



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
面向 2 1 世纪 课 程 教 材

高等学校旅游管理专业课程教材

前厅与客房管理

(第二版)

刘 伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

配学习卡

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课程教材

前厅与客房管理

(第二版)

刘 伟 编著



高等教育出版社

HIGHER EDUCATION PRESS

内 容 提 要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材,面向 21 世纪课程教材。

全书共分为十八章,分别是:前厅部概述、预订管理、礼宾服务管理、总台接待与收银业务管理、总台销售管理、总台信息沟通、宾客关系管理、房价管理、收益管理、客房部概述、客房组织管理、客房部管家系统、客房服务质量管理、客房卫生管理、客房成本控制与预算管理、客房部安全管理、客房部人力资源管理、21 世纪酒店前厅与客房经营管理的发展趋势。

本书特别适合高等学校旅游管理专业教学使用,也可供高职高专及中等职业院校师生作为教学参考书使用。

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房管理 / 刘伟编著. —2 版. —北京:高等教育出版社,2007.5

ISBN 978-7-04-020784-2

I. 前… II. 刘… III. 饭店—商业服务—高等学校—教材 IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 032222 号

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	姜国萍
责任印制	韩 刚				

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 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京民族印刷厂

开 本 787 × 960 1/16
印 张 28.25
字 数 530 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
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>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2002 年 7 月第 1 版
2007 年 5 月第 2 版
印 次 2007 年 5 月第 1 次印刷
定 价 32.50 元(配卡)

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 20784-00

序

酒店业可以说是当今社会发展最快的产业之一，是个充满笑声、充满热情、涌动许多感人故事的行业，也是时时可以感受时尚生活变化、和谐人际关系以及最新商务科技氛围的天地。本人从事酒店业 25 年，为此有机会认识刘伟教授，并成为挚友。

作为刘伟教授多年的老朋友，有幸先睹了刘伟教授的著作《前厅与客房管理》(第二版)，连夜翻阅，掩卷深思，受益匪浅。我感到这是一部融合多年思考的，理论与实践交融的，把握酒店业发展时尚品质内涵、前瞻发展动向以及引导变革潮流的著作，可以说是一部同类书籍中的精品之作。我感觉它不仅仅是广大热爱旅游业、投身酒店业的广大学生的优秀教材，而且应该是广大职业经理人的案头书和常备书。许多酒店业职业经理人在实践中，常面对诸多的挑战 and 困难，渴望有一部既能够总结成功实践经验又有前瞻性引导，还不要花费太多时间，同时能够吸收到尽可能多的新思想、新启迪的著作。

本著作有以下几个特点：

第一，本书使读者犹如呼吸到新鲜空气一样感悟到酒店业的新思维。本书以整体酒店运作为基础，以现代网络为平台，以立足培养中高层职业经理人为目标，理论紧密结合实践，围绕如何实现高层次的经营与服务，广角地展示了一幅酒店房务系统经营与服务运作的画卷。

第二，本书吸纳了酒店行业发展的最新理念，总结了实践中的最新成果和成功范例，阐释了许多实践中的疑惑，如主题客房、人性化服务设计、网络营销、计算机管理系统、智能化、员工激励、预算与控制等，提升了人才培养教学的层次。

第三，理论与实践紧密地结合。书中安排了大量的实践案例、附加材料，让读者在阅读中时时联想到酒店房务系统实践中的具体运作，进行对比性思

考,提炼如何改进服务的思路和方法,以起到立竿见影的实效。

第四,教材借鉴了国际最新模式,体例层次清晰,编排结构新颖,教学方式务实有效,不仅仅提供了丰富的教学资源,而且组织了大量实业界、教学界专家顾问团直接答疑解惑,网上互动,可以自然地将他教和自修紧密结合,加快读者领悟、体验实践的步伐。

作为一名酒店实业界人士,同时也是专家顾问团成员,愿意与广大同仁共同探讨交流,同时期盼着刘伟教授有更多佳作出现。

徐桂生

2007年4月

徐桂生简介:从事酒店业25年,对酒店业有着特别的感情、感悟,曾担任过多家高星级酒店的总经理,多年来从事过人力资源、财务、改制、改革、更新改造、新酒店筹组运营、老酒店重组变革提升、连锁酒店运作等,历任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、浙江金马饭店总经理、宁波南苑饭店驻店总经理等。

第二版前言

承蒙广大读者及旅游院校师生的厚爱,《前台与客房管理》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,受到了大家的普遍好评,不仅国内很多旅游院校将其选作本科生教材,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选作酒店经理人员的培训教材。这使我们深感欣慰,同时也深受鼓舞,借此机会,向广大读者及旅游院校师生表示衷心的感谢。

