

Quanguozhiyejiaoyu
tongyongjiaocai

LÜYOUFUWU
YU FANDIANGUANLI
ZHUANYE

朱多生 王丹红 主编

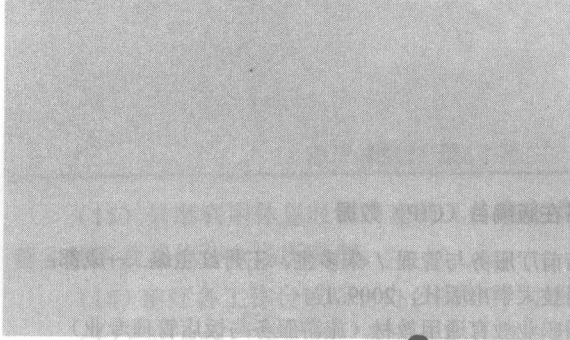
全国职业教育通用教材
旅游服务与饭店管理专业

酒店前厅 服务与管理

- 前厅基础知识 · 预订服务 · 迎宾服务
- 接待服务 · 问询服务 · 总机服务
- 收银服务 · 商务楼层服务 · 大堂副理
- 前厅部运营管理 · 前厅部数据管理



电子科技大学出版社



Quanguozhiyejiaoyu
tongyongjiaocai

LVYOUFUWU
YU FANDIANGUANLI
ZHUANYE

全国职业教育通用教材
旅游服务与饭店管理专业



酒店前厅 服务与管理



朱多生 王丹红 主编



电子科技大学出版社

787mm×1092mm 16开 10印张 260千字

2009年1月第1版

2009年1月第1次印刷

ISBN 978-7-81114-071-0

18.00元

◆ 定价: 18.00元

◆ 本行发行部电话: 028-83206493, 本行邮购部电话: 028-83208003

◆ 本行地址: 成都, 黄城街, 邮编: 610001

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅服务与管理 / 朱多生, 王丹红主编. —成都:
电子科技大学出版社, 2009. 1
全国职业教育通用教材(旅游服务与饭店管理专业)
ISBN 978-7-81114-921-0

I. 酒… II. ①朱… ②王… III. ①饭店—商业服务—
高等学校: 技术学校—教材 ②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110487号

全国职业教育通用教材(旅游服务与饭店管理专业)

酒店前厅服务与管理

朱多生 王丹红 主编

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段159号电子信息产业大厦 邮编: 610051)
责任编辑: 万晓桐
主 页: www.uestcp.com.cn
电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
发 行: 新华书店经销
印 刷: 四川省南方印务有限公司
成品尺寸: 145mm×210mm 印张 10 字数 260 千字
版 次: 2009年1月第一版
印 次: 2009年1月第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-81114-921-0
定 价: 18.00元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

内 容 提 要

本书是职业教育“旅游服务与饭店管理”专业教材。

全书共十一章。内容包括前厅基础知识、预订服务、迎宾服务、接待服务、问询服务、总机服务、收银服务、商务楼层服务、大堂副理、前厅部运营管理、前厅部数据管理。本书第二章至第八章重点强调前厅各个岗位的服务操作，第一章、第九章、第十章、第十一章一般性介绍前厅管理相关知识，本书结构层次清晰，内容丰富、案例多样，具有适用面广，操作性强的特点。

本书可以作为高、中等职业学校，普通高等院校，成人高校以及民办高校相关专业的通用教材，也可作为酒店管理岗位培训教材和酒店服务员等级考试参考用书。

总 导 言

随着我国国民经济的高速发展，旅游越来越成为人们重要的生活方式。与世界发达国家相比，我国的旅游业起步较晚，旅游业在我国还是一个新兴的产业，旅游教育更是近 20 年来才逐渐发展起来的。

我国是一个文明古国，有悠久的历史、灿烂的文化、秀丽的山川，而且民族众多，旅游资源丰富而独特。改革开放以来，在党和政府发展旅游经济思想的指导下，旅游业得到迅速发展，其在国民经济中的作用不断增强，在世界旅游业中的地位不断提高。

