



高等职业学校酒店管理专业教材

前厅与客房 运营管理

QIANTING YU KEFANG
YUNYING GUANLI

栗书河◎主编



中国轻工业出版社 | 全国百佳图书出版单位



高等职业学校酒店管理专业教材

前厅与客房 运营管理

栗书河◎主 编
张大公◎副主编



中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅与客房运营管理 / 栗书河主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2016.8

高等职业学校酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5184-1012-5

I. ①前… II. ①栗… 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150860号

策划编辑: 史祖福

责任编辑: 史祖福 曾 娅 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计 责任校对: 晋 洁 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2016年8月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 9.25

字 数: 213千字

书 号: ISBN 978-7-5184-1012-5 定价: 24.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换 /

160536J2X101ZBW



学习单元一 前厅职能管理..... 9

项目 1 酒店住宿业..... 10

一、酒店定义与类型..... 10

二、酒店的服务标准..... 15

三、酒店产权与加盟..... 16

项目 2 前厅部职能..... 21

一、前厅部运转..... 21

二、前厅部的沟通..... 29

三、前厅部与酒店其他部门间沟通..... 32

项目 3 前厅收益管理..... 35

一、收益管理的基本原理..... 35

二、前厅收益管理的基本内容..... 35

三、前厅收益管理的操作流程..... 36

四、平均房价及其计算方式..... 39

五、预测营业收入..... 40



学习单元二 前厅业务管理..... 45

项目 1 前厅运转业务..... 46

一、宾客入住登记..... 46

二、排房和确定房价..... 48

三、发放钥匙..... 51

四、换房与续住..... 51

五、离店服务程序..... 51

六、前厅资料处理..... 54

项目 2 酒店预订业务..... 57

一、酒店预订的种类..... 57

二、预订销售的步骤..... 59

三、超额预订和订房纠纷处理..... 61

四、预订报告..... 63

项目 3 前厅会计审计	66
一、前台常用单据流程	66
二、前台夜审流程	67
三、财务审核流程	70

学习单元三 客房部职能管理

项目 1 客房部职能	78
一、客房部职能	78
二、客房部工作任务清单与职务说明	79
三、客房部受理前厅部信息流程	82
四、客房部与工程部信息责任	83
五、客房部工作计划制订	83
项目 2 客房部库存管理	94
一、布草管理	94
二、制服管理	97
三、客人借用品管理	99
四、清洁用品管理	100
五、客用品管理	100
六、客房一次性用品控制和管理	100
项目 3 客房部预算控制	104
一、客房部预算	104
二、客房部预算编制方法	106
三、预算的管控	109
四、客房部费用预算公式	110

学习单元四 客房业务管理

项目 1 客房清洁管理	114
一、客房清扫操作的原则	114
二、客房清扫准备工作	115
三、清洁客房步骤	116
四、开夜床及保洁	119

五、前台区域保洁要求	119
六、会议室及行政区域保洁标准	125
项目 2 客房专业管理技术规范	128
一、查房专业规范	128
二、酒店常用清洁剂专业规范	130
三、客房消毒杀菌专业规范	133
项目 3 客房固定建筑设施设备专业规范	138
一、客房天花板选择规范	138
二、酒店墙面建筑与装修规范	139
三、酒店家具配置	140
四、客房卧床	143
五、酒店客房地毯	144
六、客房地面材质与养护	146

参考文献	148
-------------------	------------



高等职业学校酒店管理专业教材

前厅与客房 运营管理

栗书河◎主 编
张大公◎副主编



中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅与客房运营管理 / 栗书河主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2016.8

高等职业学校酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5184-1012-5

I. ①前… II. ①栗… 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150860号

策划编辑: 史祖福

责任编辑: 史祖福 曾 娅 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计 责任校对: 晋 洁 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2016年8月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 9.25

字 数: 213千字

书 号: ISBN 978-7-5184-1012-5 定价: 24.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

160536J2X101ZBW

为贯彻落实《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》及《现代职业教育体系建设规划（2014—2020年）》，深化改革，推动“专业设置与产业需求对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接”，推行项目教学、案例教学和工作过程导向教学等教学模式。以信息技术应用丰富教学手段，利用信息化手段扩大优质酒店管理教育资源覆盖面，推进酒店管理职业教育资源跨区域、跨行业共建共享，逐步实现酒店管理优质数字教育资源在酒店行业全覆盖的目标。开发适应线上和线下互动学习的“双课堂”教学模式的课程教材体系，由经验丰富的酒店管理专业人员为研发主体，以酒店管理人员岗位工作胜任力培养为目标，结合高等职业院校教育教学特点，开发这套“高等职业学校酒店管理专业教材”。