本书是“十五”国家级规划教材和教育部“面向21世纪课程教材”。在再版之际,本书以其权威性,又一次被纳入旅游管理专业“十一五”国家级规划教材。这使我们感觉到身上的责任更重,压力更大,只有不懈地努力、付出更多的心血,才能对得起大家的厚爱,才能使自己的内心得到稍许安慰。

本书再版时更名为《前厅与客房管理》。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名骨干教师作了有关“前厅与客房管理”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。尽管大家对本书普遍给予很高的评价,认为它“是国内同类书中质量最好的”,但我们也深知教材中仍有很多不足之处,并真诚地征求到了他们对教材的一些意见和建议。这些思想、建议都在本书中得到体现,在此,我们深深地对这些教师表示感谢。

另外,在这次研讨会上,我们也了解到很多教师在承担这门课程的教学工作时存在的问题:很难在有限的课时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,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 个课时(周 3 学时),有的则只有 36 个课时(周 2 学时),所以很难完成教学任务,同时也不利于培养受业界所欢迎的酒店管理的合格人才。这种状况如果持续下去,将使业界的需求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。为此,我们发放了近 200 份调查问卷,调查结果表明:绝大多数院校和教师都希望将“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》(原《前台与客房管理》)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)周课时数最少为 3 个课时(总课时为 54);而《前厅管理》和《客房管理》每门课分别为周 2 课时(总课时分别为 36 课时)。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,以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,在编写体例上力求与国际接轨。
6. 增加计算机管理的内容。

二、本次修订的主要内容

1. 增加了部分内容。其中包括:酒店客房的收益管理(收益管理法的基本概念、收益管理法的原理与功能以及收益管理法在酒店的实施等);“主题客房”、“新概念客房”等特色客房设计;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);客房管家系统;客房成本控制与预算管理;智能技术与酒店客房装修的发展趋势(包括“智能技术在客房设计与管理中的应用”)等内容。

2. 对部分章节的内容进行了调整,并对几乎所有章节的内容作了进一步的补充和完善。

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

4. 每章内容都增加了“关键词”(汉英对照)、“本章小结”。根据需要,部分章节还增加了“补充与提高”板块,以扩大学生的知识面,加强对该章内容的理解。

5. 受学时的限制,压缩了部分内容。如客房定价法中的“客房面积定价法”、“赫伯特公式定价法”以及理想平均房价、管理人员的管理艺术、房务部员工服务意识与职业道德教育等内容。其中,部分压缩的内容并非不重要,而是基于课时有限、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。

6. 增加了计算机管理的内容。在此要特别鸣谢广州“千里马酒店管理系统”的支持。

三、本教材的教学支持系统

本书在编写方面加大了改革和创新的力度,除了完善教材本身的内容以外,还将完成与之相配套的“酒店房务管理教学支持资源光盘”并建设互联网教学平台,为广大旅游院校师生提供丰富的立体化教学资源,包括案例分析、试题库、网上互动答疑等。我们还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、进行网上互动答疑等。该团队成员包括:

夏国跃: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:广西白海豚大酒店(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副总经理、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)、广西北海圆周率酒店管理公司董事长

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：浙江省台州学院讲师

王宏伟：大庆波斯特酒店房务总监

在本教材修订版即将出版之际，借此机会，我们要感谢广东金融学院张炳申院长、杨海涛副院长以及宋启林教授等领导同志的关怀和支持，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、修订工作给予了大力支持，付出了大量心血，并做了大量卓有成效的工作。

最后，我们再次真诚地期待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。

刘 伟

2007年2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关心的问题,在本书出版之际,有几点想法与大家沟通。

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。对于开设酒店管理专业(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2006年出版)。

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(包括前厅部与客房部)组织机构、工作程序和标准的基础上,强调管理理念、管理原理和房务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,要重点讲授房务部的工作程序、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

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,建议周课时最少为3,总课时为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，最好由教师带队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，对所实习饭店的前厅与客房管理问题进行诊断，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”教学过程中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“前厅与客房管理”的基本内容和管理方法。

3. 案例教学法

“前厅与客房管理”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，并进行教学案例、案例分析、问题讨论、网上互动答疑等服务（同时欢迎广大学生和读者上传自己在酒店实习和工作案例，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 前厅部的组织机构	*

续表

章	节	备注
第1章 前厅部概述	第三节 前厅部管理人员的岗位职责与素质要求	*
第2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3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4章 总台接待与收银业务管理	第一节 总台接待业务流程	*
	第二节 总台接待中的若干问题及其处理	*
	第三节 客房分配	
	第四节 问询与留言管理	
	第五节 商务楼层管理	*
	第六节 结账业务管理	*
	第七节 夜间稽核	*
第5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6章 总台信息沟通	第一节 有关报表的制作	*
	第二节 前厅部与其他部门的信息沟通	
第7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 客历档案的建立	*
	第四节 宾客沟通技巧	*
第8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	

