控制等工作的过程,了解和掌握其基本内容和管理方法。

3. 案例教学法

“前厅管理”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,我们与高等教育出版社一起开发了网络教学资源(网址:4a.hep.edu.cn),聘请众多五星级酒店总经理、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、网上互动答疑等服务。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(同时欢迎广大读者上传自己在酒店的实习案例,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《前厅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、参考资料、学科研究报告等。

五、关于重点章节

重点章节

(“*”号为重点内容)

章	节	备注
第1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 前厅部的组织结构	*
	第三节 大堂与总服务台的设计	

续表

章	节	备注
第2章 前厅部管理人员及其管理技巧	第一节 前厅部管理人员的工作描述	*
	第二节 前厅部管理人员的管理方法和技巧	*
第3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4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 门童的岗位职责与素质要求	*
	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5章 总台接待管理	第一节 总台接待业务流程	*
	第二节 入住登记管理	*
	第三节 提高总台服务质量的途径	*
	第四节 客房分配	*
	第五节 问讯与留言管理	
	第六节 商务楼层管理	*
第6章 总台销售管理	第一节 客房状态的控制	*
	第二节 总台销售艺术与技巧	*
第7章 收银业务管理	第一节 总台收银业务	*
	第二节 结账业务管理	*
	第三节 防止客人逃账技术	
	第四节 夜间稽核	*
	第五节 贵重物品保管	
第8章 总台信息沟通	第一节 客情预测表的传递	
	第二节 有关报表的制作	*
	第三节 前厅部与其他部门的信息沟通	*
	第四节 前厅部文件档案管理	

续表

章	节	备注
第9章 客户关系管理	第一节 大堂副理	*
	第二节 客人投诉及其处理	*
	第三节 客历档案的建立	*
	第四节 与客人沟通的技巧	*
第10章 房价管理	第一节 影响客房定价的因素	
	第二节 客房定价目标	
	第三节 客房定价法与价格策略	*
	第四节 房价体系与平均房价	*
第11章 收益管理	第一节 收益管理的原理与功能	*
	第二节 收益管理在酒店的应用	
第12章 酒店前厅经营管理的发展趋势	第一节 21世纪前厅服务的发展趋势	*
	第二节 21世纪前厅部经营管理的发展趋势	*

六、关于学习目标

学习“前厅管理”，重点要掌握饭店前厅部工作的运作程序和操作规范，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、现代化的管理理念和管理技术、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

很多教师希望能有一套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服务与管理音像资料。

《10分钟培训师：前厅》(10-minute Trainer: Front Office)

《宾客关系：目的在取悦》(Guest Relations: Aiming to Please)

《收益管理》(Revenue Management)

《10分钟培训师：对客服务》(10-minute Trainer: Guest Service)

《优质对客服务管理》(Managing Quality Guest Service)

《接待国际宾客》(Hosting International Guests)

《对客服务的精神》(The Spirit of Hospitality)

《专业行李运送服务》(Professional Courtesy Van Service)

《待人接物! 更得体的电话技巧》(Courtesy Rules! Better Telephone Skills Now)

《消除障碍: 对残疾人宾客的优质服务》(Breaking Down Barriers: Achieving Great Service for Guests with Disabilities)

《前厅销售: 能赢的公式》(Sales: A Winning Formula)

《竞争优势: 小型酒店销售战略》(Competitive Edge: Sales Strategies for Small Properties)

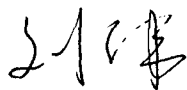
《10 分钟培训师: 销售》(10-minutes Trainer: Sales)

《卖点: 创造最美的第一印象》(Curb Appeal: Creating Great First Impressions)

《前厅经济运作: 超值服务》(Economy Operations: At Your Service Plus)

《前厅全面服务运作: 为您服务》(Full-Service Operations: At Your Service)

《仪容仪表》(Personal Grooming)



2006 年中秋节于广东金融学院

Email: wei Liuw@163.com

面向 21 世纪旅游管理专业主干课程和专业课程系列教材

主干课程教材:

旅游学(第二版)(送教师课件)	李天元 等
旅游规划与开发(第二版)(送教师课件、配学习卡)	
(国家级精品课程教材)	马 勇 等
饭店管理(第二版)(送教师课件、配学习卡)	蒋丁新 等
旅行社管理(第二版)(送教师课件)	戴 斌 等
旅游心理学(第二版)(送教师课件)	刘 纯 等
旅游经济学(第二版)(送教师课件)	田 里 等
旅游市场营销学(送教师课件)	赵西萍 等

专业课程教材:

旅游法教程(送教师课件)	韩玉灵 等
旅游管理信息系统(第二版)(送教师课件、配学习卡)	查良松 等
旅游行政管理(第二版)(送教师课件)	张俐俐
旅游管理专业英语(第二版)(送教师课件)	段开成
餐饮管理(送教师课件)	李勇平
旅游统计学(送教师课件)	查良松 等
旅游企业人力资源管理(送教师课件)	赵西萍
饭店筹建与设计(送教师课件)	蒋丁新
现代饭店经营管理(送教师课件)	朱承强
前台与客房管理(送教师课件)	刘 伟
前厅管理(送教师课件)	刘 伟
客房管理(送教师课件)	刘 伟
饭店管理实务英语(送教师课件)	郭淑梅
餐饮管理(第二版)(送教师课件)	蔡万坤
导游业务(第二版)(送教师课件)	杜 炜 等
模拟导游(送教师课件)	姚宝荣
旅游服务礼仪理论与实务(送教师课件)	谷玉芬
旅游地理学(送教师课件)	冯学钢 等
旅游景区管理(送教师课件)	郭亚军 等
旅游策划教程(送教师课件)	罗兹柏 等
会展营销教程(送教师课件)	刘大可 等

教学支持说明

(教学课件)

建设立体化精品教材,向高校师生提供整体教学解决方案和教学资源,是高等教育出版社(集团)“服务教育”的重要方式。

为支持相应课程的教学,我们配套出版了本书的教学课件,向采用本书作为教材的教师免费提供。为保证该课件仅为教师获得,烦请授课教师清晰填写如下开课情况证明并寄(传真)至下列地址,我们将在收到证明后 48 小时内寄出课件。

教师如想享受个性化贴身服务,可到 <http://www.hepglx.com.cn> 或 <http://gl.hep.com.cn> “下载中心”旅游管理专业课程教材栏目中下载“旅游管理专业教师资源库”入库信息表与此一并寄(传真)至下列地址。

我们的联系方式:

地址:100029 北京市朝阳区惠新东街 4 号

富盛大厦 21 层 管理分社

电话:(010)58581968 58581414(F)

E-mail:qiwj@hep.com.cn

证 明

兹证明_____大学_____院
系_____专业第_____学年开设的_____课程,采用高等教育出版社出版的_____ (书名、作者)作为本课程教材,授课教师为_____班共_____个、学生共_____人。

授课教师需要与本书配套的教学课件。

联系人:_____

通信地址:_____ 邮编:_____

电话:_____

E-mail:_____

系/院主任:_____ (签字)

(系/院办公室盖章)

200____年____月____日

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E-mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

策划编辑	齐维京
责任编辑	李氏
封面设计	杨立新
责任绘图	朱静
版式设计	马静如
责任校对	胡晓琪
责任印制	张泽业

目 录

第 1 章 前厅部概述	1
第一节 前厅部的地位作用及主要任务	2
第二节 前厅部的组织结构	6
第三节 大堂与总服务台的设计	11
本章小结	14
思考题	15
补充与提高	15
第 2 章 前厅部管理人员及其管理技巧	16
第一节 前厅部管理人员的工作描述	17
第二节 前厅部管理人员的管理方法和技巧	24
本章小结	29
思考题	30
案例分析	30
第 3 章 预订管理	32
第一节 预订的方式与种类	33
第二节 预订渠道与酒店收费方式	37
第三节 预订业务管理	38
本章小结	48
思考题	49
补充与提高	49
第 4 章 礼宾服务管理	53
第一节 “金钥匙”理念:服务哲学与素质要求	54
第二节 门童的岗位职责与素质要求	61
第三节 行李服务管理	65

第四节 总机房服务与管理	74
第五节 商务中心	81
本章小结	85
思考题	85
案例分析	86
第5章 总台接待管理	87
第一节 总台接待业务流程	88
第二节 入住登记管理	96
第三节 提高总台服务质量的途径	102
第四节 客房分配	109
第五节 问讯与留言管理	112
第六节 商务楼层管理	119
本章小结	124
思考题	125
第6章 总台销售管理	126
第一节 客房状态的控制	127
第二节 总台销售艺术与技巧	137
本章小结	143
思考题	143
案例分析	143
补充与提高	144
第7章 收银业务管理	147
第一节 总台收银业务	148
第二节 结账业务管理	156
第三节 防止客人逃账技术	162
第四节 夜间稽核	165
第五节 贵重物品保管	176
本章小结	181
思考题	181
案例分析	181
第8章 总台信息沟通	185
第一节 客情预测表的传递	186
第二节 有关报表的制作	189
第三节 前厅部与其他部门的信息沟通	199
第四节 前厅部文件档案管理	206
本章小结	208
思考题	208