



教育部高等职业教育教学改革试点专业
旅游服务与管理专业推荐教材

饭店前台管理

Hotel Front Office Management

孙 超/编著

HOTEL

中国旅游出版社



教育部高等职业教育教学改革试点专业
旅游服务与管理专业推荐教材

饭店前台管理

孙 超 编著

中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉

装帧设计:缪 维 鲁 筱

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

饭店前台管理/孙超编著. —北京:中国旅游出版社,
2004. 4

ISBN 7-5032-2314-6

I. 饭... II. 孙... III. 饭店—企业管理
IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 021215 号

书 名: 饭店前台管理

作 者: 孙 超

出版发行: 中国旅游出版社

地 址: 北京建国门内大街甲 9 号

邮政编码: 100005

读者服务部电话: (010) 65139047

(010) 65201188-2503

http://www.cttp.net.cn

E-mail: cttp@cnta.gov.cn

印 刷: 河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

版 次: 2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张: 11.5

印 数: 5000 册

字 数: 320 千字

定 价: 20.00 元

版权所有

翻印必究

教材编委会成员

主 任	魏胤亭			
副主任	丁永和	徐金岭	王文君	梁玉社
顾问	李天元			
主 编	王文君	梁玉社	黄文波	
副主编	阎喜霜	靳国章		
成 员	孙 超	吴克祥	怀丽华	姜 毅
	李志刚	胡宇橙	李云清	陆宏礼

序

甲申新春,欣闻列入天津市“十五”教材规划项目中的由天津商学院旅游管理学院领衔组织本院教师并聘请南开大学、暨南大学中旅学院教师编写,并由中国旅游出版社出版的旅游服务与管理系列教材顺利完成,深感欣慰,谨此表示热烈祝贺!

改革开放以来,我国旅游业迅速崛起,现已成为国民经济新的增长点 and 许多地方的支柱产业,在促进“五个统筹”发展、全面建设小康社会的历史进程中正在发挥着越来越大的作用。我国旅游业的国际地位也在不断提高,入境过夜旅游者人数和国际旅游外汇收入已从1978年位居世界第40位以后跃升为世界第5位,国内旅游已拥有世界上最大的规模,出国(境)旅游人数也已在亚洲各国中名列前茅。世界旅游组织预测,到2020年,中国将成为世界上第1位旅游接待大国和第4位旅游客源输出国。

旅游饭店作为旅游生产力中最基本的要素之一,最近20多年来在我国也取得了举世瞩目的大发展。到2002年年末,全国旅游住宿设施达27.61万家,其中星级饭店8880家、社会旅馆8.4万家、个体旅馆18.31万家,直接从业人员合计达到515.29万人。遍布全国各地的近200家五星级饭店、近700家四星级饭店和近3000家三星级饭店,不但在旅游住宿接待中发挥着主体作用,而且许多已成为所在大、中、小城市和乡镇的折射当地现代化建设风貌的亮丽风景线;更为可喜的是,我国饭店业的服务与管理水平在借鉴国际经验中普遍进步和提升,已被海外誉为我国率先与国际接轨的行业之一。

“百年大计,教育为本”。为了适应当前我国旅游业大发展和到2020年建成世界一流旅游强国的需要,包括饭店服务与管理在内的我国旅游高等职业教育也必须大力发展,以培养出一批又一批具有必要的理论知识和较强实践能力的第一线的急需人才。天津商学院在开办酒店与旅游管理教育方面已有18年历史,其中,有研究生、本科和专科3个层次;旅游服务与管理专业被教育部命名为全国高等职业技术教育旅游服务与管理的重点示范专业。教育部希望重点示范专业能够在国内该专业的发展中起到示范作用,特别是在教材建设方面能够发挥带头人的作用。鉴此,由天津商学院旅游管理学院和中国旅游出版社组织编写旅游服务与管理系列教材实属顺理成章之举,具有“天时、地利、人和”多方面的优势。

