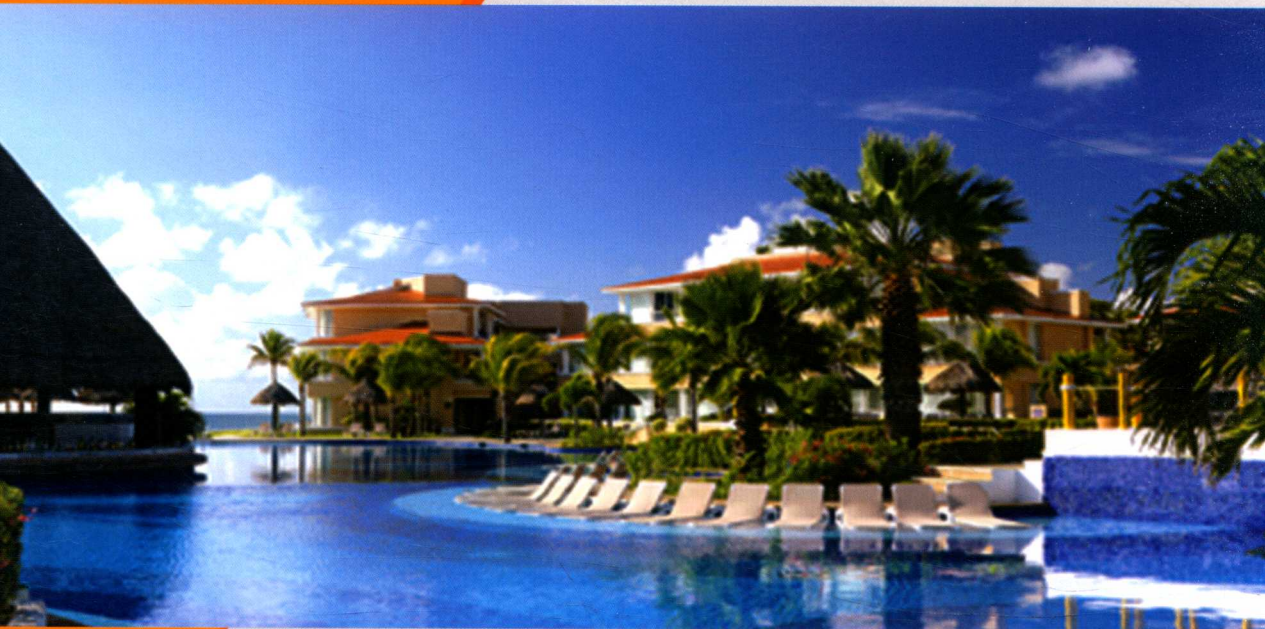




“十二五”职业教育国家规划教材  
经全国职业教育教材审定委员会审定



# 酒店前厅与客房部 运行与管理

主编◎刘 伟

- ◆ 体例新颖，教学配套资源齐全；
- ◆ 电子教案等相关教学资源免费下载地址 [cttp.net.cn](http://cttp.net.cn)；
- ◆ 课程资源网址：刘伟酒店网（[www.liuweihotel.com](http://www.liuweihotel.com)）；
- ◆ 微信公众号：旅游饭店内参（Tourism-hotel）；
- ◆ 书中利用新媒体技术，扫一扫即可视频观看酒店经理人回答书中“经理的困惑”等酒店管理热点问题。

中国旅游出版社



“十二五”职业教育国家规划教材  
经全国职业教育教材审定委员会审定

# 酒店前厅与客房部运行与管理

主 编 刘 伟  
副主编 吴纯劳

中国旅游出版社

策划编辑：段向民  
责任编辑：谷轶波  
责任印制：冯冬青  
封面设计：何杰

---

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅与客房部运行与管理 / 刘伟主编. -- 北京 :  
中国旅游出版社, 2017.2  
“十二五”职业教育国家规划教材  
ISBN 978-7-5032-5682-0

I. ①酒… II. ①刘… III. ①饭店—商业管理—高等  
职业教育—教材 ②客房—商业管理—高等职业教育—教材  
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第234384号

---

书 名：酒店前厅与客房部运行与管理

---

主 编：刘伟

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cnta.gov.cn](mailto:cttp@cnta.gov.cn)

