




中等职业教育旅游系列教材
国内新创中高等职业教育衔接教材

前厅服务

中国职教学会商业专业委员会(筹) 组编
全国商业中专教育研究会

◎主 编 郑宏博 郭昊奎
◎副主编 李光宇 肖红艳
春 英 唐亚君
◎主 审 程争艳



 中国金融出版社

中等职业教育旅游系列教材

中国职教学会商业专业委员会(筹) 组编
全国商业中专教育研究会

前厅服务

主 编 郑宏博 郭昊奎

副主编 李光宇 肖红艳
春 英 唐亚君

主 审 程争艳



中国金融出版社

责任编辑：毛春明 赵 旻 陈 敏

责任校对：孙 蕊

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务 (Qianting Fuwu) / 郑宏博, 郭昊奎主编. —北京:
中国金融出版社, 2006. 4
(中等职业教育旅游系列教材)
ISBN 7 - 5049 - 3991 - 9

I. 前… II. ①郑… ②郭… III. 饭店—商业服务—专业学校—教材 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 025462 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 148 毫米 × 210 毫米

印张 5.875

字数 175 千

版次 2006 年 6 月第 1 版

印次 2006 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—4090

定价 12.00 元

如出现印装错误本社负责调换

《中等职业教育旅游系列教材》编委会

主任：乔正康

副主任：(按姓氏笔画排序)

王金台	毛春明	平文英	杜明汉
何英	张峰	张大成	高国兴
曹仲平	程思		

委员：(按姓氏笔画排序)

王蓓	甘小的	平文英	卢玉祥
孙金霞	刘顺喜	李志慧	杨凤珍
杨忠慧	邱丽云	何香凝	谷从举
汪贤武	张志宇	周敏	郑宏博
蒋永忠			

策划：凌代宏

内 容 提 要

本书是《中等职业教育旅游系列教材》之一。

全书共分8章，内容包括：前厅部概述、前厅预订、前厅接待、前厅系列服务、前厅离店服务、前厅部公共关系与客房销售、前厅部业务概述、计算机系统在前厅部的应用。每章节前面均设有名人格言，章后附有典型案例、阅读材料，并配置了多种类型的习题。习题涉及了三个层面的内容：第一层是基本知识测试题，主要检测学生对基本理论、基本知识掌握的情况；第二层是基本技能训练题，检测学生运用基本理论分析思维的能力；第三层是社会实践题，要求学生深入企业，了解实际问题，检测学生运用理论解决实际问题的能力。既便于教学，又扩大了学生的知识面。书中广泛吸取了现代国内外的最新信息，从教学实践出发，结合中职学生实际情况，突出了新颖性、实用性、科学性、趣味性等。

全书结构严谨、叙述详细、通俗易懂、操作性强，在保证教学基本要求的前提下，扩大了适应面，增强了伸缩性，既可供中等学历教育使用，也可作为饭店员工的培训教材。

总 序

摆在读者面前的《中等职业教育财经类基础教材》、《高等职业教育财经类基础教材》和《中等职业教育旅游系列教材》、《高等职业教育旅游系列教材》这四套教材是中国职教学会商业专业委员会（筹）、全国商业中专教育研究会为中高职教育组织编写的，而且还是中国职教学会商业专业委员会（筹）、全国商业中专教育研究会“中高职教育衔接与分工教材新系”立项课题研究的成果之一。

在教育部 2001 年颁布中职《专业目录》并制定 82 个重点骨干专业的教学计划之后，中职教育逐渐走出了招生的低谷，办学规模获得长足发展。与此同时，高职院校也如同雨后春笋，迅速增加，许多原国家级重点中专升格或合并为高职院校。但是在中高职教育快速发展的同时，也出现了中高职相同专业的培养目标、教学内容既不利于知识的衔接和提高，也不能体现不同层次的岗位需求的问题。这种情况也表现在中高职教材的编写中：中职教材往往向专科教材靠拢，而高职教材多是在中职教材基础上提高或选用相同专业的专科学校教材。因此，教育部门有关领导提出了研究相同专业中高职培养目标、教学内容的分工和衔接问题。