这套系列教材,是对改革开放以来我国饭店服务与管理各岗位在借鉴国际经验基础上不断开拓创新的理论与实践的总结。既有必要的理论基础,又侧重应用能力和创新能力的培养;既注重知识的系统性,又注重在内容划分上的侧重性;既可为当前和未来的饭店各岗位从业人员提供实用性很强的学习培训教材,又可帮助饭店经营管理者全面熟悉业务和提高经营管理能力。我衷心祝愿这套系列教材能受到旅游教育界、饭店业界、旅游服务与管理专业师生和其他有关方面读者的重视和喜爱,并期盼其传授的知识能很好地转化为促进我国饭店业进一步提高服务与管理水平的现实生产力,为包括饭店业在内的我国旅游业更快、更好地发展做出积极贡献!

国家旅游局副局长

陈钢

二〇〇四年二月十八日

前 言

《中共中央、国务院关于深化教育改革，全面推进素质教育的决定》中明确指出：“高等职业教育是高等教育的重要组成部分，要大力发展高等职业教育，培养一大批具有必要的理论知识和较强实践能力的生产、建设、管理、服务的第一线的急需人才。”高等职业教育已成为今后一个时期高等教育事业大力发展的重点，它将发展为一种培养应用型人才的教育制度和教育形式。旅游业已成为国民经济发展的支柱产业，旅游业的大发展急需不同层次的旅游管理人才，特别是急需具有应用能力的一线管理者。目前，全国有旅游高校 252 所，均包含高职人才的培养，但就旅游专业的高职教材出版情况看，能够体现高职特色，符合高职培养目标和培养方案要求的教材还比较少。

天津商学院高等职业教育的旅游服务与管理专业是在有着 18 年历史的酒店与旅游管理本科专业的基础上建立起来的，它被教育部命名为全国高等职业技术教育旅游服务与管理的重点示范专业，还是天津市高职（自考类）的该专业的主考院校。参与饭店服务与管理系列教材编写的教师以天津商学院旅游管理学院的教师为主，同时还聘请了南开大学和暨南大学中旅学院的教师，他们不仅具有较为长期的专业理论教学的经验、教材编写的经验、大量的科研成果，而且有丰富的行业实践经验。大部分教师长期在旅游企业兼职，担任总经理、副总经理、咨询顾问或独立董事等，承担企业科研课题，熟悉旅游企业的经营管理。此外，还邀请了有丰富经营管理经验的业内人士共同参与该套教材的调研、论证和编写工作，使该套教材既有一定的理论基础，同时又体现与实践密切结合，侧重应用能力和创新能力培养的特色，所有这一切是保证该套高职教材质量的必要前提。

21 世纪旅游高职教育应面向世界、面向不断变化的行业发展需要；应培养德、智、体全面发展的，掌握饭店业、餐饮业、旅行社业及娱乐

业服务与管理所需的基本理论、基本知识和基本技能,具有较强的动手能力和解决实际问题的应用能力,开拓创新能力,以适应现代旅游服务与管理第一线工作需要的应用型专门人才。这套教材体现了不断变化的行业发展需要,在解决实际问题的能力及开拓创新能力的培养上体现了以下特色:

在教材内容的选择上,首先有一定的理论基础和适当的方法论内容,并以理论体系为主线贯穿始终;其次,在观点的表述上,选用具有行业特点的实践性内容和案例支撑。因此,教材系统地反映了每一门课所涉及的部门业务流程、应具备的业务技能,以培养学生具有旅游行业最基层的业务操作能力。在教材结构上,力争保证教学目标的实现。首先,在每一章的开始有学习方法的指导,使学生明确该章的主要内容、应掌握的重点、难点、考核的要求,使学生在学时做到心中有数,有的放矢;其次,在每一章的最后留有复习思考题,包括基本理论题、简单应用题、综合应用题,每一章后面还有一个典型案例,涵盖了该章的知识点,学生要针对案例进行小组讨论,寻求解决问题的有效办法。