营销中心电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：北京工商事务印刷有限公司

版 次：2017年2月第1版 2017年2月第1次印刷

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：25

字 数：450千字

定 价：49.80元

I S B N 978-7-5032-5682-0

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

## 作者简介

刘伟酒店房务网 www.LiuweiHotel.com 权威 专业 请为首页 | 收藏本站

首页 | 关于本站 | 关于刘伟 | 培训与论坛 | 酒店业快讯 | 酒店经理之家 | 商务精英网 | 原创大论坛 | 酒店精品供应 | 星级酒店与服务 | 留言板

为酒店提供管理咨询与培训

为房务经理人提供交流与交友平台

《世界名人录》(香港)入选国内著名酒店管理专家 刘伟教授

刘伟教授简介：广州市政府首席参事、西北大学客座教授、华南理工大学兼职教授、华南师范大学兼职教授、教育部国家精品课程评审专家、“中国翻译工作者协会”会员、《世界名人录》(香港)、广东地区酒店总经理联谊会常务理事、国内多家高星级酒店、度假村管理顾问、酒店咨询公司管理顾问、《中外酒店品牌论坛》特邀演讲嘉宾、《康乃尔酒店管理季刊》(Cornell Hospitality Quarterly) (SSCI) 特邀审稿专家、英国《旅游管理》(Tourism Management) (SSCI) 特邀审稿专家

刘伟教授：中国酒店协会 中国旅游饭店业协会 广东酒店行业协会 星级酒店协会 星级酒店管理学院有限公司 酒店世界 旅游教育出版社首席专家管理培训社

Copyright © 2008 刘伟酒店房务网 版权所有 技术支持 刘伟科技  
E-mail: weiliuw@163.com 电话: 020-20000000

刘伟 (e-mail: weiliuw@163.com), 1963 年出生, 广州市优秀专家 (享受政府特殊津贴), 广东金融学院教学名师、国际旅游研究所所长, 西北大学、华南理工大学、华南师范大学客座教授和兼职教授。先后毕业和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、加拿大多伦多大学做访问学者, 并在法国、德国、荷兰等欧洲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”大会主持及评论员、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, 担任国际权威学术期刊美国康乃尔大学《康乃尔酒店管理季刊》(Cornell Hospitality Quarterly) (SSCI) 特邀审稿专家、英国《旅游管理》(Tourism Management) (SSCI) 特邀审稿专家

还曾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,《酒店资源》杂志常务副总编,以及广州才俊培训公司总经理、康城建国酒店副总经理(五星)、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40部(其中,自己主编、专著、译著30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村经营模式》等以先进的管理模式和超前的管理理念,在国内业界引起极大反响和广泛好评,被国内众多高星级酒店和度假村老总们收藏为案头必备经营宝典。所著《旅游学》(广东旅游出版社)等被国内众多大学选定为“考研指定参考书”。此外,还在《旅游管理》(*Tourism Management*)等国内、外刊物上发表论文100余篇。

附:近年来主要科研成果

- 《酒店前厅与客房部运行与管理》,中国旅游出版社,2016(十二五国家级规划教材)
- 《旅游概论》(第三版),高等教育出版社,2015(十二五国家级规划教材)
- 《酒店管理》,中国人民大学出版社,2014
- 《旅游学》,高等教育出版社,2014
- 《旅游概论》(第二版),高等教育出版社,2008(十一五国家级规划教材)
- 《前厅与客房管理》,高等教育出版社,2007(十一五国家级规划教材、面向21世纪教材)
- 《旅游概论》,高等教育出版社,2003(十五国家级规划教材)
- 《前台与客房管理》,高等教育出版社,2002(十五国家级规划教材、面向21世纪课程教材)
- 《度假村、酒店与旅游经济管理》,陕西人民出版社,2001
- 《现代饭店管理全书》(上、中、下册),广东旅游出版社,2000
- 《21世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》,中国旅游出版社,2000
- 《旅游学》,广东旅游出版社,1999
- 《HCM国际酒店管理模式》,改革出版社,1997
- 《发展中国家宏观经济学》(译著),商务印书馆,1991

