



高等职业教育旅游类专业示范院校“十三五”规划教材

总主编 薛兵旺

前厅部运营与管理

Front Office Operation and Management

主 编 / 曹艳芬 李 萍 李 彬



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



高等职业教育旅游大类专业示范院校“十三五”规划教材

总主编 薛兵旺

前厅部运营与管理

Front Office Operation and Management

主 编 / 曹艳芬 李 萍 李 彬

副主编 / 熊漳平 邵晓莉 李淑君 王 莎



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 简 介

本书根据技术领域和职业岗位的任职要求,参照相关职业资格标准改革教学内容,以前厅对客服务过程为主线,以真实服务接待为项目载体,结合行业前沿性、拓展性知识要点和管理技能,遵循学生职业能力培养的基本规律,按照模块—项目—任务的结构设计。

全书可分为前厅部认知(岗位认知)、前厅部运营(岗位任务)、前厅部管理(岗位提升)三大模块,三大模块又可分解为走进前厅部、客房预订、前厅礼宾服务、前台接待、前厅系列服务、前台收银、行政楼层服务、前厅部服务质量管理、前厅部销售管理、前厅 opera 信息化管理等十大项目,每个项目下根据工作内容又设置了若干学习任务。

全书的结构设置及内容编排体例新颖,知识脉络简明、清晰、流畅,通过各种形式将各个知识要点形象、生动地表现出来,大大增强了教材的可读性,促进了教学的组织和实施。本教材主要定位为高职高专酒店管理专业、旅游管理专业的教材,也可用作酒店企业在职员工自学和星级酒店培训参考书之用。

图书在版编目(CIP)数据

前厅部运营与管理/曹艳芬,李萍,李彬主编. —武汉:华中科技大学出版社,2016.8

高职高专旅游类专业示范院校“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5680-1788-6

I. ①前… II. ①曹… ②李… ③李… III. ①饭店-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 092258 号

前厅部运营与管理

曹艳芬 李 萍 李 彬 主编

Qiantingbu Yunying yu Guanli

策划编辑:李 欢 周小方

责任编辑:封力煊

封面设计:闰江文化

责任校对:李 琴

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321913

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉科源印刷设计有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:15.75 插页:2

字 数:385千字

版 次:2016年8月第1版第1次印刷

定 价:38.00元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

高等职业教育旅游类专业示范院校“十三五”规划教材

编委会

顾问

马 勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
中国旅游协会教育分会副会长
中组部国家“万人计划”教学名师
湖北大学旅游发展研究院院长，教授、博士生导师

总主编

薛兵旺 湖北省职业教育旅游管理类专业教学指导委员会秘书长兼学术委员会主任
武汉商学院旅游与酒店管理学院院长，教授

委员（排名不分先后）

张金霞	王诗龙	张耀武	余远国	郭 沙	张树坤	袁 畅
熊娟梅	鄢向荣	夏 栋	陈 静	石小平	刘 斌	马金城
石海云	刘长洪	代 莹	魏 娟	罗银舫	夏绍兵	王姣蓉
张菊芳	李建中	张 勇	吴 戈	李旭元	揭爱民	刘朝阳



随着中国经济的迅猛发展,旅游业已成为中国经济中发展势头最强劲、规模最大的产业之一,旅游消费已成为国民大众的常态化生活选项。从消费主体看,旅游正由少数人的旅游活动转变为国民大众的常态化生活选项;从产业内容看,旅游业正由狭义的旅游商业范畴转向广义拓展的大旅游商业领域。从酒店业到旅游住宿业,从旅行社业到旅行服务业,从旅游景区到休闲度假旅游业,从旅游购物店到形式多样的商业购物体系,从定点餐厅到目的地餐饮接待体系,从传统旅游交通到多主体、多层次的交通体系,旅游要素行业的内涵和外延不断拓展。