在这里,我们要特别感谢天津市教委给予我们编写组的支持与帮助。天津商学院领导对该系列教材的编写与出版给予了足够的关注,成立了以主管院长、高职院校院长、旅游管理学院院长及主任、专家教授和企业界人士共同组成的编写委员会,在此也一并表示感谢。同时,还要感谢南开大学旅游管理系的李天元教授,他在百忙之中认真审定所有教材的大纲并提出了很多宝贵的意见;感谢中国旅游出版社的付蓉编辑,正是她对该套教材的独到见解给了我们很多启发,才使得该套教材特色独具;感谢课题组的全体人员,他们对中国旅游高等教育发展的责任感以及在教材编写过程中所表现出来的团队精神,保证了教材编写工作的如期完成。应该说教材编写的过程在很大程度上是一种开拓创新的过程,因此,难免会有不完善的地方,欢迎读者批评指正。

旅游服务与管理高职系列教材编写组

2003年11月29日

目 录

序	(1)
前 言	(1)
第一章 前台管理概述	(1)
第一节 前台部工作的特点及其基本职能	(3)
第二节 前台部的组织管理	(7)
第三节 前台部工作设计及岗位工作说明书	(12)
第二章 前台区域环境设计与设施设备	(29)
第一节 服务台的功能与设计	(31)
第二节 前台区域环境设计	(35)
第三节 房态管理设备	(40)
第四节 前台其他服务设施设备	(44)
第三章 前台工作中的人际交流	(51)
第一节 人际交流的理论分析	(53)
第二节 人际交流的类型及其特点	(57)
第三节 前台人际交流类型的划分	(60)
第四节 人际交流的基本原则与技巧	(64)
第五节 处理投诉的技巧	(70)
第四章 饭店的房价管理	(75)
第一节 房价管理的作用与原则	(77)
第二节 制定房价的依据与方法	(80)

第三节 房价的实施与管理	(87)
第五章 前台预订工作管理	(99)
第一节 前台预订工作概述	(101)
第二节 客房预订	(108)
第三节 前台预订工作程序及标准	(126)
第六章 前台接待工作管理	(139)
第一节 前台接待工作概述	(141)
第二节 前台接待工作管理程序及标准	(152)
第三节 前台销售工作的方法与技巧	(162)
第七章 前台问询工作管理	(171)
第一节 前台问询工作概述	(173)
第二节 前台问询工作管理程序及标准	(178)
第八章 前台礼宾工作管理	(193)
第一节 前台礼宾工作概述	(195)
第二节 前台礼宾工作服务管理程序及标准	(203)
第九章 前台收银和收入审计工作管理	(227)
第一节 前台收银和收入审计工作概述	(231)
第二节 收入审计与数据统计报告	(243)
第三节 前台收银和收入审计工作的管理程序及标准	(248)
第十章 前台商务工作管理	(281)
第一节 前台商务服务工作概述	(283)
第二节 商务服务工作的管理程序与标准	(293)
第十一章 计算机系统在饭店前台管理工作中的应用	(311)
第一节 前台手工操作管理的回顾	(313)

第二节	使用计算机系统管理前台工作的目的和意义	(315)
第三节	前台计算机的操作管理	(319)
参考文献		(354)
后 记		(355)

第一章 前台管理概述

学习目的

- 了解前台部的工作特点和主要职能
- 了解前台部在饭店对客服务中的地位与作用
- 掌握前台部组织管理的基本原则
- 掌握前台组织机构设立的针对性及主要职务间的关系
- 了解前台部员工素质和能力要求
- 了解前台部工作设计内容
- 掌握岗位工作说明书设计要点
- 掌握前台部主要管理人员岗位工作说明书

基本内容

■ 前台部工作的特点及其基本职能

前台部工作的特点

前台部的基本工作职能

■ 前台部的组织管理

前台部的组织机构

前台部组织管理的基本原理

前台部工作人员的配备

■ 前台部工作设计及岗位工作说明书

前台部工作设计

岗位工作说明书

客务经理和前台部主要管理人员岗位工作说明书

饭店前台部（Front Office）是饭店经营管理中的一个重要部门，它主要承担以饭店客房的实际销售为中心的一系列工作。例如为客人办理入住（Check In）、离店（Check Out）及结账（Cashier）等经营中较为实际的工作。同时，前台部还是饭店业务活动和对客服务的一个综合性部门。