## 第二版前言

本书由中国旅游出版社于2009年6月初版（原书名为《现代饭店房务运营与管理》），其以理论与实践的有机融合和行业背景而具有鲜明特色，经过几年的使用，为广大高职院校认可，获得学生和行业人士的好评。

随着酒店行业的快速发展，本书内容有必要做与时俱进的调整，以及及时反映前厅与客房运营管理中的新需要、新技术、新方法、新理念；同时，体现新的教育方式方法、增加新的教学手段、适应学校教学改革的需要。本次修订，进一步完善了原有的教材内容，运用知识讲述、模拟管理实训或实习等方式，学生能够更直观地感受酒店前厅、客房管理岗位的要求，更加切合教育教学的实际需要。

### 一、修订内容

本次修订，主要围绕以下几方面进行：

第一，修订的指导思想。（1）按照《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，根据《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》要求，根据高职教育的培养目标，按照应用导向设计教材内容和结构，将“做中学”“用中学”“产学结合”等现代性、实用性观念融入教材，探索易于为高职学生接受的编写模式和内容体系，编写体现高职教育自身特色的精品教材。（2）进一步体现高等职业教育的特点。更新教材内容和结构，使教材内容进一步与职业标准对接，使高等职业教育的特色更加鲜明、配套资料更加丰富，从而更好地适应经济社会发展对技能型人才培养的要求。（3）反映国内外酒店业最新发展动态和前厅、客房管理的新理念、新方法、新趋势。使教材能够与时俱进，内容更加先进，结构更为严谨，论述更加科学，形式更加新颖，更能满足新时期旅游院校的教学需要。（4）符合职业教育规律和技能型人才成长规律。运用现代信息技术，创新教材呈现形式，进一步加强数字化、立体化教学资源建设，使教材更加生活化、动态化、形象化。（5）教学重点、课程内容、能力结构以及评价标准实现有机衔接和贯通。

第二，创新教材体例。在每一教学模块下，设置学习目标、经理困惑、课堂讨论、课堂训练、案例聚焦、业务拓展、酒店经理人对经理困惑的答复等栏目和板块。

第三，聘请国际酒店高级管理人员参与教材的编写。

第四，对教材的结构进行调整，修订、完善和补充新的教学内容。本次修订对教材的部分章节做了调整，使其在体系、逻辑上更趋科学合理。同时，紧跟酒店业最新发展动态，完善、补充新的教学内容。

第五，进一步加强案例教学。各章都增加了新的案例，章后设计实践项目或案例分析题，旨在提高学生分析问题、解决问题的能力。

第六，二维码导入。本书增加了二维码的内容，将视频等部分鲜活的教学资源做成二维码，使学生通过用手机扫描章节末尾的二维码就可观看酒店前厅与客房服务管理中的视频等教学内容。

## 二、本书参考资料

本书着力开发数字化教学资源库。为了提高教学效果，我们开发了在国内旅游院校和酒店行业已经产生很大影响的专业教学资源。欢迎使用本教材的院校师生使用。

(1) 刘伟酒店网 ( [www.Liuweihotel.com](http://www.Liuweihotel.com) )

(2) 微信公众号：旅游饭店内参 ( Tourism-hotel )



酒店前厅与客房部运行与管理是酒店管理专业的必修课。酒店行业迫切需要新型的酒店管理人才来适应行业发展的需要。作为高等教育的重要组成部分的高职教育，将培养行业应用型人才作为己任，可以使我们培养的学生更好地服务于酒店企业，同时在学生的职业规划和发展空间上，更具有竞争力、适应力和上升力。