据世界旅游业理事会(WTTC)测算,未来10年,中国旅游产业对GDP综合贡献达到10%以上,超过教育、银行、汽车产业;而据国家旅游数据中心测算,中国旅游就业人数占总就业人数也将超过10%。在中国旅游业可持续发展的大背景下,我国的旅游高等教育也迎来了黄金发展机遇期,有80%以上的高等职业院校开设了旅游专业,为我国旅游业发展输送了大批的高素质的技术技能型人才。

教材建设是高等院校的一项基础性工作,是衡量学校办学水平的重要标志。目前,我国高等职业院校旅游专业的教材建设已初具规模,并取得了阶段性成效。但是,旅游管理专业教材不足以满足大旅游时代的需求,不能满足现代旅游业发展的需求。由于教材编写者专业素养不够、缺乏行业实践经验等原因,旅游管理专业教材存在选题重复、不成体系、内容脱离工作实际等问题。因此,必须把握时代的脉搏,按照高等职业教育的发展规律,开发出一套对应用型旅游教育具有引领和示范作用,既有一定理论基础,又能提升学生技术技能,同时又能满足应用型旅游管理专业人才培养需要的专业教材。

为此,我们集中了湖北省高等职业教育示范性旅游院校的学科专业带头人和骨干教师,共同编写了本套教材。

本套教材采用全新的体例,力求打破传统的编纂方法。一是注重应用性和针对性,理论知识以“必须够用”为原则,契合旅游企业实际情况,强调教材内容的针对性与适用性。二是采用最前沿资讯,融入行业、企业最新案例。三是力求条理清晰,避免层次混杂。教材每一级标题都提炼出明确的观点,再展开阐释,让学生一目了然,而不是到段落中寻找要点。



前

厅部运营与管理

本套教材将遵循“循岗导教”的人才培养理念,按照“产教融合,工学结合”的指导思想,设置教学目的、教学重点与难点、典型案例、教学资源包等内容,强调课堂教学与实训指导的一致性和相关性,避免内容的重复与脱节,从而准确定位和把握本套教材内容的科学性和实用性。

湖北省职业教育旅游管理类专业教学指导委员会

学术委员会主任

薛兵旺

2016年1月6日于武汉商学院

本教材以教育部关于高职课程改革的具体要求为指导思想,根据技术领域和职业岗位群的任职要求,参照相关职业资格标准改革教学内容,以突出职业能力培养的编写理念进行教材开发设计。

一、教材体系

1. 体系设计

本教材以前厅服务职业能力培养为核心,结合行业前沿性、拓展性知识要点和管理技能,遵循学生职业能力培养的基本规律,按照模块—项目—任务的结构,精心编排各部分内容。全书设计为前厅部认知(岗位认知)、前厅部运营(岗位任务)、前厅部管理(岗位提升)三大梯级提升模块。随着学生学习任务的深入,技术复杂难度逐渐增加,学生学习难度逐渐增加,学生的能力也得到梯级提升,体现了学习的可迁移性和成长性。

2. 内容设计

以前厅对客服务过程为主线,以真实服务接待为项目载体,本着“项目导向、任务驱动、工学结合、能力培养”的原则,将三大模块又分解为走进前厅部、客房预订、前厅礼宾服务、前台接待、前厅系列服务、前台收银、行政楼层服务、前厅部服务质量管理、前厅部销售管理、前厅 opera 信息化管理十大项目,每个项目下根据工作内容又设置了若干学习任务。本教材以这 3 大模块、10 项工作项目、36 个工作任务构成内容体系。

3. 结构设计

教材在结构设计上,每个项目都制定了项目目标、项目任务、案例导入、项目小结和项目考核等环节,每个任务后面设置了知识链接和案例分析,全书的结构设置及内容编排不仅体现了职业岗位工作的特点,而且便于教学的组织和实施。课程教学全部以“任务”的形式组织教学,围绕一个任务边讲边练,讲练结合,将学生学习的过程转换成完成任务的过程,实现理论与实践相结合,适用于工、学结合,教、学、做一体,符合高素质前厅服务与管理人才培养需要。



