



新概念教材

“换代型”系列·高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

前厅客房服务与管理

(第五版)

孟庆杰 唐飞 主 编
刘 颖 杨凡 副主编

*Qianting Kefang
Fuwu yu Guanli*

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press





新概念教材 “换代型”系列·高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

前厅客房服务与管理

(第五版)

孟庆杰 唐飞 主 编
刘 颖 杨凡 副主编

*Qianting Kefang
Fuwu yu Guanli*

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 孟庆杰 唐 飞 2013

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅客房服务与管理 / 孟庆杰, 唐飞主编. —5 版. —大连 :
东北财经大学出版社, 2013. 8
(高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系)
ISBN 978-7-5654-1255-4

I. 前… II. ①孟… ②唐… III. ①饭店-商业服务-高等
职业教育-教材 ②饭店-商业管理-高等职业教育-教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 168397 号

东北财经大学出版社出版
(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)
教学支持: (0411) 84710309
营 销 部: (0411) 84710711
总 编 室: (0411) 84710523
网 址: <http://www.dufep.cn>
读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连雪莲彩印有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm×240mm

字数: 332 千字

印张: 16 1/2

2013 年 8 月第 5 版

2013 年 8 月第 25 次印刷

责任编辑: 许景行 孟 鑫 龚小晖

责任校对: 刘咏宁

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-1255-4

定价: 28.00 元

编写委员会

顾 问

杜 江

主任委员

刘 住

副主任委员

谢彦君 许景行

委员（以下按姓氏笔画排列）

马 勇 孙子文 吕建中 杨哲昆

郑旭华 周振东 党金学 梁 智

总 序

如今，中国的旅游管理教育已经走过了三十多年的历程。三十多年，对于人生而言，可说已经走近成熟了。然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能孕育学科的胚芽。万幸的是，这三十多年不同于历史进程中的一般三十多年。由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快。所以，虽然只有二十多年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化与发展，已经形成了学科体系的基本雏形。如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并设有高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。这样完整的教育层次系统，展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题，其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

我国改革开放后得以重建的高等教育体系向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的不关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科教育与本科、研究生教育的层次和定位问题。三十多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所做出的定位努力没有得到应有的效果。相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力，我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破：高等普通专科教育向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次，引起了社会的重视，从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室，创造了一种有效的社会氛围，也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己所一贯坚持的教育思想和教学模式，正视自己所面临的问题，并抓住历史的机遇。换言之，普通专科改弦更张的内力和外力都已经具备了。这种转型，是一种全方位的转换，而不是局部的调整。它涉及培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和教学条件的有效变更。从培养目标上看，高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性；从教学模式上看，要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性；而从教学条件上看，则必须实现教学主体的双元化

(即产业部门和教育部门的有效合作)、教师队伍的“双师身份”,并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型,高等职业教育才能培养出合格的人才。在这方面,德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的 CBE 教学模式、澳大利亚的 TAFE 职业教育模式以及国际劳工组织的 MES(职业技能模块组合)教学模式,都有值得我们借鉴的东西。

然而,比较发达国家的高等职业教育实践,我国的高等职业教育近年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚,有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比,可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等职业教育是在全国职业教育工作会议召开后,与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理专业的普通高等教育二十多年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式,由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清,由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制,由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件,甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因,脱胎于这种背景的职业教育,就自然难以脱离学科教育的定式,难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面:当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用以及实验室建设等方面都有所体现。这种教育模式的后果,不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失,而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题,实际上是一个系统性的工程,非一朝一夕之功所能奏效。高等职业教育思想的改变,教师的培养,尤其是全社会的职业教育体制和机制的构建和完善,都需要一个过程。但是,这里也有可以马上做起的工作,那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累,但在一定情况下,教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验,如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设,在职业教育领域已经取得的多方面成果,在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识,在教材建设中所探索出的先进经验等,这些都可以成为今天我国旅游职业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游与饭店管理专业高职高专教材,正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的问世,其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身,而且还会产生巨大的牵动和示范效应,将对旅游管理与饭店专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

推出的这套“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”,是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干,已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起

的高等职业教育的需要,改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上,又都做了彻底的调整。这套改版教材的编写,充分体现了全体编者对旅游与饭店高等职业教育规律和特征的认识,对旅游与饭店管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别的理解,以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,这套教材也体现了我国高校教师在感受 20 世纪 90 年代世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所做出的积极反应,从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路,最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点,同时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种,都足以说明这是一套有特殊奉献的高质量教材。坦率地说,这套教材的问世,应该是目前旅游与饭店管理专业高等职业教育领域的一件幸事。

