



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

饭店前厅管理

FANDIAN QIANTING GUANLI

(第2版)

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

FRONT OFFICE



吴军卫/主 编
张建业/副主编

旅游教育出版社

责任编辑：张瑞芳

FRONT OFFICE

饭店前厅管理

ISBN 978-7-5637-1123-9/F · 231

定价：22.00 元

ISBN 978-7-5637-1123-9



9 787563 711239

01 >



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
国家旅游局人事劳动教育司推荐教材
高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

饭店前厅管理

吴军卫 主 编
张建业 副主编

(第2版)

TOURISM

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅管理/吴军卫主编. -北京:旅游教育出版社,2003.9(2010.7)

ISBN 978-7-5637-1123-9

I. 饭… II. 吴… III. 饭店 - 前厅管理 - 高等学校:技术学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 072802 号

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
国家旅游局人事劳动教育司推荐教材
高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书
饭店前厅管理

(第 2 版)

吴军卫 主 编

张建业 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市发发装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	15
字 数	234 千字
版 次	2008 年 1 月第 2 版
印 次	2010 年 7 月第 3 次印刷
定 价	22.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

审定专家

王昆欣

王忠林

出版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系列教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,使其既有一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保该教材既高于同类中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习的宗旨,增设了课前导读、学习目标、案例分析、本章小结等模块,旨在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了入世后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性和专业性。我们深信:只有专业的,才是最好的!

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟学习目标,帮助学生与教师更好地沟通;补有用信息、案例分析、思考与练习,让学生尽快

消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

为深入贯彻《中共中央国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中关于职业教育课程和教材建设的总体要求,进一步落实教育部等七部门《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》,全面实施教育部《2003—2007 年教育振兴行动计划》,按照教育部职业教育与成人教育司《关于制定 2004—2007 年职业教育教材开发编写计划》通知精神,我社对《旅游高等职业教育系列教材》进行了重新梳理,并向教育部职业教育与成人教育司申报了《2004—2007 年职业教育教材开发编写计划》,旨在积极推进教材改革,开发和编写具有职业教育特色的高等职业教育教材。

申报教材将以学生为中心、以能力为本位、以就业为导向,全面推进素质教育,重点培养学生的职业能力、社会适应能力和主动获取知识的能力,为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高技能人才。

申报教材将更加充分体现如下职业教育理念:

1. 职业教育性。渗透职业道德和职业意识教育;体现就业导向,有助于学生树立正确的择业观;培养学生爱岗敬业、团队精神和创业精神;树立安全意识和环保意识。
2. 内容先进性。注意用新观点、新思想来审视、阐述经典内容;适应经济社会发展和科技进步的需要,及时更新教学内容,反映新知识、新技术、新工艺、新方法。
3. 教学适用性。教学内容符合专业培养目标和课程教学基本要求;取材合理,分量合适,符合“少而精”原则;深浅适度,符合学生的实际水平;与相邻课程相互衔接,避免不必要的交叉重复。
4. 知识实用性。体现以职业能力为本位,以应用为核心,以“必需、够用”为度;紧密联系生活、生产实际;加强教学针对性,与相应的职业资格标准相互衔接。
5. 结构合理性。教材的体系设计合理,循序渐进,符合学生心理特征和认知、技能养成规律;结构、体例新颖,有利于体现教师的主导性和学生的主体性;适应先进的教学方法和手段的运用。
6. 使用灵活性。体现教学内容弹性化,学习要求层次化,教材结构模块化;有利于按需施教,因材施教。

目前,《旅游高等职业教育系列教材》已列入教育部职成司《2004—2007 年职业教育教材开发编写计划目录》,并成为教育部职业教育与成人教育司推荐教材,实现了行业教育与职业教育的平稳对接。

作为全国唯一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面世,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

再版前言

“饭店前厅管理”是旅游高等职业院校饭店管理专业和旅游管理专业的一门专业主干课程。本教材自2003年9月出版以来,受到了广泛的好评和关注,许多师生也针对教材提出了很好的建议,这成为我们此次修订的基础。本次修订由浙江旅游职业学院吴军卫副教授在原书的基础上独立完成。本教材不仅可供旅游高等职业学院的学生使用,还可以供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试参考。

本次修订的指导思想是:

- (1) 满足学生就业的需要;
- (2) 满足主要工作岗位的最新需要;
- (3) 满足提升学生综合能力的需要;
- (4) 满足学生考国家职业资格前厅中级工的需要;
- (5) 理论够用,强调实践,条理清楚,便于记忆。

通过学习《饭店前厅管理》,希望学生能掌握前厅部的基础知识,了解前厅布局设备,进入三星级以上饭店后能在1~4周内基本胜任前厅部主要工种的工作,为今后能逐步胜任前厅部各级管理工作打下良好的基础,在人际关系、服务意识、英语水平等方面在同批员工中领先。