二、教材特点

1. 编写符合高职高专教育特色

本教材以行业要求为导向选择教学内容,以能力要素为标准建设教学项目,以实际过程为线索串联教学体系,以职业资格证书要求设立考核体系,强化学生职业能力和职业素养养成,充分体现高职高专教育的特色。

2. 教材内容先进、精简和实用

本教材在编写过程中力求贴合实际岗位的变化和新的要求,以实际工作流程为主线,遵循科学性、实用性、先进性、规范性四项原则,将前厅部的实际工作情况和要求真实形象地呈现在学生面前,从而体现实用性。

3. 教材的形象性和可读性强

本教材从结构选择、内容编排、教学方式选择等方面做了大胆改革,强调整体结构体例新颖,知识脉络简明、清晰、流畅,通过各种形式将各个知识要点形象、生动地表现出来,大大增强教材的可读性与形象性。

三、教材编写分工

本教材主编为曹艳芬、李萍、李彬,副主编为熊漳平、邵晓莉、李淑君、王莎。编写任务具体分工是:项目一,项目八任务一、任务三、任务四,教材附录,各项目项目小结和项目考核由湖北职业技术学院曹艳芬编写,字数16万字;项目四,项目五任务一,项目六,项目八任务二、任务五由襄阳职业技术学院外事旅游学院李萍编写,字数7万字;项目三、项目九由武汉铁路职业技术学院李彬编写,字数5万字;项目二、项目五任务三由襄阳汽车职业技术学院熊漳平编写,字数4万字;项目七由武汉铁路职业技术学院李淑君编写,字数1.5万字;项目五任务二由武汉晴川学院王莎编写,字数1.5万字;项目十由湖北职业技术学院邵晓莉编写,字数1.5万字。全书由曹艳芬拟定提纲,并审定统稿。

本教材主要定位为高职院校酒店管理专业、旅游管理专业的教材,也可作酒店企业在职员工自学和星级酒店培训参考书之用。

在本教材的编写过程中,参考了国内外出版的部分书籍及文献资料,还得到了许多业内人士的帮助,在此一并表示衷心和诚挚的感谢!同时,由于作者水平所限,书中疏漏和错误之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编者

2016年3月



第一模块 岗位认知——前厅部认知

项目一

走进前厅部

任务一 前厅大堂布局——工作环境 / 4

一、前厅设置的原则 / 4

二、前厅的构成及环境 / 5

任务二 前厅部地位和任务——工作任务 / 8

一、前厅部的地位和作用 / 8

二、前厅部的基本任务 / 10

三、前厅部对客服务过程 / 11

任务三 前厅部组织机构设置——工作职责 / 14

一、前厅部组织机构设置的基本原则 / 14

二、前厅部组织机构设置 / 14

三、前厅部各机构的主要职能 / 16

四、前厅部岗位职责 / 17

任务四 前厅服务员素质要求——工作要求 / 19

一、仪表、仪态 / 20

二、行为举止 / 20

三、语言交际能力 / 21

四、业务操作技能 / 21

五、应变能力 / 21

六、诚实度 / 21

七、知识面 / 22

八、合作精神 / 22



第二模块 岗位任务——前厅部运营

项目二

客房预订——客人抵店前服务

- 任务一 预订处部门介绍 / 28
 - 一、预订处岗位设置 / 29
 - 二、预订处设施设备 / 30
- 任务二 预订方式与种类 / 32
 - 一、客房预订方式 / 32
 - 二、客房预订种类 / 34
- 任务三 预订的受理 / 36
 - 一、散客电话订房业务的受理 / 36
 - 二、计算机网络预订的受理 / 39
 - 三、邮件、传真预订的受理 / 40
 - 四、团体订房业务的受理 / 41
- 任务四 预订特殊情况处理 / 43
 - 一、变更预订 / 43
 - 二、取消预订 / 44
 - 三、其他预订特殊情况处理 / 44
 - 四、预订失误控制 / 45
- 任务五 超额预订 / 48
 - 一、承诺超额预订的依据 / 48
 - 二、超额预订比率的确 定 / 48
 - 三、超额预订过度的补救措施 / 48
- 任务六 宾客抵店前的准备工作 / 50
 - 一、订房核对 / 50
 - 二、预报客情 / 50
 - 三、预先排房 / 51