1. 基于酒店管理岗位胜任力框架开发的课程内容

本套教材课程内容是根据现代酒店企业管理岗位设置及其工作职责任务的通用框架，在归纳整理的酒店管理典型工作任务岗位胜任力模型基础上，开发出典型的学习单元模块，包括完成酒店经理人岗位的工作任务所必需的基本知识、技能、态度等内容，适合高职高专毕业生及酒店管理培训生学习使用。

2. 支持课程内容可持续更新的教材建设模式

本套教材是按照基于酒店管理岗位典型工作任务胜任力框架开发的学习单元项目，按照学习任务项目的变化调整，在主体课程框架不变的基础上，单独调整学习任务点，也可以单独调整学习内容、学习资源，使整体教材可以灵活更新升级，保持教学内容与实践工作要求与时俱进。

3. 教学环节设计

教师按照教材学习单元模块，依照项目学习内容，组织课堂教学活动，安排学生课下完成学习任务。

4. 本书课程内容设计

本书针对高职高专酒店管理专业“前厅与客房运营管理”课程数字化教学改革需要，按照酒店前厅职能管理、前厅业务管理、客房部职能管理、客房业务管理划分学习单元，以学习项目展开及案例研讨为主要内容，阐述国内外最新实践成果与经验，让读者系统地了解相关工作理念、方法以及工作过程中的技巧和技能，形成前厅与客房运营管理工作的基础能力。

学习单元		学习项目		教学授课时数
1	前厅职能管理	1	酒店住宿业	2
		2	前厅部职能	4
		3	前厅收益管理	4
2	前厅业务管理	4	前厅运转业务	4
		5	酒店预订业务	4
		6	前厅会计审计	4
3	客房部职能管理	7	客房部职能	4
		8	客房部库存管理	4
		9	客房部预算控制	4
4	客房业务管理	10	客房清洁管理	4
		11	客房专业管理技术规范	4
		12	客房固定建筑设施设备专业规范	4
学分建议配值		3	学时建议安排	46

由于编者水平有限，加之编写时间仓促，书中如有遗漏错误之处，恳请广大读者批评指正。

编者
2016 年 6 月



学习单元一 前厅职能管理	9
项目 1 酒店住宿业	10
一、酒店定义与类型	10
二、酒店的服务标准	15
三、酒店产权与加盟	16
项目 2 前厅部职能	21
一、前厅部运转	21
二、前厅部的沟通	29
三、前厅部与酒店其他部门间沟通	32
项目 3 前厅收益管理	35
一、收益管理的基本原理	35
二、前厅收益管理的基本内容	35
三、前厅收益管理的操作流程	36
四、平均房价及其计算方式	39
五、预测营业收入	40
学习单元二 前厅业务管理	45
项目 1 前厅运转业务	46
一、宾客入住登记	46
二、排房和确定房价	48
三、发放钥匙	51
四、换房与续住	51
五、离店服务程序	51
六、前厅资料处理	54
项目 2 酒店预订业务	57
一、酒店预订的种类	57
二、预订销售的步骤	59
三、超额预订和订房纠纷处理	61
四、预订报告	63



项目 3 前厅会计审计	66
一、前台常用单据流程	66
二、前台夜审流程	67
三、财务审核流程	70

学习单元三 客房部职能管理77

项目 1 客房部职能	78
一、客房部职能	78
二、客房部工作任务清单与职务说明	79
三、客房部受理前厅部信息流程	82
四、客房部与工程部信息责任	83
五、客房部工作计划制订	83
项目 2 客房部库存管理	94
一、布草管理	94
二、制服管理	97
三、客人借用品管理	99
四、清洁用品管理	100
五、客用品管理	100
六、客房一次性用品控制和管理	100
项目 3 客房部预算控制	104
一、客房部预算	104
二、客房部预算编制方法	106
三、预算的管控	109
四、客房部费用预算公式	110