我国的节假日安排和国庆黄金周旅游的冲击波，将我国的国内旅游和出境旅游推向了高潮，将旅游业这一经济增长点的旺盛生命力与其关联带动作用发挥到了极致。面对如此巨大的旅游市场，在从政策上加速发展我国旅游经济的同时，迫切需要大量的旅游服务与管理人才。调查研究表明，当前，旅游业人才缺口最大的是中、初级旅游行业管理者和劳动者，而职业教育学校的“旅游服务与管理”专业正是培养这类人才的摇篮。

为贯彻执行《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》精神，积极推进《面向 21 世纪教育振兴行动计划》，我们针对旅游教育的特点出版了符合新型教育理念的“全新教材”。

经过认真的分析和研究后，我们严格按照国家《职业教育旅游服务与管理专业教学大纲》的要求，邀请了一批在旅游教育一线从教经验丰富的教师，精心组织编写了一套极具活力、极为适用的全新教材，近期推出的有：《职业道德与职业指导》《法律基础知识》《计算机应用基础》《旅游概论》《旅游心理学》《中国旅游地理》《旅游政策与法规》《中国民族民俗》《导游基础知识》《菜点酒水知识》《导游业务》《旅行社业务》《旅游市场学》《酒店管理概论》《酒店前厅服务与管理》《酒

《酒店客房服务与管理》《酒店餐厅与宴会管理》《旅游英语基础》等近二十种规划教材。

纵观本套教材，具有如下的特点和亮点：

一、**定位准确**。教材是教学中的根本，教材的内容既不能“偏高”，也不能“偏杂”。本套教材抓住职业教育主要是培养“中、初级专门人才”这个根本，在每种教材的内容取舍、组织构架上都十分恰当。

二、**理念全新**。旅游业是我国与国际接轨最早的行业，尤其是在当今经济全球化的时代，旅游业的服务规范、管理方法和经营理念，随时都在发生巨大的变化。因此，在教材中必须及时反映产业和市场的特点，而本套教材能将国际、国内旅游业和市场的最新发展和变化有机地融入其中。

三、**重视基础**。人文社科与科学技术一样，依然有其特定的知识体系，而在知识体系中，“知识基础”是其最重要的平台。本套教材紧扣旅游服务和管理专业的特点，清晰地阐述了知识体系中的“重点”“难点”和“盲点”，使读者在学习中能从容地抓重点、突难点、解盲点，建立起稳固的知识基础。

四、**突出实践**。当代职业教育在全新教学理念的指导下，教学模式已经多样化，其中，模拟工作实践中真实环境的“情景教学”和以实际工作中的重要、典型、常见例子为主线的“案例教学”被广泛采用，本套教材在这方面从整体上结合得非常完美。

五、**强化应用**。职业教育必须以职业岗位规范和职业能力的需要为依据，最终目的是要求把所学的知识应用到实际岗位上。本套教材无论从体例结构、案例选取和综合技能培训等方面，都始终贯彻了“应用”这个主题。

教材或者图书虽然是特殊的商品，但毕竟是“商品”，任何商品最终都要接受市场的检验，出版者将企盼着千百万读者的回应。

职业教育教材编写委员会

前 言

经过改革开放三十年的发展，我国酒店业取得了巨大的成就，但我国的酒店管理和服务水平，与国际先进水平相比还有较大的差距。为了提高我国高职高专教育的质量，促进我国酒店管理和服务水平，提高我国酒店从业人员的素质，努力缩小我国酒店管理水平和服务水平与国际标准的差距，需要培养大量热爱本职工作，有较强动手能力的酒店行业专门人才。为满足广大酒店服务人员和基层管理人员提高服务技能和管理能力的需要，迫切需要理论和实践两个方面结合得比较好的酒店管理教材，为此我们组织相关专家编写了本套教材。

本书从理论和实践相结合入手，系统地介绍了酒店前厅服务与管理的专业知识，并通过大量案例来分析和进行相关练习，使读者能在短时间内掌握酒店前厅服务的基本技能、技巧，并具备基层管理能力，读者在学习酒店前厅服务与管理的同时，获得对酒店前厅实际经营情况的真切了解。本书共分十一章：第一章前厅基础知识；第二章预订服务；第三章迎宾服务；第四章接待服务；第五章问询服务；第六章总机服务；第七章收银服务；第八章商务楼层服务；第九章大堂副理；第十章前厅部运营管理；第十一章前厅部数据管理；最后的两则附录，作为酒店从业人员必备的专业读物，以增加人们对国际和我国酒店管理的基础知识。