项目三

前厅礼宾服务——客人抵店时服务

- 任务一 礼宾部部门介绍 / 55
 - 一、岗位介绍 / 56
 - 二、设施设备 / 59
- 任务二 迎送服务 / 60
 - 一、机场代表迎接宾客服务 / 60
 - 二、门童迎送宾客服务 / 61
- 任务三 行李服务 / 65
 - 一、散客抵离店行李服务 / 65
 - 二、团队抵离店行李服务 / 67
 - 三、行李存取服务 / 68

任务四 “金钥匙”服务	/ 71
一、“金钥匙”服务内涵	/ 71
二、“金钥匙”服务项目	/ 72

项目四

前台接待——客人抵店时服务

任务一 前台接待处部门介绍	/ 78
一、接待处岗位介绍	/ 78
二、接待处岗位特点	/ 78
三、接待处岗位职责	/ 78
四、接待处工作任务	/ 80
五、接待处工作设备	/ 80
任务二 入住接待服务	/ 81
一、散客入住接待	/ 81
二、团队入住接待	/ 85
三、VIP 客人接待	/ 86
任务三 前台接待常见问题的处理	/ 91
一、换房的处理	/ 91
二、离店日期变更的处理	/ 92
三、住房情况变更的处理	/ 93
四、房间紧缺的处理	/ 93
五、其他常见问题	/ 94

项目五

前厅系列服务——客人住店期间的服务

任务一 问讯服务	/ 99
一、解答客人的各种询问	/ 100
二、留言服务	/ 101
三、邮件服务	/ 104
任务二 总机服务	/ 106
一、总机基础知识	/ 106
二、总机服务项目	/ 109
三、酒店总机常用英语	/ 113
任务三 商务中心服务	/ 117
一、商务中心基础知识	/ 117
二、商务中心服务项目	/ 118

项目六

前台收银——客人离店时服务

任务一 客账管理	/ 126
一、客账管理	/ 126
二、不同结账方式工作流程	/ 129
三、特殊情况的处理	/ 129
任务二 外币兑换业务	/ 131
一、外币现钞兑换程序	/ 131



二、旅行支票的服务程序 / 132

任务三 贵重物品保管 / 134

一、保险箱启用 / 134

二、中途开箱 / 134

三、退箱 / 134

四、保险箱钥匙遗失的处理 / 135

五、贵重物品的寄存工作注意事项 / 135

任务四 夜间审核 / 136

一、做好准备 / 136

二、预审对账 / 136

三、检查单表 / 137

四、试算打印 / 137

项目七

行政楼层服务

任务一 行政楼层基础知识 / 142

一、行政楼层岗位介绍 / 142

二、行政楼层岗位职责 / 142

三、行政楼层工作任务 / 146

四、行政楼层设施设备 / 147

任务二 行政楼层服务项目 / 149

一、行政楼层服务项目 / 149

二、行政楼层服务程序 / 150

第三模块 岗位提升——前厅部管理

项目八

前厅部服务质量管理

任务一 大堂副理 / 158

一、大堂副理基础知识 / 159

二、大堂副理的工作任务 / 160

任务二 前厅服务质量管理 / 163

一、前厅服务质量的内容 / 163

二、提高前厅服务质量的途径 / 164

任务三 建立良好的宾客关系 / 166

一、正确认识客人 / 167

二、了解客人心理需求 / 169

三、与客人的有效沟通 / 169

任务四 客人投诉 / 174

一、投诉产生的原因 / 174

二、正确认识客人投诉的价值 / 175

三、投诉的类型 / 177

四、处理客人投诉的原则 / 178

五、投诉的处理	/ 179
任务五 客史档案管理	/ 182
一、建立客史档案的意义	/ 182
二、客史档案的内容	/ 183
三、客史档案的资料收集与管理	/ 184