针对中高职教育中存在的这些问题，我们组织一些学校的领导和学科带头人、专家、教授，成立了课题组，着重研究财经类中高职基础课、旅游服务与管理（酒店服务与管理）专业核心课的教学目标、教学内容的分工与衔接的问题。课题组成员进行了大量的调研，召开了多次研讨会，形成了如下的共识：确定中高职相同专业的培养目标和教学内容，不能简单地拿原中专教材或专科教材“切配”，而要重新对中高职毕业生就业的岗位群所需要的知识、能力要求进行调研，在综合大量调研材料的基础上确定中高职的专业培养目标，安排公共基础课、专业理论课、专业技能课的内容。而且，还要考虑到部分高

中生直接升入高职的情况，以及中高职不同教学方法的要求，特别要考虑初中、高中生源素质的现实。我们初步确定了这四套教材的编写原则：职业性原则、层次性原则、可衔接性原则、素质教育与能力培养相结合的原则。

中职教育和高职教育都是职业教育，它们不同于普通中学教育，也不同于普通高等学校教育。中高职教育主要以就业为目标，培养出来的毕业生要有专业技能。中职教育以培养技术工人为主，培养出来的毕业生一般不从事管理层工作。高职教育培养的应该是相当于专科层次的技能型和工艺型的技术员、管理员、中高级服务人员，既有较高服务技能和水平，又能从事中、初级管理工作。

反映在教学内容上，中高职教育也应有所区别。相同的概念、知识、技能要求，中职学生应是了解应知、掌握应会，即知道“做什么”、“怎么做”，“能够做”；熟悉以后，要求“做得好”。高职学生还要知道“为什么做”、“怎么做更好”，“能够做得更多”；熟悉以后，要求融会贯通，做得精。

由于中高职教育的不同，中高职教材的编写也要体现中高职教育的特点。中职教材只介绍基础知识、培训基本技能，要求学生确立基本劳动态度（职业道德、社会公德、吃苦耐劳、协作精神等）。如果要让学生适当了解一些“为什么”、“会如何发展”，要“适当懂点管理知识”，也只需简单概括地介绍。高职教材是在中职教材基础上加深理论知识，增加管理内容。

概括地说，我们这套教材是以原中专教材为基础向两头延伸：中职教材减少理论知识、管理内容，突出技能和劳动态度。这样做，既能与生源的基础相适应，中高职之间也有了比较明显的分工和衔接。这四套教材较好地解决了中高职相同专业相同课程教学目标的定位，以及中高职教学内容的分工和衔接。从这个角度进行教材建设，是第一次探索，虽然未能解决这方面的所有问题，但取得了我国职教教材建设的新成果。

这四套教材与过去类似的教材相比具有以下特色。

第一，这四套教材在学术上有新意，把新的观点、新的材料吸收

进教材。例如中职的《餐饮旅游文学作品选读》和高职的《餐饮旅游文学作品精选》，舍弃了以往“以史为经，以作家作品为纬”的体例，大胆以我国的文学样式分类设章，章前有这种文学样式简介。选入了一些思想性、艺术性俱佳的辞赋作品，增加了楹联作品，对这两个中国传统的美体文学样式给予了公正的评价，为对学生进行传统文化教育和道德修养教育提供了一些新的素材。在其他各套教材中也都选用了有关的最新材料并适当介绍了国内外最新的理论、方法。

第二，这四套教材在文字的叙述和编排技巧上有新的突破。例如在有的教材中加入了“趣味阅读”，精选了古今中外有趣的管理小故事或资料，然后引出“管理启示”，就像经验丰富的老教师设计的好的导入新课的方法一样，引人入胜，大大地提高了学生的学习兴趣。各套中高职教材中都设计了“想一想”（或小思考）、“小看板”、“警示牌”等，尝试把多媒体课件的制作技术引进教材。另外，这四套教材简化了概念的文字叙述，尽可能设计图、表、例说明问题，图文并茂，令人耳目一新。这些做法使我们的教材在与国际接轨方面向前迈进了一大步。

第三，这四套教材案例、举例多，不但在章末或节末有复习总结性的案例或举例，在正文中也安排、设计了许多案例，使案例教学有了很多内容新颖、幽默有趣的好材料。而且这些案例切合实际，多数是作者参加实际工作或调研中得到的材料，可操作性强，对于培养学生的综合分析能力和工作能力，毕业后“零距离”上岗工作有很大帮助。