为便于提高学生对酒店前厅部的兴趣和热爱，本书提供了大量案例，这也是本书的最大特点，基本每一个模块都有相对应的案例和练习。在体例上，本书采用了比较先进的教材编写系统，每章有提要、知识要点和适量习题。

本书的编写是集体智慧的结晶。在集体讨论的基础上，第一章、第三章由四川行政学院工商旅游教研部朱多生老师执笔；第二章由哈尔滨商业大学朱正杰老师执笔；第四章、第五章由山东潍坊学院历史文化与旅游学院王丹红老师执笔；第六章、第七章由黑龙江工程学院昆仑旅游学院韩端老师执笔；第十章由黑龙江旅游职业技术学院封中华老师执笔；第八章由哈尔滨师范大学张晶老师执笔；第九章、第十一章由四川管理职业学院刘印章老师执笔。

本书在编写过程中，参考了一系列的相关文献和资料（已在参考文献中列出），并借鉴了互联网上的一些信息，请恕不能一一列明，在此谨向编著这些著作、资料的专家、学者致以诚挚的感谢！

由于时间仓促和编者水平有限，书中的不足在所难免，恳请各位专家和读者不吝指教，以期在日后修订再版时更正。

编 者

目 录

第一章 前厅基础知识.....	1
第一节 前厅在酒店中的地位 and 作用.....	1
一、前厅的概念.....	1
二、前厅任务、地位和作用.....	3
第二节 前厅部组织.....	8
一、前厅部组织设置的基本原则.....	8
二、前厅部组织设置形式.....	10
三、前厅部各组织职能.....	12
第三节 前厅部主要岗位职责.....	15
一、前厅部经理.....	15
二、前厅部副经理.....	17
三、前厅部内勤.....	18
四、大堂副理.....	19
五、礼宾部主管.....	21
六、客房预订主管.....	22
七、总台主管.....	23
八、商务中心主管.....	25
九、总机主管.....	26
十、礼宾员.....	27
十一、行李员.....	28

十二、预订员	29
十三、接待员	30
十四、商务中心文员	32
十五、总机话务员	33
思考与练习	34
案例	34
第二章 预订服务	37
第一节 预订概述	37
一、预订方式和种类	37
二、国际酒店计价方式	44
第二节 预订服务程序	45
一、接受预订	45
二、确认预订	48
三、婉拒预订	49
四、核对预订	50
五、取消预订	51
六、变更预订	52
七、超额预订	53
八、预订员注意事项	56
九、酒店前厅预订员推销方法	56
第三节 建立客史档案	58
一、建立客史档案的意义	58
二、客史档案的内容	60
三、客史档案的建立	62
思考与练习	63
案例	63

第三章 迎宾服务	65
第一节 机场代表服务	65
一、机场代表迎接有预订的客人的服务程序.....	65
二、机场代表招揽没有预订的客人程序.....	67
三、机场代表处理离店客人漏账问题.....	68
思考与练习.....	70
案例.....	70
第二节 迎宾服务	71
一、迎宾员迎接散客服务程序.....	71
二、迎宾员迎接团队客人服务程序.....	74
三、迎宾员迎接再次光临客人的服务程序.....	75
四、迎宾员迎接VIP服务程序.....	76
五、迎宾员在正门前的其他工作.....	77
思考与练习.....	79
案例.....	79
第三节 行李服务	81
一、行李员迎接抵店零散客人服务程序.....	81
案例.....	86
二、行李员迎接抵店团队客人服务程序.....	87
思考与练习.....	90
案例.....	90
第四节 金钥匙服务	91
思考与练习.....	94
案例.....	94
第四章 接待服务	96
第一节 入住服务	96

一、无预订散客接待服务.....	96
二、有预订散客接待服务.....	102
三、团队接待服务程序.....	106
四、VIP 接待服务程序.....	111
思考与练习.....	112
案例.....	113
第二节 不能入住服务程序.....	115
一、无预订散客不能入住的服务程序.....	115
二、有预订客人不能入住服务程序.....	117
三、其他几类客人不能入住服务.....	119
思考与练习.....	120
案例.....	120
第三节 换房服务.....	121
思考与练习.....	123
案例.....	123
第五章 问询服务.....	125
第一节 电话留言服务.....	125
一、住店客人电话留言服务.....	125
二、店外客人电话留言服务.....	128
三、其他特殊留言服务程序.....	130
思考与练习.....	131
案例.....	131
第二节 问询服务程序.....	133
思考与练习.....	136
案例.....	136
第三节 邮件服务.....	137