项目九 前厅部销售管理

任务一 客房房价	/ 189
一、酒店客房价格的特点	/ 189
二、酒店客房价格的类型	/ 189
三、影响房价的因素	/ 191
四、酒店房价的制定方法	/ 192
五、酒店房价的调整	/ 194
任务二 客房分配	/ 196
一、客房分配的原则	/ 196
二、客房分配的顺序	/ 197
三、客房分配的技巧	/ 197
任务三 客房销售	/ 200
一、客房销售的基础	/ 200
二、客房销售的技巧	/ 202
三、客房报价的技巧	/ 204
四、前台电话销售的技巧	/ 205

项目十 前厅 Opera 信息化管理

任务一 酒店前台信息系统简介	/ 210
一、国外知名酒店信息系统	/ 210
二、国产 PMS 系统	/ 211
任务二 前台信息系统操作	/ 213
一、客史档案	/ 213
二、散客前台接待	/ 215

附录	/ 222
附录 A 前厅服务常用语	/ 222
附录 B 前厅接待疑难问题的处理	/ 229
参考文献	/ 239

第一模块

岗位认知——前厅部认知

Qiantingbu Yunying yu Guanli



项目一 走进前厅部

项目目标

知识目标：

- ☆ 认识前厅部的概念及前厅部在酒店经营管理中的地位、作用和任务。
- ☆ 了解前厅部组织机构的设置及各岗位的岗位职责。
- ☆ 重点掌握前厅部人员的素质要求,用以规范自己的行为。
- ☆ 了解前厅布局和环境设计的要求。

能力目标：

- ☆ 能画出前厅部对客服务过程流程图。
- ☆ 能进行简单的前厅大堂布局设计和环境布置。

素质目标：

- ☆ 结合前厅部服务人员素质要求,培养个人职业素养。
- ☆ 具有礼貌、礼节服务规范。

项目任务

任务 1: 前厅大堂布局——工作环境



任务2:前厅部地位和任务——工作任务

任务3:前厅部组织机构设置——工作岗位

任务4:前厅服务员素质要求——工作要求

案例导入

离店客人的行李

一位住客当天中午乘火车回乡,提早在酒店前台办好结账退房手续,他认为虽然结了账,但在中午12时以前客房的住用权仍是属于他的,因此把整理好的行李放在客房内,没有向楼层服务员打招呼,就出去买东西逛街了。

过了一个多小时,那位客人回到酒店准备取行李离店,谁知进入原住客房一看,已经有新住客在房间内喝茶,而他的行李已不知去向。当找到楼层服务员以后,才知道他的行李已送到前台去了,楼层服务员反而责怪他为什么在结账后不和楼层服务员联系。

客人听了以后很生气,“回敬”了几句便到前台提意见,谁知前台人员不记得他已结账,还不肯马上把行李交还给他。经过与楼层服务员的反复折腾,客人离店时已经快中午了。客人临行前说了句:“如果下次再来这个城市,我发誓不住你们这里!”

分析:前台在接待服务中出现了哪些问题而造成客人对酒店的失望和否定?

前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地,是酒店对客服务开始和最终完成的场所,也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。前厅接待服务及管理区域所设置的相关岗位及结构单元组成了酒店组织机构中十分重要的部门——前厅部。前厅部(front office)也称“客务部”“前台部”,它以房务系统为中心,是具有计划、组织、指挥、协调职能的首席生产管理部门,是负责招徕并接待宾客,销售酒店客房及餐饮娱乐等产品和服务,协调酒店各部门的对客服务,为酒店高级管理决策层及各相关职能部门提供信息的一个综合性服务部门。

任务一 前厅大堂布局——工作环境

一、前厅设置的原则

尽管前厅的设置随着酒店业的发展在不断更新,各类酒店在前厅设计上都突出自己的特点,但是前厅的设计都要遵循以下基本的原则,以利于前厅的运转。

1. 经济性

前厅一般是设在酒店的大堂,而大堂是酒店的寸金之地。酒店可以充分利用这一客流量最大的地方,设置营利设施,因此,前厅的设置要尽量少占用大堂空间。