第四，这四套教材的职业性明显，技能培训方法独特。其实践实训内容除正文里的“小思考”、“想想看”、“小看板”、“警示牌”、举例、案例外，体现在每章后面的“思考与练习”中有“基本知识训练”、“观念运用”、“基本技能训练”、“社会实践”等。这四套教材文字简洁，启发性强，容易引起学生兴趣，有利于培养学生积极思维，好教好学。

这四套教材从策划、研讨到编写，得到很多学校领导和专业学科带头人、专家、教授的支持和中国金融出版社的帮助，在此向玉成此

事的所有同志表示诚挚的谢意。当然，我们的研究还不深，这四套教材仅仅是个试点，也一定存在不少问题，假以时间，在各方面领导和专家的指导下，我们会不断修订，使其日臻完善。

乔正康
2005年12月

前 言

本书是《中等职业教育旅游系列教材》之一，也是中国职教学会商业专业委员会（筹）和全国商业中专教育研究会立项课题研究的成果——“中高职教育衔接与分工教材新系”中的一本。本书的编写原则是：职业性原则、层次性原则、可衔接性原则、素质教育与能力培养相结合的原则。本书着重介绍前厅服务的基础知识、基本技能，要求学生树立正确的劳动态度、良好的职业道德和社会公德，培养吃苦耐劳、团结协作的精神，等等。对需要了解的基本理论和管理知识，点到为止，不作专章（节）讲解，这既符合当前中专（职）生的实际，也较好地体现了与高职教学的分工与衔接，好教好学。

随着知识经济时代的到来，旅游业传统的组织与功能、管理理念、营销哲学、经营手段、服务方法等正在受到全面挑战，发生了重大变化。面对日趋激烈的市场竞争与挑战，旅游业发展的关键在于人才。但是，目前旅游从业人员的知识结构、技能技巧、管理水平等与当前迅速发展的旅游趋势难以匹配。因此，培养适应新世纪旅游业发展需要的人才就成为十分紧迫的问题。本教材旨在弥补我国中职旅游专业教材建设的相对不足与滞后，特别是满足 21 世纪新教材的需求，同时也满足课程改革及专业建设的需要。

本教材在编写过程中，坚持适应中等职业教育改革和发展的需要，坚持了以技能为本位，以就业为导向的培养目标，立足于提高学生的整体素质、技能技巧及综合能力，并进行了内容与形式的创新。吸取了国内前厅服务的最新知识和技术，注重了知识的应用性和可操作性，侧重理论指导下的实务与运作，简化了知识重点的陈述，增加了图表、案例分析、阅读材料等内容的比例。顾及到了与国际市场接轨的需求，吸纳了国内外反映学科发展趋势的动态及新研究成果。本教材的特点是深入浅出，难易适当、适用性强、富于趣味。既兼顾了

学术性与普及性，又体现了理论性与应用性并重，集知识性、科学性、实用性、创造性、超前性、国际性为一体。

本教材编写过程中，参阅、借鉴了国内外大量文献，结合我国中等职业教育实情，形成了这样一本颇具特色，通俗易懂，专业对口的教材，为旅游教育事业的发展尽了一份绵薄之力。

本教材由郑宏博、郭昊奎担任主编，由李光宇、肖红艳、春英、唐亚君担任副主编。参加编写的人员有：郑宏博（第1章）、唐亚君（第1章）、肖玉琳（第2章）、李光宇（第3章）、肖红艳（第4章）、高云胜（第5章）、郭昊奎（第6章）、春英（第7章）、代勤（第8章）。全书由郑宏博总纂统稿，由程争艳主审。

本书在编写过程中参阅了不少文献，得到了有关部门，学校领导、专家及教师的大力支持，在此一并致谢。

由于编写时间仓促、编写水平有限，书中疏漏在所难免，敬请广大读者不吝赐教，以便于修订，使之日臻完善。

编者
2005年12月

目 录

第 1 章 前厅部概述	1
1.1 前厅部概述	1
1.2 前厅部的组织与人员	7
1.3 前厅环境.....	13
第 2 章 前厅预订	21
2.1 客房预订知识.....	21
2.2 客房预订的方式和程序.....	23
2.3 客房预订的业务.....	33
2.4 客房预订的表格与设备.....	35
2.5 预订员职业技能资格等级鉴定概述（中级）	39
第 3 章 前厅接待	45
3.1 接待概述.....	45
3.2 接待程序与标准.....	50
3.3 接待方法与技巧.....	56
3.4 客房状况显示与控制.....	58
3.5 入住登记中容易出现的问题及对策.....	61
3.6 接待员职业技能资格等级鉴定概述（中级）	64
第 4 章 前厅系列服务	70
4.1 系列服务概述.....	70
4.2 礼宾服务.....	73
4.3 问讯服务.....	81
4.4 总机服务.....	88
4.5 商务中心服务.....	93
4.6 礼宾、问询、话务员职业技能资格等级鉴定 概述（中级）	98