一、一般邮件服务程序.....	137
二、重要邮件的处理.....	139
三、邮寄服务程序.....	141
思考与练习	143
案例	143
第六章 总机服务.....	145
第一节 前厅服务员的电话服务技巧.....	145
一、前台接听电话的基本知识.....	145
二、接听电话的四个要求.....	147
三、练好接听电话的基本功.....	148
四、如何处理接听电话时的具体问题.....	150
案例	151
第二节 电话服务程序.....	152
一、转接电话服务.....	152
二、长途电话服务程序.....	154
思考与练习	157
案例	158
第三节 叫醒服务.....	159
思考与练习	161
案例一	161
案例二	163
第七章 收银服务.....	165
第一节 收银台及相关服务.....	165
一、寄存服务程序.....	165
二、外币兑换服务程序.....	170

三、散客结账服务程序.....	173
四、旅行社团队结账服务程序.....	180
五、会议团队结账服务.....	182
思考与练习	183
案例	183
第二节 送客服务.....	184
一、行李员送客服务.....	184
二、迎宾员欢送离店散客.....	186
三、迎宾员欢送团队客人程序.....	188
四、迎宾员欢送VIP服务程序.....	189
五、行李员送别散客服务程序.....	189
思考与练习	192
案例	193
第八章 商务楼层服务.....	196
第一节 商务楼层概述.....	196
一、商务楼层的含义.....	196
二、商务楼层员工素质.....	197
三、商务楼层员工职责.....	197
第二节 商务楼层服务程序.....	200
一、商务楼层日常服务程序.....	200
二、商务楼层客人入住服务程序.....	201
三、商务楼层呈送欢迎茶服务程序.....	202
四、商务楼层早餐服务程序.....	202
五、商务楼层鲜花、水果服务程序.....	203
六、下午茶服务程序.....	204
七、商务楼层鸡尾酒服务程序.....	204

八、商务楼层结账服务程序.....	205
思考与练习	205
案例一	205
案例二	207
第九章 大堂副理.....	209
第一节 大堂副理概述.....	209
一、大堂副理权限与职责.....	210
二、如何发挥大堂副理作用.....	213
思考与练习	215
案例	215
第二节 大堂副理工作程序.....	216
一、大堂副理 VIP 接待程序.....	216
二、处理客人投诉程序.....	217
三、为住店客人过生日.....	219
四、紧急事件处理程序.....	220
五、大堂副理其他工作.....	223
思考与练习	224
案例一	224
案例二	225
第十章 前厅部运营管理.....	227
第一节 前厅部客房状况管理.....	227
一、酒店客房状况的基本类型.....	228
二、客房状况差异.....	231
三、防止不良差异, 正确显示客房状况.....	235
四、房态差异的利用.....	237

思考与练习	237
第二节 前厅部安全管理	237
一、钥匙管理	238
二、物件管理	239
三、住客安全及电话控制	240
四、前厅异常情况	240
五、员工安全意识培训	241
思考与练习	241
案例	241
第三节 客人投诉统计与管理分析	243
一、投诉的产生原因	243
二、酒店对客人投诉的态度	244
三、处理客人投诉程序	245
四、投诉的统计分析	248
思考与练习	250
案例	250
第十一章 前厅部数据管理	252
第一节 酒店管理信息系统的构成	252
一、酒店管理信息的概念	252
二、酒店管理信息的结构	258
三、酒店管理信息的配置	264
第二节 前厅部管理信息系统	265
一、沟通网络	266
二、分析信息需求	268
三、消除沟通障碍	269
四、前厅部内外沟通	269

第三节 前厅部信息分析和利用	274
一、前厅常用数据	275
二、酒店常用营业报表	278
三、酒店报表分析与应用	284
思考与练习	285
案例	285
附录	288
附录 1 前厅服务员基本素质要求	288
一、个人形象	288
二、礼貌礼节	291
三、服务意识	294
四、人际关系	295
五、心理素质	296
六、技能技巧	298
附录 2 前厅纪律与行为准则	300
参考文献	302