东财版“21 世纪新概念教材·换代型系列:高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”自上世纪 90 年代末全套推出到 2012 年,绝大部分已出四版,印刷 20 余次,其中有 8 种入选“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”,两种分别入选“教育部普通高等教育精品教材”和“中国旅游协会旅游优秀教材”,深受广大高职院校师生的喜爱与欢迎。

为了将《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020 年)》中提出的“着力提高人才培养水平”,“坚持育人为本,德育为先”,“强化能力培养,创新人才培养模式”,“着重培养学生的主动精神和创造性思维”等新时期教育要求进一步落到实处,完成“十二五”起我国高等职业教育新型人才培养的阶段性目标,专业课程教材必须与时俱进,体现国内外先进的专业技术水平、教育教学理念和课改新趋势,同步实现课程教材建设的模式转换。为此,我们于 2012 年底启动了对四版教材的全面修订,于 2013 起推出全新的第五版。

新版教材在研究和能动落实新时期国家教育部关于高等职业教育定位相关文件精神与要求的基础上,从以下方面沿着“21 世纪新概念教材·换代型系列”的方向继续前行:

1. 同步提升高职高专职业教育的人才培养目标定位。新版高职专业教材将人才培养目标由先前的“教高〔2006〕16 号”文件定位,即“培养面向生产、建设、服务和管理第一线高素质技能型专门人才”目标,经过“教职成〔2011〕9 号”文件定位,即“培养高端技能型人才”目标,向内涵更为丰富的“培养高等职业复合型专业人才”目标迈进。

2. 兼顾与中职专业课程教材的“衔接”和“层次区别与提升”。在教学重点、课程内容、能力结构等方面,既细化了高职专业教材与中职专业教材的有机衔接,也研究和探索了“高等职业学院”不同于“中等职业学校”的专业教材层次区别与提升。

3. 兼顾“工学结合型”教育所要求的“双证沟通”与“互补”。在把国家职

业资格标准融入专业课程内容与标准的同时,一方面着眼于高等职业学历教育与职业培训的重要区别,强化了对学生“职业学力”特别是“学习迁移能力”的培训和训练,另一方面通过同步反映行业领域、国内外高职教育教学及课程改革新发展、新标准、新成果,弥补国家职业资格标准因“制定—调整”周期过长而导致的相对滞后性不足。

4. 扩展了“职业学力”建构的基本内涵。将学生“职业学力”基本内涵的建构,由先前的“职业知识”和“职业能力”两者并重,扩展到“职业知识”、“职业能力”和“职业道德”三者并重,致力于建构以“健全职业人格”为更高整合框架的教材赋型机制。

5. 兼顾“理论”、“实务”、“案例”和“实训”诸多教学与训练环节。与那种单纯侧重“实务”和“技能操作”的高职课改倾向不同,本系列修订版教材着眼于自20世纪90年代以来“学术课程”与“职业课程”整合的世界职业教育主流课改趋势(美国《Carl D. Perkins 职业—技术教育法修正案》(1990)及该法案的修正(1998);《世界银行关于职业教育和培训的政策文件》(1991)),以E. L. 桑代克、J. S. 布鲁纳、D. P. 奥苏贝尔、J. 安德森和弗拉威尔等著名教育心理学家的相关研究成果为指导,依照“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的原则,循序渐进地展开高职专业课程教材内容。

6. 对照《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》关于“强化能力培养,创新人才培养模式”,“着重培育学生的主动精神和创造性思维”等新时期的教育要求,将“问题思维”和“创新意识”培养纳入新版高职专业教材的人才赋型机制中。

7. 兼顾各种教学方法。将“学导式教学法”、“案例教学法”、“互动教学法”、“问题教学法”、“讨论教学法”、“项目教学法”等诸多先进教学方法具体运用于专业课程各种教学活动、功能性专栏和课后训练的教材设计中。

教材改革与创新是一项系统工程,旨在培养高等技术应用型人才的高职高专教育教材改革与创新更是如此。我们试图在深入调查研究、系统总结国内外教材建设先进经验的基础上,与时俱进地不断推出具有我国高职高专特色、优化配套的旅游与饭店管理专业新型教材。

期待广大专家、学者和读者们继续给我们以宝贵的关怀与支持,使本系列教材通过阶段性修订,与我国新时期高职高专教育旅游类专业教学及课程改革发展始终保持同步。

**“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”
编写委员会**

第五版前言

《前厅客房服务与管理》作为高职高专教育旅游与饭店管理专业系列教材之一，从1999年第一版出版至今已有14年之久了。承蒙同行们的厚爱和东北财经大学出版社的精心规划与热心指导，本教材一直被高职高专旅游院校、自学考试、专升本入学考试等广泛采用。其间，本教材已作过3次修订，旨在不断更新和完善教材内容，以跟上我国饭店业快速发展的步伐和课程教学的需要。