第5章 前厅离店服务	106
5.1 离店服务概述	106
5.2 前厅客账业务	111
5.3 贵重物品的寄存与保管	115
5.4 收银员职业技能资格等级鉴定概述（中级）	117
第6章 前厅部公共关系与客房销售	122
6.1 前厅部公共关系简介	122
6.2 前厅部客房销售	123
6.3 前厅部房价概述	127
第7章 前厅部业务概述	141
7.1 客人投诉处理	141
7.2 前厅部服务质量	148
第8章 计算机系统在前厅部的应用	155
8.1 饭店计算机系统简介	155
8.2 前厅部计算机系统的功能	158
8.3 客史档案管理	163
附录 星级评定标准中对前厅的要求	172
参考文献	174

第1章 前厅部概述



学习目标

了解前厅部在饭店中的基本任务、目标及地位，前厅部组织机构模式，前厅部主要机构。理解前厅部的范围以及组织机构设计时遵循的原则。掌握前厅部服务员的岗位职责、前厅环境。

工作的制度和氛围，都可以在我们身上找到根源；它们是从我们自己撒下的种子发芽并成长起来的。

1.1 前厅部概述

前厅是位于饭店门厅处，包括饭店正门、大厅（大堂）、总服务台以及楼梯、电梯和公共卫生间等在内的为客人提供服务的综合部门。它们的称呼不统一，且各有所指。如：有的称前厅，是取其业务处于前沿，位置也处于前沿；有的称大堂，是取其机构设在大堂；有的称总台，是取其服务和管理带有综合性和全局性；有的还称房口部或客务部，是取其业务特点。我们称前厅，既包含业务特征，也包含位置特征。它是饭店组织客源，销售客房商品，沟通与协调各部门对客服务，为客人提供前厅系列服务的综合性部门。

1.1.1 前厅部的任务与作用

1.1.1.1 前厅部的任务

1) 销售客房。前厅部的首要任务是销售客房。前厅部推销客房数量的多少，达成价格的高低，不仅直接影响饭店的收入，也间接影

响饭店餐厅、酒吧、舞厅等其他业务收入。因此，前厅部必须参加饭店的市场调研和市场预测，参与房价及促销计划的制定，配合销售部进行宣传促销活动，开展客房预订业务并对预订工作进行计划、安排和管理，接待有预订和未经预订而直接抵店的客人，办理客人的入住登记手续及安排住房并确定房价等项事宜。

2) 控制客房状况。为了促使客房销售顺利进行，预订、开房部门在任何时候都要掌握准确的客房状况，建立两种客房状况显示系统，即客房预订状况显示系统和客房现状显示系统，用以反映客房预订、住客、走客、待售、维修等状况。客房预订状况显示系统，显示24小时以外的客房状况，供预订人员使用；客房现有状况显示系统，反映24小时以内的客房状况，供开房人员使用。

3) 提供系列服务。前厅部作为对客服务的集中点，担负着对客服务的繁杂工作，因此，前厅部必须及时准确地为客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、商务、换房、退房、结账、委托代办等系列服务。

4) 调度业务，协调服务。前厅部将所掌握的客源市场预测、客房预订及到客情况及时通知其他有关部门，使各部门能有计划地安排好各自的工作，并予以配合。前厅部通过与客人接触，将所掌握的客人需求及接待要求传递给有关部门，检查监督落实情况，并将客人投诉意见及时反馈给各有关部门，保证饭店的工作效率和服务质量。

5) 提供信息服务。客人一般都来自异国他乡，初来乍到，人地生疏，需要饭店为他们提供必要的信息。前厅部作为饭店的信息传递中心，要随时向客人提供其所需要的和感兴趣的信息资料，使客人的住店生活丰富多彩。还要及时准确地将各种信息加以处理，向饭店的管理机构报告，作为饭店经营决策的参考依据。