由于作者视野有限,修订版教材可能依然会有一些不足之处,恳请各位读者不吝赐教。

浙江旅游职业学院酒店管理学院

吴军卫

第一版前言

近几年,我国高等职业教育的跳跃式发展使得高职教材的建设相对滞后,不少院校不得不使用本科或大专教材,很难突出高职强调动手和实践的特色。在此背景下,我们在旅游教育出版社的大力支持下,编写了《饭店前厅管理》一书。

“饭店前厅管理”是旅游高等职业院校饭店管理专业的一门专业主干课程。本教材适用于高等职业教育饭店管理及相近专业的高职生,也可供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试时参考。本课程的学习目标是讲授饭店前厅管理与服务的基本知识,培养学生从事前厅管理与服务工作必备的观念与意识,训练学生掌握饭店前厅服务的基本操作程序与技能,培养学生从事饭店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力。通过学习本课程,学生可熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法,具备较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务技能,热爱并胜任饭店前厅服务与前厅部基层管理工作。

《饭店前厅管理》由浙江旅游职业学院酒店管理学院吴军卫任主编,上海师范大学旅游学院张建业任副主编。具体分工是:第一章、第六章由吴军卫编著,第二章、第七章由上海师范大学旅游学院张建业编著,第三章、第四章、第五章由广东旅游学校曾小力编著,“前厅部人员的素质要求”由云南旅游学校韦明体编著。

编 者

目 录

第1章 前厅概述	(1)
课前导读	(1)
学习目标	(1)
第一节 前厅部的地位与发展趋势	(1)
一、前厅部的定义	(1)
二、前厅部的地位	(1)
三、前厅部的发展趋势	(2)
第二节 前厅部的主要任务	(4)
一、销售散客房及饭店其他产品	(4)
二、接待宾客并完成登记手续	(4)
三、传递信息及了解宾客需求	(4)
四、保存宾客信息及建立客史档案	(4)
五、为宾客提供各项前厅日常服务	(4)
六、协调各部门对客服务过程	(4)
第三节 前厅部的组织机构及岗位职责	(5)
一、前厅部组织机构的设置原则	(5)
二、前厅部的组织机构	(5)
三、前厅部主要岗位的职责	(8)
四、前厅部各工种(班组)的主要任务	(8)
第四节 前厅布局和环境	(8)
一、前厅布局	(8)
二、前厅的环境及主要设备	(12)
第五节 前厅部服务特点及对客服务流程	(17)
一、前厅部服务的特点	(17)
二、前厅部对客服务全过程	(18)
第六节 前厅部员工的素质要求	(20)
一、道德品质要求	(21)
二、劳动纪律要求	(21)

三、文化素质要求	(21)
四、业务素质要求	(21)
本章小结	(22)
思考与练习	(22)
第2章 客房预订管理	(23)
课前导读	(23)
学习目标	(23)
第一节 客房预订的基础知识	(23)
一、房价的基本类型	(23)
一、折扣策略的实施	(25)
三、客房预订的渠道及方式	(27)
四、客房预订的操作形式及分类方法	(32)
第二节 客房预订的类别与程序	(36)
一、客房预订的类别	(36)
二、客房预订的程序	(39)
第三节 客房预订的控制	(49)
一、客房预订信息预报	(49)
二、超额订房	(51)
三、客房预订政策	(52)
四、订房契约及纠纷处理	(53)
五、案例分析	(54)
本章小结	(57)
思考与练习	(57)
第3章 前厅接待业务管理	(58)
课前导读	(58)
学习目标	(58)
第一节 接待概述	(58)
一、办理入住登记手续的目的	(59)
二、办理入住登记手续所需的表格	(60)
第二节 房态显示与控制	(64)
一、房态的种类	(64)
二、房态显示的方法	(65)
三、正确进行房态控制的目的	(66)
四、房态的转换	(66)
五、房态的核对	(66)

第三节 入住接待规程	(68)
一、入住登记准备工作	(68)
二、入住登记的基本步骤	(70)
三、散客(VIP除外)入住登记程序	(72)
四、团体客人入住登记程序	(75)
五、贵宾(VIP)接待程序	(77)
六、特色楼层入住接待程序	(78)
七、住宿条件变化的处理	(80)
第四节 分房与散客柜台客房销售	(86)
一、分房技巧	(86)
二、散客柜台客房销售对员工的要求	(87)
三、散客柜台客房销售程序	(88)
四、散客柜台客房销售技巧	(90)
本章小结	(93)
思考与练习	(93)
第4章 前厅其他服务	(94)
课前导读	(94)
学习目标	(94)
第一节 礼宾服务和行李服务	(94)
一、金钥匙服务	(94)
二、宾客迎送服务	(100)
三、行李服务	(102)
第二节 问讯服务	(110)
一、问讯处的业务范围	(110)
二、问讯员的职业要求	(110)
三、问讯处信息资料准备	(110)
四、查询服务	(111)
五、留言服务	(113)
六、邮件服务	(116)
第三节 电话总机服务	(119)
一、电话总机的业务范围	(119)
二、电话总机的服务程序	(120)
第四节 商务中心服务	(123)
一、商务中心的业务范围	(123)
二、商务中心的服务程序	(124)