学习单元四 客房业务管理 113

项目 1 客房清洁管理	114
一、客房清扫操作的原则	114
二、客房清扫准备工作	115
三、清洁客房步骤	116
四、开夜床及保洁	119

五、前台区域保洁要求 119

六、会议室及行政区域保洁标准 125

项目 2 客房专业管理技术规范 128

一、查房专业规范128

二、酒店常用清洁剂专业规范 130

三、客房消毒杀菌专业规范133

项目 3 客房固定建筑设施设备专业规范 138

一、客房天花板选择规范138

二、酒店墙面建筑与装修规范139

三、酒店家具配置 140

四、客房卧床 143

五、酒店客房地毯 144

六、客房地面材质与养护 146

参考文献148



学习单元一



前厅职能管理

项目 1

酒店住宿业

学习目标

- 能够概括说明酒店的定义；
- 能够概括说明酒店类型与分类形式；
- 能够准确叙述酒店服务的特点与等级；
- 能够简要说明酒店集团类型情况。

课程内容

一、酒店定义与类型

（一）酒店定义

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”，在中国大陆被称为“酒店”“饭店”“宾馆”“旅店”“旅馆”等。通常国内的南方地区普遍称为酒店，北方多称为饭店。

从酒店的称谓与功能可以找到对酒店的定义特征，一个具有国际水准的酒店首先要有舒适安全并能吸引客人居住的客房，具有能提供有地方风味特色的美味佳肴的各式餐厅，还要有商业会议厅，贸易洽谈时所需的现代化会议设备和办公通信系统，旅游者所需要的康乐中心。游泳池、健身房、商品部、礼品部，以及综合服务部，如银行、邮局、电传室、书店、花房、美容厅等。同时，各部门要有素质良好的服务员，向客人提供一流的服务。

今日的国际酒店业被称为“旅游工业”。所谓工业，它该表达是大量的、科学的、专业的以及有效率的事业。归纳起来，现代酒店应具备下列基本条件：

- 它是一座设备完善的、众所周知的、且经政府核准的建筑。
- 它必须提供旅客的住宿与餐饮。
- 它要为旅客以及顾客提供娱乐的设施。
- 还要提供住宿、餐饮、娱乐上的理想服务。

➤ 它是营利的，要求取得合理的利润。

（二）按照传统分类法，酒店的类型

1. 商业性酒店（The Commercial Hotel）

所谓商业性酒店，就是为那些从事企业活动的商业旅游者提供住宿、膳食和商业活动及有关设施的酒店。这类酒店都位于城市中心，商客居住的时间大都在星期一至星期五，这是从事商业活动的时间，酒店就成了商业旅游者从事商业贸易的场所。在周末，也就是在星期六和星期日是商业性游客的假日，因此很少来酒店订房、居住和办公。

商业性酒店的最大特点是回头客较多。因此，酒店的服务项目、服务质量和服务水准要高，要为商业旅游者创造方便的条件。酒店的设施要舒适、方便、安全，在这点上，商业性酒店更为明显。

世界国际酒店集团所属的酒店，绝大多数是商业性酒店。如纽约希尔顿酒店（New-York Hilton Hotel）、芝加哥凯悦酒店（Chicago Hyatt Hotel）、华盛顿马里奥特酒店（Washington Marriott Hotel）、日本东京帝国酒店（Tokyo Imperial Hotel）等。

2. 长住式酒店（Residential Hotel）

长住式酒店主要为旅客的一般性度假提供公寓式住宿，它被称之为公寓生活中心（The Center of Residential Life）。长住式酒店主要是接待常住客人，这类酒店要求常住客人先与酒店签订一项协议书或合同，写明居住的时间和服务项目。

长住式酒店已被我国有些酒店视为“保底收入的一种有效做法”。目前，我国还没有那种纯粹的长住式酒店，只是有部分在居住时间上为半年甚至一年以上的长住客人。我国有些酒店将其客房的一部分租给商店、公司，作为他们的办公地点、商业活动中心。

长住式酒店都是向长住商客提供正常的酒店服务项目，包括客房服务、饮食服务、健身和康乐中心等项服务。

长住式酒店一般收费较高，其原因是长住不是像一般游客那样在酒店就餐、购买纪念品及公共服务项目花费，因此商业收益价值应该加到客房服务的价格里；同时长住商客要求一些额外的客房设施，这也是增加费用的一个原因。

另外，长住式酒店需要提供比较现代化的电源设备、电传、电话、计算机、打印机和投影仪等。同时也要提供方便的交通、安静的住所。