6) 处理客人账目。前厅部为入住客人提供最终一次性的结账服务。所以，前厅部必须为住店客人分别设立账卡，接受各营业部门转来的客账资料，及时记录客人住宿期间的各项账款，并在每天晚间加以累计、审核，以保持最准确的客账，及时为离店客人办理结账、转账或收款等项事宜。

7) 建立客史档案。饭店经营必须研究、分析、掌握客源流动规律以及客人需求规律等资料。客人首次入住时,饭店就建立了客史档案,记录客人的资料。通过这些资料所提供的信息进行有针对性的个性服务,是饭店研究市场营销的重要依据。

1.1.1.2 前厅部的作用

1) 经济作用。客房是饭店的主要产品,而客房的收入由前厅部直接收取。前厅部还通过提供邮政、电信、票务及出租车服务等,直接取得经济收入,其销售工作直接关系到饭店接待客人的数量。在日趋激烈的市场竞争中,前厅部应该积极主动地推销饭店产品,决不能被动地等客上门。当客人抵店时,前厅员工可以抓住时机向客人推销饭店产品,使客人尽量在饭店内消费,增加饭店收入。

2) 协调作用。前厅部犹如饭店的大脑,在很大程度上控制和协调整个饭店的经营活动。从这里发出的每一项指令、每一条信息,都将直接影响饭店其他部门的对客服务质量。因此,前厅员工必须经常联络与协调其他部门的工作,保证饭店正常运转,提高饭店的服务质量。

3) 枢纽作用。前厅部是建立良好的对客关系的重要环节。在市场经济条件下,客人就是“上帝”,饭店的服务质量最终由客人作出评价,评价的标准是客人的“满意度”。建立良好的对客关系有利于提高客人的满意度,争取更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。

4) 决策作用。随着市场经济的发展,前厅部的决策作用日趋显露,饭店的经营在很大程度上取决于前厅部能否根据市场变化作出正确的决策。前厅部是饭店的信息中心,它所收集、加工和传递的信息是饭店管理者决策的重要依据。

1.1.2 前厅部的目标与地位

1.1.2.1 前厅部的经营目标

前厅部的经营目标是最大可能地推销饭店客房及其他产品,协调

各部门向客人提供最佳对客服务，使饭店获得理想的经济效益与社会效益。

1.1.2.2 前厅部在饭店中的地位

1) 前厅部是体现饭店服务质量的窗口。一家饭店服务质量的好坏和档次的高低，通过前厅部就可以表现出来。有一位顾客曾经说：“当我们走进一家饭店，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，通常轻而易举地就可以嗅出这家饭店是否是合资饭店，以及大致的星级水平。”所以，前厅部被誉为饭店的“窗口”、“门面”，它的优劣不仅取决于大堂的设计、装潢、灯光、设施等硬件，更取决于前厅部员工的精神风貌、办事效率、服务态度、礼节礼貌及操作技巧等软件。

2) 前厅部是饭店的服务中心。前厅部的服务贯穿于客人在饭店内活动的全过程，是服务的源头和终点，因此它是饭店的服务中心。就饭店内部来说，饭店的许多工作都要听从前厅部的计划安排。如：客源流量、接待规格、结算标准和付款方式等。它的工作涉及饭店的各个部门，前厅部必须经常联络并协调各个部门的工作，只有这样才能保证客人满意。如果前厅部的工作遵守了迅速、准确、周密三原则，就能带动其他部门的工作。

3) 前厅部是饭店的信息来源。信息工作是饭店搞好经营管理和提高服务质量的重要环节。市场信息是经营决策的重要依据，而客人的反馈信息则是提高服务质量的基础。作为饭店业务活动的中心，前厅部应该收集有关整个饭店经营管理的信息，并对这些信息进行认真的整理和分析，利用报表定期提供给饭店的各个部门。

4) 前厅部是饭店形象的代表。前厅部在客人心目中是饭店的代表。客人在住宿期间，有困难、有不满、有需要时都会直接找到前厅部，由前厅部出面予以解决。如果前厅部员工能以彬彬有礼的态度对待客人，以娴熟高超的技巧服务客人，以妥善周到的方法处理投诉，以认真有效的措施释疑解难，那么客人对饭店的服务就会感到满意放心，感到“宾至如归”。反之，客人就会“扫兴而去”。