按照东北财经大学出版社对本套教材新版的修订要求，本教材第五版除了沿着《总序》提及的7个方面“继续前行”之外，还在细节上做了如下修订：

(1) 更新内容。根据饭店业发展的新情况，依据《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308-2010)，第五版对本书已过时的或提法不准确的内容进行了必要的修改和补充。

(2) 微调结构。本次修订在保持基本框架结构不变的前提下，对本书在结构上作了微调，如将“客房服务的组织模式”由第7章(客房部概述)调到第9章(客房服务)，并作为一节讲述。

(3) 调整“学习目标”。第五版的“学习目标”将前四版的“知识目标”、“技能目标”和“能力目标”三个子目标与时俱进地调整为“职业知识”、“职业能力”和“职业道德”。

(4) 同步调整了章内教学内容和专栏设计。第五版增加了“同步案例”，补充了“职业道德与企业伦理”和“教学互动”等功能性专栏，以求增强课程的启发性，调动学生学习的能动性，提高其分析问题和解决问题的能力。

(5) 优化了章后训练。本次修订对章后训练做了较大幅度的优化，除了在“基本训练”中增加了“理解与评价”和“善恶研判”等题型外，还增加了中型“案例题”，细化了“实训题”，使学生通过训练，既能掌握本章的职业知识，又能提高专业理解力、分析问题能力和操作技能等职业能力，并强化职业道德。

本书由孟庆杰、唐飞任主编。这次我们又邀请了从事高职旅游教学工作多年的刘颖老师(辽东学院)和杨凡老师(锡林郭勒职业学院)参加本书的修订工作，并担任副主编。各章的编写(修订)分工如下：第1、2、5、6章由孟庆杰编写，第7、9、10、11章由唐飞编写，第3、4章由刘颖编写，第8、12章由杨凡编写。全书最后由孟庆杰总纂定稿。

本书在编写和修订过程中，参阅了大量专家学者的相关文献。本书问世以来，始终受到高职同行们和饭店企业朋友们的支持和帮助，一直得益于东北财经大学出

版社许景行教授的热心指导，在此一并再次表示我们衷心的感谢！

由于编著者水平有限，修订后的书中难免还会有不妥和疏漏之处，敬请同仁们批评指正。

编 者

2013年6月于大连

目 录

前厅篇

第1章 前厅部概述/2

□ 学习目标/2

1.1 前厅部的地位与任务/3

1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责/6

1.3 前厅环境/10

1.4 前厅部人员素质要求/15

本章概要/19

基本训练/19

第2章 客房预订/22

□ 学习目标/22

2.1 客房预订的含义和任务/23

2.2 客房预订的渠道、方式和种类/24

2.3 客房预订的程序/28

2.4 超额订房及订房纠纷处理/35

本章概要/38

基本训练/39

第3章 前台接待/41

□ 学习目标/41

3.1 接待准备/42

3.2 入住登记/48

3.3 客房商品推销/52

本章概要/56

基本训练/57

第4章 前厅系列服务/60

□ 学习目标/60

4.1 礼宾服务/61

- 4.2 问讯服务/71
- 4.3 总机服务/76
- 4.4 商务中心服务/80
- 4.5 前台收银服务/83
- 4.6 行政楼层服务/87

本章概要/88

基本训练/89

第5章 房价管理与客房经营统计分析/92

□ 学习目标/92

- 5.1 房价管理/93
- 5.2 客房经营统计分析/100

本章概要/108

基本训练/108

第6章 前厅部的沟通协调/112

□ 学习目标/112

- 6.1 前厅部与其他部门的沟通协调/113
- 6.2 客人投诉处理/118
- 6.3 客史档案管理/125

本章概要/128

基本训练/128

客房篇

第7章 客房部概述/132

□ 学习目标/132

- 7.1 客房部的功能与地位/133
- 7.2 客房部的组织机构与岗位职责/136
- 7.3 客房部与其他部门的沟通/140
- 7.4 客房的类型和设备用品的配备/142