饭店前台部，也称大堂部、前厅部、总服务台。前台部一般都设置在饭店大堂最显眼的位置，使客人进入饭店后能够很方便地发现前台，以便办理有关入住的手续。“大堂部”的名称突出了其在饭店中的位置 and 与大堂有关区域的关系。“总服务台”则强调了其在饭店综合服务中的重要地位与作用，但并非指它是饭店所有服务的提供者。

在大多数饭店中，客房是其主要产品，通常客房收入能达到饭店总收入的 50%~60%，有的甚至高达 70%~80%。正因为前台部与饭店的收入直接相关，加上前台部所处的位置使它有可能最多地接触各类客人和处理各类问题，因此，前台部是任何一个饭店中最为重要的部门之一。它的工作的好坏，不仅直接影响客房出租率和经济收入的多少，而且反映出一家饭店的工作效率、服务质量和管理水平的整体面貌。

第一节 前台部工作的特点及其基本职能

一、前台部工作的特点

前台部的工作具有接触面广、政策性强、业务复杂、对全局影响大等特点。

1. 接触面广。前台部地处饭店的第一场所——大堂中最为显眼的位置，它在业务上承担着客房的销售工作，负责客房的预订，具体为客人办理入住和离店的各种手续；同时，为客人提供出入店的有关服务，如迎宾送客、行李的搬运和保管以及客人贵重物品的保管等，负责回答住店客人和来访客人的各种问询，处理客人的投诉等等。正因为这些业务特点，使前台部人员接触到各种客人、各类事件、各个部门。

2. 政策性强。无论是关于客房的销售、房价的折扣、特殊接待的全

局调动，还是处理客人的问询、转接电话、客人投诉等，都是涉及整个饭店经营的政策性很强的工作，稍有疏忽就可能造成政策性的错误。这就要求前台工作人员必须熟悉并熟练掌握饭店在对客服务中的各项规定和具体执行要求。

3. 业务复杂。从工作范围上说，前台部要处理的工作包括客房的预订、为客人办理入住和离店手续、收银结账、迎宾送客、行李服务、贵重物品保管、回答客人问询、转接电话、与其他部门进行业务工作联络、客务管理等一系列工作。由于这些工作都是直接面向客人的工作，因此，不允许出现失误和差错。这就对前台部人员的工作提出了高标准的要求。

4. 影响全局。由于以上特点，使前台部的工作质量直接影响着饭店在客人心目中的形象。预订工作常常使客人在尚未到达饭店时就对饭店形成了一个印象；客人到达饭店后，最先接触的也是前台部的工作人员和前台部的服务；客人离店时，又是最后接触前台部的人员和工作。从这些环节上，前台部的工作就决定了饭店在客人心目中的“第一印象”和“最后印象”，而这些印象常常决定着客人对饭店的总体评价。在客人住店期间，前台部人员对客人询问问题的回答和帮助以及投诉的处理，更会给客人留下非常独特的印象和感觉。这一切，都将对饭店全局产生重要影响。因此，前台部工作质量的好坏和工作效率的高低，对饭店整体形象的影响是非常大的。

二、前台部的基本工作职能

前台部的基本职能主要包括三大类内容：一是经营，二是管理，三是服务。

1. 经营职能。在传统的饭店前台工作中，经营职能所占的比重非常大，而且是被一再强调的。在传统饭店组织机构设置和职能划分中，前台部的工作集中了市场调查与预测、销售计划制订和客房、餐饮、会议安排等工作内容。随着饭店业市场化程度的提高，前台部的职能进一步专门化，过去所涉及的市场调查与预测、销售计划制订和某些销售项目均划归专门的“市场营销”部门负责，前台部的职能则被限定在接待和现场推销。在客房总体销售方面，只承担按照饭店总体营销计划所确定

