



CAC 职业（岗位）培训教材

前厅经理

杨卫 刘慧明◎编著
CAC 教育产品研发中心◎监制

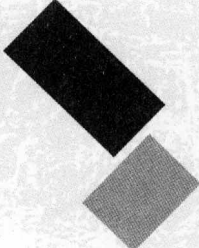


岗位职业技能
培训教程



QIANTINGJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

广东省出版集团
广东经济出版社



前厅经理

岗位职业技能培训教程

QIANTINGJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG



杨卫 刘慧明◎编著
CAC 教育产品研发中心◎监制

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅经理岗位职业技能培训教程 / 杨卫, 刘慧明编著,
CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社,
2007. 9

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 671 - 4

I. 前… II. ①杨…②刘…③C… III. 饭店 - 商业管
理 - 技术培训 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 131921 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	16 2 插页
字数	235 000 字
版次	2007 年 9 月第 1 版
印次	2007 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 671 - 4
定价	29.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金字	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业社会培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录 www.ccetu.org 和 www.ccepe.org 进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

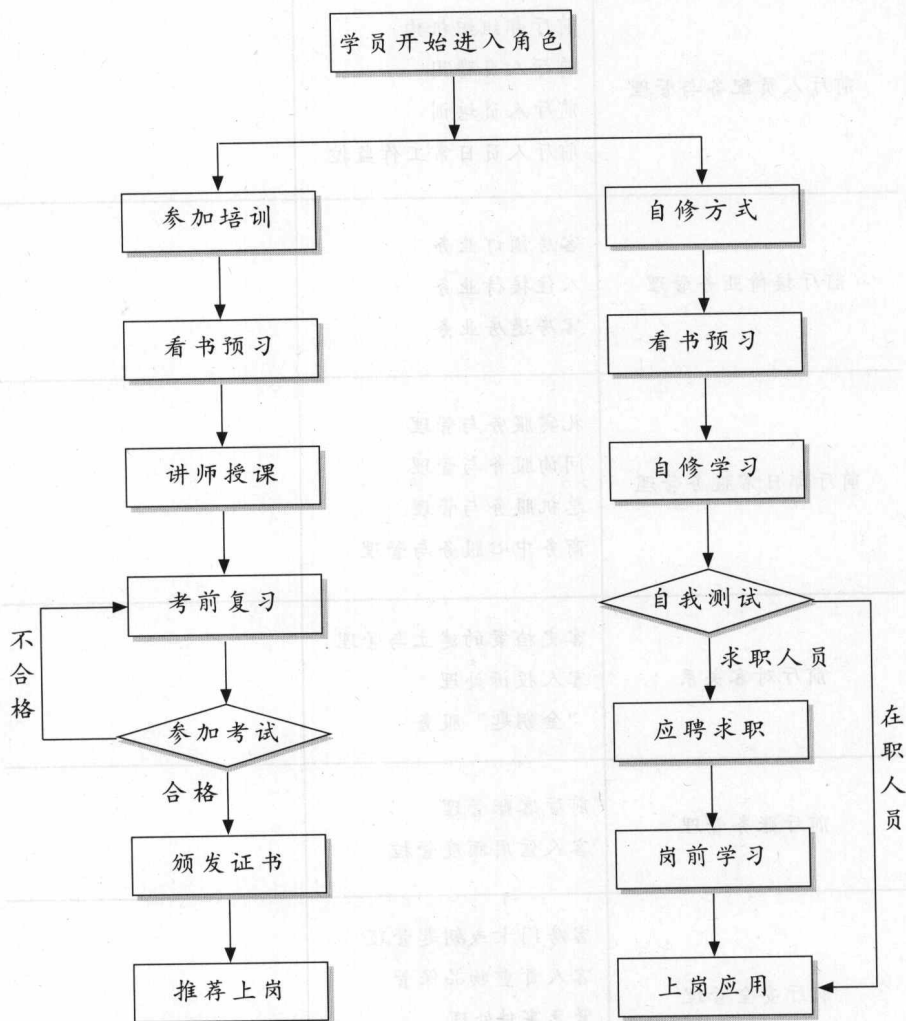
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
前厅经理岗位认知	前厅经理岗位描述 前厅经理岗位要求	
前厅人员配备与管理	前厅部组织机构 前厅人员聘用 前厅人员培训 前厅人员日常工作监控	
前厅接待业务管理	客房预订业务 入住接待业务 客房退房业务	
前厅部日常服务管理	礼宾服务与管理 问询服务与管理 总机服务与管理 商务中心服务与管理	
前厅对客关系	客史档案的建立与管理 客人投诉处理 “金钥匙”服务	
前厅账务管理	前厅客账管理 客人信用额度管控	
前厅安全管理	客房门卡或钥匙管理 客人贵重物品保管 紧急事件处理 特殊事件处理	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程/1