刘伟

广东金融学院国际旅游研究所所长

2016.8.20

于广州雅居乐花园

# 致 谢

本书在编写过程中得到了众多组织和业界精英人士的鼎力支持。

## 一、支持单位

国家旅游局

恒大酒店集团

洲际酒店管理集团

广州香格里拉酒店

广州碧水湾温泉度假村

广州南沙大酒店

西安古都文化大酒店

希尔顿国际酒店集团

广州锦派酒店咨询有限公司

中国旅游饭店业协会

国际酒店金领袖联合会

国际白金管家联盟

国际皇金管家服务联盟

世界金钥匙酒店联盟

世界酒店联盟

世界酒店领袖中国会

亚洲酒店论坛

《酒店职业经理人》杂志

《中国饭店》杂志社

《世界酒店》杂志社



## 二、顾问团队

为了写好本书，使其更好地贴近行业、贴近国际，我们还聘请了很多国际酒店集团、国内酒店管理公司和高星级酒店的总经理等担任顾问。

Paul D. Hugentobler：洲际酒店集团大中华区南中国区域总经理、深圳华侨城洲际大酒店总经理

Benoit Amado：法国雅高集团上海虹桥美爵大酒店总经理

彭建军：广州恒大酒店集团董事长、恒大集团副总裁

高天明：海航国际酒店管理有限公司总裁、中国酒店协会副会长

徐桂生：杭州金马酒店管理公司总经理（原重庆贝迪颐园温泉度假酒店总经理、南京金陵酒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：广西南宁邕州酒店管理公司总经理

夏国跃：原五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，现任宝龙地产企业发展中心总经理（负责管理属下近 20 家五星级酒店）

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

余昌国：国家旅游局人事司副司长、国家级饭店星评员

张楠：中国旅游酒店业协会理事、广州瑞银数码港酒店有限公司总经理兼广州日航酒店（国际五星级）业主代表

冯健：广州东方宾馆副总经理

雷州：广州大厦总经理

李穗深：洲际酒店集团佛山宾馆皇冠假日酒店常务副总经理

唐伟良：美国饭店协会教育学院高级顾问、全国旅游星级饭店评定委员会国家级星评员、国际酒店金领袖联合会常务理事、东莞塘厦三正半山酒店总经理。

## 三、旅游院校老师支持

为了写好本书，本人还以信函和电子邮件的方式，专门向国内旅游院校的酒店管理任课教师，征求教材编写意见，很多老师从使用者的视角，给出了具有建设性的意见和建议。此外，我们还聘请旅游院校教授及骨干教师组成庞大的专业团队，负责提供酒店管理案例、进行网上互动答疑等。他们是：

魏卫：华南理工大学旅游系主任、教授

郭淑梅：湖州师范学院旅游系主任

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：广东财经大学环境与旅游学院副院长、副教授

傅晶：东北林业大学旅游系副教授

颜丽：济南大学旅游学院副教授

周晓梅：济南大学旅游学院副教授

冯郑凭：广东外语外贸大学南国商学院旅游系副教授

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：浙江省台州学院副教授

在此要特别感谢以下酒店的总经理和他们的管理团队，他们专门组织为本教材拍摄了配套二维码视频，从而使本教材更加丰富和立体化。他们是：

曾莉：广州从化碧水湾温泉度假村董事长、总经理

吴纯劳：西安古都文化大酒店董事长、总经理

杨结：广州南沙大酒店总经理

除此而外，以下人士也参与了本书的编写工作，他们是：刘方际远、许雁醒、刘江、刘浩、梁峻峰、段晓、刘蓉娜、胡伟国、卢合洪、曾晓峰、苏英、吴南、陈木丰、陈慧敏、章寇球、周成、宋健、彭星、黄向、林红梅、张振林、陈卫卫、戴国立、张艳兵、谭洛明、任丽华。对于上述职业经理人、酒店管理专家以及院校老师，在此表示诚挚的谢意，感谢他们的无私奉献和对中国旅游教育事业作出的贡献。

最后，还要感谢我的学生魏佳林，她为本书制作了教学课件。

刘 伟

# 目录

## CONTENTS

### 前厅篇

<b>第一章</b>	<b>前厅部概述</b> .....	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.....	4
<b>第二章</b>	<b>前厅部人力资源管理</b> .....	12
第一节	前厅部管理人员的岗位职责与素质要求.....	13
第二节	前厅部员工的培训.....	18
第三节	前厅部管理人员的管理方法和技巧.....	25
第四节	前厅部排班方法.....	32
第五节	前厅部员工的激励.....	34
<b>第三章</b>	<b>预订管理</b> .....	44
第一节	预订的方式与种类.....	45
第二节	预订渠道与酒店计价方式.....	49
第三节	预订业务管理.....	50
<b>第四章</b>	<b>礼宾服务管理</b> .....	61
第一节	“金钥匙”理念：服务哲学与素质要求.....	62
第二节	门童的岗位职责与素质要求.....	66