下来的、具体由前台部承担的散客销售份额，而团队销售及其在总销售中所占份额则由专门的市场营销部门承担。而且，前台销售的概念也发生了本质的变化，此时，前台的销售实际上只是接受饭店总体销售计划的指导和管理，具体完成未预订散客的客房销售和已预订散客的实际销售手续。至于其他销售项目，如宴会、会议等销售，已基本由专门的市场营销部门负责。

上述职能划归方面的变化，对于饭店的经营来说，具有两方面的积极影响：

一是更加符合前台的工作承受能力，有利于前台工作的专业化和专门化。实际上，过去虽然将前台部的经营职能扩大了，但在实际运作过程中，前台的预订、对外销售、市场调查与预测是很难正规进行的，也没能真正将营销工作全面地管理起来。过去我们的企业只是等客上门，预订、销售、预测和调查等工作，实际上只是对上门来的客人进行的。这一做法显然已不能适应企业市场化发展的需要了。

二是有利于饭店整体营销的管理与控制，使饭店在激烈的市场竞争中更便于以整体方式进行规划，也更加有利于发挥整体优势，有利于企业整体形象的树立。这是符合企业市场化发展方向的。

2. 管理职能。前台部的管理职能是比较重的。这主要体现在以下几个方面：

(1) 房态管理。前台部必须在任何时候都能准确把握客房的实际出售状况和未来的销售能力，以便及时将信息传输给市场营销部门，从而提高客房的出租率和使用率，为饭店赢得最佳的经济效益。为了及时准确地反映实际的房况，要求前台部工作人员能够及时将客人入住和离店、房间续住、房间更换、预订未达、正在维修的房间等有关信息进行正确的处理，并随时将信息传输给市场营销部门和饭店有关管理人员。

(2) 账单管理。饭店前台是饭店业务运行过程中的财务处理中心，其中最为基本的工作就是客人账单的管理，因为账单是处理客人账务的基本依据。饭店客房账单、餐厅及酒吧账单和其他项目的消费账单，都要汇集到前台来进行统一处理。因此，前台必须及时、准确地获得客人的消费账单，并进行审核和统计，以便在客人结账离店时，能够迅速、准确地为客人办理账务手续。能否将此项工作做好，直接涉及饭店形象

和经济利益。

为了做好账单管理工作，要求前台部工作人员必须随时掌握各类房间的价格及其变动、房价折让、客人在店内的各种消费账单，对于已经发生的消费，要及时收集账单，对发生变化的账单也要及时准确地进行相应的更正，等等。

(3) 部门间工作管理。因为前台部的工作涉及饭店的众多部门，前台部与其他部门的工作协作关系是否顺畅和有效，直接关系到前台部的工作质量和饭店在客人心目中的形象。这就要求前台部与饭店其他部门能够配合默契，及时获得并传输有关客务信息，协调客人涉及多个部门的有关事务，以保证对客服务的准确、及时、有效，共同为饭店创立良好的形象。

为了做到这一点，前台部与其他有关部门，必须首先树立整体服务意识，并严格按照饭店所确定的信息传输和工作协作制度进行工作，以保证各部门的工作能在客人心目中形成一个良好的整体形象。

(4) 对客人信息物品的管理。这主要指对客人的各类信函、邮件、电传、电报、传真、长途电话、访客留言、住客留言等信息要妥善保管，并按照客人的要求及时准确地传输；另外，前台还负责对客人钥匙、贵重物品、行李等的保管。为了做好这一类保管和传输工作，要求前台人员要以认真负责的态度，严格执行客人信息保管与传输的有关规定，并严格按照规定程序操作，使各部门都能准确履行自己所承担的职责，确保对客服务工作万无一失。

3. 服务职能。在上面谈到管理职能时，对前台工作的服务职能已有所涉及。此外所讲的服务职能是更加专门化的职能，即前台的预订服务、问询服务、接待服务、礼宾服务、商务服务、收银服务等。

可以说，在前台的基本工作中，服务职能是工作量最大、占用时间最多、要求最为细致的工作，也是前台最为基本的工作内容。这些方面的具体工作要求将在后面设专章详述。