本章概要/146

基本训练/146

第8章 客房清洁卫生/149

□ 学习目标/149

- 8.1 客房清洁整理与质量控制/150

8.2 公共区域清洁卫生控制/162

本章概要/165

基本训练/165

第9章 客房服务/168

□ 学习目标/168

9.1 客房服务的组织模式/170

9.2 客房服务内容/171

9.3 客房服务质量/178

9.4 客房优质服务/180

本章概要/183

基本训练/184

第10章 客房安全管理/187

□ 学习目标/187

10.1 客房安全管理概述/188

10.2 客房防火管理/190

10.3 客房防盗管理/194

10.4 其他事故的处理与防范/198

本章概要/199

基本训练/200

第11章 客房部设备用品管理/203

□ 学习目标/203

11.1 客房设备用品管理的任务和方法/204

11.2 客房设备的选择与保养/208

11.3 布件管理/213

11.4 日用品管理/218

本章概要/223

基本训练/223

第12章 客房部人力资源管理/226

□ 学习目标/226

12.1 客房部的人员编制/227

12.2 员工选用与培训/230

12.3 员工绩效评估与员工激励/235

本章概要/239

基本训练/240

综合案例/243

综合实训/245

主要参考书目/247

前厅篇

第 1 章

前厅部概述

- 学习目标
 - 1.1 前厅部的地位与任务
 - 1.2 前厅部的组织机构与管理
岗位职责
 - 1.3 前厅环境
 - 1.4 前厅部人员素质要求
- 本章概要
- 基本训练

● 学习目标

通过本章学习，应当达到以下目标：

职业知识：学习和把握现代饭店前厅的概念及其在饭店中的功能与地位，前厅部的组织机构设置与主要管理岗位的职责，前厅环境，前厅部人员的素质要求等理论与实务知识；能用其指导“前厅部概述”中的相关认知活动，规范其相关技能活动。

职业能力：点评“前厅是饭店形象的代表”，训练专业理解力与评价力；运用“前厅部概述”的职业知识分析相关案例，培养分析问题能力；通过对本地饭店前厅部的实地考察及实训课业的撰写、讨论与交流，强化专业认知力。

职业道德：结合本章教学内容，依照行业道德规范和旅游饭店星级标准，分析前厅人员服务行为的善恶，培养职业道德素养。

引例：星级酒店的服务感觉真好

背景与情境：马先生和朋友乘坐的出租车刚刚停在酒店大堂门前，面带微笑的门童立刻迎上前去，并躬身拉门问候：“欢迎光临！”马先生和朋友谈笑风生地走下了出租车，门童扭头对正准备进酒店的马先生说：“先生，您是否遗忘了公文包？”马先生一听，停止了说笑，忙说：“哎哟，是我的公文包，谢谢，谢谢。”门童将公文包递送给马先生，同时又写了一张小条子递了过去，这张小条上写着出租车的号码。然后，门童迅速引领客人进入酒店大堂。

马先生来到前厅接待处，接待员礼貌地问候：“你们好，欢迎光临。请问有没有预订？”马先生说：“我们已经预订了一个标准间。”接待员随即请马先生出示证件，并熟练地查阅预订，立即为客人填写了入住登记表上的相关内容，并请马先生预付押金和签名，最后说：“先生，你们住在1803房，这是你们的房卡和钥匙，祝你们入住愉快。”在马先生办理入住手续时，行李员始终恭立在他们的身边，为客人看护行李箱。

行李员带着客人来到1803房间门口，客房服务员便迅速走了过来，笑容可掬地躬身说：“你们好，欢迎光临，请出示房卡。”“请这边走。”服务员敲门并报：“Housekeeping, Housekeeping, Housekeeping。”马先生诧异地问：“不是没有人吗？”“这是我们的服务规范。”客房服务员打开房门后，开始介绍客房设施与服务；行李员将客人的行李放到了行李架上，同时发现客人将西装脱下随手扔在床上，便走过去将客人西装挂进了壁橱。客房服务员和行李员询问道：“马先生，还有什么需要帮忙？”马先生高兴地说：“不用了，谢谢你们。”“祝你们在酒店居住愉快！”然后两个服务员告辞退出。

马先生和朋友经过了一天的旅行，已经非常疲惫了。当他们躺在柔软的床上，听着悠扬的音乐，欣赏着舒适豪华的室内装潢，回忆着进入酒店的整个过程时，马先生满意地对朋友说：“这真是星级酒店的服务啊！”

（资料来源 何丽芳．酒店服务与管理案例分析[M]．广州：广东经济出版社，2005．）

上述案例告诉我们，前厅部员工是最先迎接客人、最先向客人提供服务的群体，他们主动、热情、周到、细致的服务会给客人留下美好而深刻的第一印象。前厅部的管理与服务水平直接影响整个饭店的经营效果和服务形象。本章将介绍前厅部在饭店中的地位与任务、前厅部的组织机构与主要职责以及前厅环境和人员素质要求。

1.1 前厅部的地位与任务

前厅部也称客务部、前台部、大堂部，是饭店组织客源，销售客房商品，沟通和协调各部门的对客服务，并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。

1.1.1 前厅部在饭店中的地位

前厅部是现代饭店的重要组成部分，在饭店经营管理中占有举足轻重的地位。