导读二 岗位培训(自修)本书导引/2

导读三 岗位培训(自修)课程设置/3

导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 前厅经理岗位认知

第1课时 前厅经理岗位描述 2

一、前厅人员的配备与管理 5

二、前厅接待服务与管理 5

三、前厅部日常服务管理 6

四、前厅对客关系 6

五、前厅账务管理 6

六、前厅安全管理 6

七、前厅内外协调 6

第2课时 前厅经理岗位要求 10

一、知识要求 11

二、个人素质要求 11

三、能力要求 12

本讲思考 14

第2讲 前厅人员配备与管理

第1课时 前厅部组织机构 16

一、酒店前厅的概念 16

二、前厅的主要任务	17
三、前厅部的业务特点	19
四、前厅部设置原则	20
五、前厅部机构组成及主要职能	21
六、前厅部组织机构	25
第2课时 前厅人员聘用	27
一、员工招聘	27
二、员工甄选	33
三、员工配置	34
第3课时 前厅人员培训	36
一、培训需求的分析	36
二、培训计划	37
三、培训记录和汇报	44
第4课时 前厅人员日常工作监控	45
一、打卡监控	45
二、督导工作	46
三、工资管理	49
四、工作绩效评估	50
五、有效沟通	54
六、部门会议	55
本讲思考	56

第3讲 前厅接待业务管理

第1课时 客房预订业务	58
一、订房的来源	59
二、酒店接受订房的方式	60
三、订房的种类	61
四、订房登记要领	63
五、订房作业处理原则	65

六、订房活动程序	67
七、订房控制与预测	73
第2课时 入住接待业务	79
一、入住接待业务范围	79
二、接待各班次工作安排	89
三、接待中的常见问题及其对策	94
第3课时 客房退房业务	100
一、客人退房时前厅的职责	100
二、退房前的准备工作	101
三、退房工作程序	103
四、退房工作要求	104
五、延长退房时间	105
六、快速退房	105
七、给客人留下好印象	106
八、更新前厅资料	107
本讲思考	108
 第4讲 前厅部日常服务管理	
第1课时 礼宾服务与管理	110
一、礼宾部工作职责	111
二、宾客迎送服务	111
三、行李服务	119
四、店内外资讯服务	123
五、传真、留言送至客房服务	124
六、物品转交服务	124
七、住宿客人的换房服务	126
八、委托代办服务	126
第2课时 问询服务与管理	129
一、问询服务	129

岗位职业技能培训教程

二、查询服务	130
三、留言服务	132
四、客人邮件处理	133
第3课时 总机服务与管理	136
一、总机房的业务范围	136
二、总机房员工的素质要求	137
三、总机服务内容	137
四、总机紧急状况处理	141
第4课时 商务中心服务与管理	145
一、商务中心的设备设施	145
二、商务中心的工作职责	146
三、服务项目的处理	146
本讲思考	154
 第5讲 前厅对客关系	
第1课时 客史档案的建立与管理	156
一、建立客史档案的意义	156
二、建立客史档案的原则	157
三、客史档案的内容	158
四、客史档案资料的主要来源	159
五、建立客史档案的方法	159
六、客史档案的管理	160
第2课时 客人投诉处理	162
一、投诉产生的原因	163
二、客人投诉的类型	164
三、接待投诉的心理准备	165
四、投诉处理的步骤	166
五、投诉处理技巧	167

第3课时	“金钥匙”服务	176
一、“金钥匙”服务的起源		177
二、“金钥匙”服务理念精髓		178
三、“金钥匙”的作用		180
四、我国酒店“金钥匙”服务项目		183
五、我国酒店“金钥匙”会员任职资格和素质要求		184
本讲思考		186
第6讲	前厅账务管理	
第1课时	前厅客账管理	188
一、账单的建立		188
二、更新账单		189
三、处理客人账单的方式		191
四、账单结账方式		192
五、夜间稽核管理		194
六、前台结账管理		196
第2课时	客人信用额度管控	198
一、信用额度管控的必要性		198
二、信用额度管控的目的		199
三、信用额度管控方法		199
四、防止逃账的管理办法		203
本讲思考		206
第7讲	前厅安全管理	
第1课时	客房门卡或钥匙管理	208
一、客房门卡或钥匙的收发形式		209
二、客房门卡或钥匙控制规定		209
三、客用门卡或钥匙的发放与回收		210
四、住客钥匙丢失的管理		212

第2课时 客人贵重物品保管	214
一、客用安全保管箱的管理	214
二、贵重物品的保管程序	215
三、客人贵重物品丢失责任问题	217
第3课时 紧急事件处理	218
一、火灾	218
二、客人发生意外事故与生病	221
三、电力中断事件	221
四、停水事件	223
五、盗窃事件	224
六、自然灾害事件	224
第4课时 特殊事件处理	227
一、客人醉酒或神志不清	227
二、客人企图自杀事件	228
三、死亡事件	228
四、蓄意破坏事件	229
五、爆炸事件	230
六、斗殴闹事事件	230
本讲思考	231
模拟测试	232
参考文献	238