续表

章	节	备注
第9章 收益管理	第一节 收益管理的原理与功能	*
	第二节 “收益管理法”的实施	*
第10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11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12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13章 客房服务质量管理	第一节 客房服务的组织模式	
	第二节 宾客服务中心的管理	*
	第三节 客房服务项目及其服务规程	
	第四节 提高客房服务质量的途径	*
	第五节 客房部个性化服务	*
	第六节 客房贴身管家	
	第七节 客房部与酒店相关部门的协调	
第14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15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16章 客房部安全管理	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	*

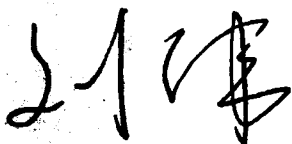
续表

章	节	备注
第 17 章 客房部人力资源管理	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 18 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	

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、管理技术以及方法和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，同时，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。



2007 年 1 月 1 日于广州华荟明苑

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 前厅部的组织机构	5
第三节 前厅部管理人员的岗位职责与素质要求	9
第2章 预订管理	16
第一节 预订的方式与种类	17
第二节 预订渠道与酒店收费方式	20
第三节 预订业务管理	22
第3章 礼宾服务管理	36
第一节 “金钥匙”理念：服务哲学与素质要求	37
第二节 门童与迎宾	44
第三节 行李服务管理	48
第四节 总机房服务与管理	54
第五节 商务中心	59
第4章 总台接待与收银业务管理	67
第一节 总台接待业务流程	68
第二节 总台接待中的若干问题及其处理	76
第三节 客房分配	81
第四节 问询与留言管理	85
第五节 商务楼层管理	89
第六节 结账业务管理	94
第七节 夜间稽核	100
第5章 总台销售管理	115

第一节 客房状态的控制	116
第二节 总台销售艺术与技巧	125
第6章 总台信息沟通	132
第一节 有关报表的制作	133
第二节 前厅部与其他部门的信息沟通	143
第7章 宾客关系管理	151
第一节 大堂副理	152
第二节 客人投诉及其处理	161
第三节 客历档案的建立	176
第四节 宾客沟通技巧	180
第8章 房价管理	189
第一节 影响客房定价的因素	190
第二节 客房定价目标	192
第三节 客房定价法与价格策略	194
第四节 房价体系与平均房价	197
第9章 收益管理	201
第一节 收益管理的原理与功能	202
第二节 “收益管理法”的实施	205
第10章 客房部概述	211
第一节 客房部的地位作用及主要任务	212
第二节 客房类型与客房设备	213
第三节 特色客房	223
第11章 客房组织管理	233
第一节 客房部组织机构	234
第二节 客房定员	238
第三节 客房部经理	243
第四节 楼层领班	247
第12章 客房部管家系统	254
第一节 房态的控制与统计	255
第二节 客房消费与在住客人查询	257
第三节 遗留物品与租借物品管理	258
第13章 客房服务质量管理	261
第一节 客房服务的组织模式	262
第二节 宾客服务中心的管理	267
第三节 客房服务项目及其服务规程	271

第四节 提高客房服务质量的途径	280
第五节 客房部个性化服务	289
第六节 客房贴身管家	295
第七节 客房部与酒店相关部门的协调	300
第 14 章 客房卫生管理	309
第一节 客房清扫作业管理	310
第二节 客房的计划卫生	318
第三节 客房清洁质量的控制	321
第四节 公共区域的清洁保养	327
第 15 章 客房成本控制与预算管理	333
第一节 客房物品与设备管理	334
第二节 客用品的管理	338
第三节 客房部预算	347
第 16 章 客房部安全管理	353
第一节 客房部主要安全问题及其防范	354
第二节 火灾的预防、通报及扑救	361
第 17 章 客房部人力资源管理	372
第一节 客房员工的素质要求	373
第二节 客房员工的培训	378
第三节 客房员工的考核与工作评估	387
第四节 客房部员工激励	393
第 18 章 21 世纪酒店前厅与客房经营管理的发展趋势	403
第一节 21 世纪酒店前厅经营管理的发展趋势	404
第二节 21 世纪酒店客房经营管理的发展趋势	407
第三节 酒店客房的绿色管理	413
第四节 智能技术与酒店客房装修的发展趋势	415
附录	423
附录 1 全球酒店集团排名(2004)	423
附录 2 前厅部与客房部常用英语	424
参考文献和网站	432