第三节	行李服务管理	70
第四节	总机房管理	75
第五节	商务中心管理	78
<b>第五章</b>	<b>总台接待管理</b>	<b>85</b>
第一节	总台接待业务流程	86
第二节	问讯与留言管理	90
第三节	提高前厅服务质量的途径	95
第四节	行政楼层管理	103
<b>第六章</b>	<b>总台销售管理</b>	<b>114</b>
第一节	总台销售艺术与技巧	115
第二节	客房分配	119
<b>第七章</b>	<b>收银业务管理</b>	<b>125</b>
第一节	总台收银业务	126
第二节	结账业务管理	128
第三节	夜间稽核	134
<b>第八章</b>	<b>客户关系管理</b>	<b>142</b>
第一节	大堂副理	143
第二节	宾客关系主任	148
第三节	客人投诉及其处理	151
第四节	客历档案的建立	157
第五节	与客人的沟通技巧	159
<b>第九章</b>	<b>房价管理</b>	<b>169</b>
第一节	客房定价的方法与价格策略	170
第二节	房价体系与平均房价	172
<b>第十章</b>	<b>收益管理</b>	<b>177</b>
第一节	收益管理的原理与实施方法	178

第二节	“收益管理法”在酒店的应用	181
第三节	互联网时代的酒店收益管理法	183

## 客 房 篇

<b>第十一章</b>	<b>客房部概述</b>	193
第一节	客房部的地位作用及主要任务	194
第二节	客房类型与客房设备	195
<b>第十二章</b>	<b>客房组织管理</b>	203
第一节	客房部组织结构	204
第二节	客房定员	207
第三节	客房部经理	210
第四节	楼层主管	213
第五节	楼层领班	215
<b>第十三章</b>	<b>客房服务质量管理</b>	222
第一节	房务中心的管理	223
第二节	客房服务项目及其服务规程	230
第三节	提高客房服务质量的途径	236
<b>第十四章</b>	<b>客房贴身管家与个性化服务</b>	247
第一节	客房部个性化服务的实施	248
第二节	客房贴身管家	254
<b>第十五章</b>	<b>客房卫生管理</b>	261
第一节	客房清扫作业管理	262
第二节	客房的计划卫生	266
第三节	公共区域的清洁卫生	269
第四节	客房设施设备的清洁保养	273
第五节	客房清洁质量的控制	278



第十六章	棉织品与洗衣房管理	288
第一节	棉织品管理	289
第二节	洗衣房管理	292
第十七章	客房部预算与成本控制	303
第一节	客房部预算	304
第二节	客房物品与设备管理	308
第三节	客用品的管理	311
第十八章	客房部安全管理	319
第一节	客房部主要安全问题及其防范	320
第二节	火灾的预防、通报及扑救	325
第十九章	客房部人力资源管理	332
第一节	客房员工的素质要求	333
第二节	员工服务意识的培养	336
第三节	客房部员工的培训	338
第四节	客房部员工激励	345
第五节	客房部员工的考核与评估	350
第二十章	前厅与客房管理的发展趋势	359
第一节	前厅服务的发展趋势	360
第二节	前厅经营管理的发展趋势	363
第三节	客房经营管理的发展趋势	365
参考文献和网站		375
附录	酒店常用英语	377

# 前厅篇

## 第一章

### 前厅部概述



富丽堂皇的前厅，是酒店的门面，是留给客人第一印象和最后印象的地方

（本图片由杭州金马饭店提供）

前厅部是酒店对客服务的“前台”，既是酒店的接待部门，又是销售部门（销售以客房为主的酒店产品），它与客房部一起构成酒店的房务部门（Rooms Division）。

#### 学习目标



##### 知识目标

- 1 了解前厅部的地位、作用及主要任务。
- 2 了解和掌握前厅部的组织机构及其设置的原则。
- 3 了解前厅部各班组的基本职能。

##### 能力目标

- 1 能够根据市场竞争的需要，建立科学、高效的前厅部组织架构。

**关键词：**前厅部 组织机构 作用 任务 大堂 总台



## 经理的困惑

### 前台接待处、问讯处、收银处是分开还是合并？

陈娜是一家即将开业的酒店的前厅经理，她面临的首要任务是建立前厅部的组织架构。在她以前工作的酒店，总台接待部分分为问讯处、接待处、收银处等，然而，她了解到现在有很多酒店都将些岗位合二为一或合三为一，面对新的酒店，到底是该合并，还是该分开，她陷入两难……

## 第一节 前厅部的地位作用及主要任务

### 一、前厅部的地位和作用

前厅部（Front Office）是招徕并接待客人，推销客房及餐饮等酒店产品，同时为客人提供各种综合服务的部门。前厅部的工作对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。

第一，前厅部是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量。一家酒店服务质量和档次的高低，从前厅部就可以反映出来。有一位顾客曾经说道：“每当我们走进一家旅游酒店，不用看它的星级铜牌，也不用问它的业主是谁，凭我们‘四海为家’的经验，就可以轻而易举地‘嗅’出这家酒店是否为合资酒店，是否外方管理以及大致星级水平……”正是从这个意义上讲，有人把前厅誉为酒店的“脸面”，这张脸是否“漂亮”，不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华程度，更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性。

第二，前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方。前厅部是客人抵店后首先接触的部门，因此，它是给客人留下第一印象的地方。从心理学上讲，第一印象非常重要，客人总是带着这种第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好，那么即使在住宿期间遇到不如意的情况，客人也会认为这是偶尔发生的，可以原谅；反之，如果第一印象不好，客人认为这家酒店出现这类服务质量差的事是必然的，酒店在客人心目中的不良形象就很难改变，而且客人还会对酒店服务横挑鼻子竖挑眼。此外，客人离开酒店时也是从前厅部离开的，因此，这里也是给客人留下最后印象的地方，而最后印象在客人脑海里停留的时间最长。如果前厅部员工服务态度不好，工作效率不高，就会给客人留下不良的最后印象，使其在客人住店期间为客人所提供的良好服务“前功尽弃”。

第三,前厅部具有一定的经济作用。它不仅可以通过商务中心以及车队服务等方式直接取得经济收入,其工作质量及销售工作的好坏还直接影响到酒店接待客人的数量。

第四,前厅部的协调作用。前厅部犹如酒店的大脑,在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。从这里发出的每一项指令,每一条信息,都将直接影响酒店其他部门对客人的服务质量。

第五,前厅部的工作有利于提高酒店决策的科学性。前厅部是酒店的信息中心,它所收集、加工和传递的信息是酒店管理者进行科学决策的依据,比如很多酒店就是根据前厅部所提供的客人的预订信息来决定未来一个时期内房价的高低。

第六,前厅部是建立良好的宾客关系的重要环节。建立良好的宾客关系有利于提高客人的满足度,争取更多的回头客,从而提高酒店的经济效益,世界各国的酒店都非常重视改善宾客关系。而前厅部是客人接触最多的部门,因此前厅部是建立良好宾客关系的重要环节。

## 二、前厅部的主要任务

第一,客房预订。接受客人预订是前厅部的主要任务之一。

第二,入住登记。总台不仅要接待住店客人,为他们办理住店手续、分配房间等,还要接待其他消费客人以及来访客人等。

第三,礼宾服务。包括在机场或车站等地接送客人、门口迎宾、为客人提供行李搬运、出租车服务、商务服务和问讯服务等。

第四,房态控制。酒店客房的使用状况是由总台控制的。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客人的服务质量。

第五,账务管理。包括建立客人账户、登账和结账等工作。

第六,信息管理。前厅部要负责收集、加工、处理和传递有关经营信息,包括酒店经营的外部市场信息和内部管理信息(如开房率、营业收入及客人的投诉、表扬、住店、离店、预订以及在有关部门的消费情况等)。前厅部不仅要收集这类信息,而且要对其加工、整理并将其传递到客房、餐饮等酒店经营部门和管理部门,作为服务、经营管理的依据。

第七,推销客房。除了酒店营销部以外,前厅部的预订处和总台接待也要负责推销客房的工作。受理客人预订,并随时向没有预订的零散客人推销客房等酒店产品和服务。

## 三、前厅接待人员的注意事项

如前所述,前厅部是对客服的集中地,是给客人留下第一印象的地方,直接影响