本章小结	(128)
思考与练习	(128)
第5章 前厅收银管理	(129)
课前导读	(129)
学习目标	(129)
第一节 前厅收银管理要求与控制流程	(129)
一、前厅客账管理要求	(130)
二、前厅客账控制流程	(131)
第二节 夜审	(138)
一、夜审工作对象	(138)
二、夜审工作步骤和内容	(138)
第三节 离店结账服务	(140)
一、各部门的准备工作	(140)
二、客人结账时前厅的主要工作	(140)
三、散客结账服务程序	(140)
四、即时消费收费	(141)
五、团体客人结账服务程序	(142)
六、结账付款方式	(142)
七、快速结账服务	(144)
八、外币兑换服务	(145)
第四节 贵重物品的寄存与保管	(147)
一、贵重物品寄存程序	(147)
二、中途开箱程序	(148)
三、客人退还保险箱的处理	(148)
四、贵重物品保险箱使用注意事项	(149)
本章小结	(149)
思考与练习	(149)
第6章 信息沟通与宾客投诉处理	(150)
课前导读	(150)
学习目标	(150)
第一节 前厅部际沟通	(150)
一、前厅部际沟通的原理	(150)
二、前厅部际沟通的基本方法	(151)
三、前厅部际沟通协调实务	(153)
第二节 宾客投诉处理	(156)

一、投诉的定义	(156)
二、投诉的种类	(156)
三、投诉的原因	(157)
四、宾客投诉心理	(158)
五、正确认识宾客投诉	(160)
六、投诉处理的基本程序	(161)
七、投诉处理结束后饭店所应采取的措施	(162)
八、投诉的预测与防范	(162)
九、常见宾客投诉处理案例	(163)
本章小结	(175)
思考与练习	(175)
第7章 前厅文档管理和经营数据分析	(177)
课前导读	(177)
学习目标	(177)
第一节 前厅部文档管理	(177)
一、前厅表格文档的种类与设计原则	(177)
二、前厅文档管理的原则与步骤	(179)
第二节 前厅部客史档案管理	(180)
一、客史档案的内容及用途	(181)
二、客史档案的资料来源	(182)
三、建立客史档案的方式及原则	(183)
第三节 前厅部经营统计数据析	(184)
一、客房销售预测	(184)
二、客房销售统计指标分析与评估	(187)
三、客房经营情况分析	(188)
四、客房产品盈亏临界分析及最大利润分析	(192)
本章小结	(195)
思考与练习	(195)
附录一 前厅部的岗位职责	(197)
附录二 前厅部各工种(班组)的主要任务	(204)
附录三 前厅服务员国家职业标准	(206)
附录四 中国旅游饭店行业规范	(220)
参考书目	(224)

第 1 章

前厅概述

课前导读

本章是《饭店前厅管理》课程的基础章,主要是介绍前厅部的基础知识,如前厅部的相关定义、任务、地位、作用,前厅部组织机构的基本形态,前厅部的服务流程等。难点是前厅部的相关定义及服务流程。学生通过本章的学习,可在进入饭店后 1~4 周内基本胜任前厅部主要工种的工作,并为今后逐步胜任前厅部各级管理工作打下良好的基础。

学习目标

通过学习本章,要实现以下目标:

- 掌握前厅部、前厅、总服务台的定义
- 了解各种规模、星级的饭店前厅部的组织机构
- 熟知前厅部的服务流程

第一节 前厅部的地位与发展趋势

一、前厅部的定义

前厅,又称大厅、大堂,是指进入饭店大门后到饭店客房、走廊、餐厅等营业区之前的供宾客自由活动的大块公共区域。前厅部(Front office)是指设在饭店前厅,销售饭店服务,组织接待工作,调度业务,为宾客提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、邮件、委托代办、商务、退房等各项服务,以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅部也可称为大堂部或客务部。

二、前厅部的地位

在饭店各业务部门中,前厅部具有非常重要的地位和作用,具体表现在以下几个方面。

(一) 前厅部是饭店的门面,代表了饭店的整体形象

前厅是饭店公关形象设计的一个重要环节。饭店大厅的布置、装饰、色彩体现着饭店的星级,传达着饭店追求的文化氛围,能加深住店宾客及社会公众对饭店的印象,使他们对饭店有一个较为固定的定位,即对饭店的档次和排名作出评价。前厅服务人员的穿着打扮、言谈举止能给住店宾客和社会公众留下非常深刻的、或好或坏的第一印象。而且,前厅部的服务贯穿于饭店对客服务的全过程,在一定程度上决定着宾客的满意程度。也就是说,前厅部是饭店的脸面,这张脸诱人与否在很大程度上决定了宾客是否进来、进来后是否入住、以什么价格入住、以什么心情入住、入住后是否愉快、离店后是否会回头等。

(二) 前厅部在一定程度上是饭店的指挥、信息、协调和联络中心

前厅部是饭店的信息中心,它搜集、整理、统计、汇总、分析、传递、保存了关于宾客的大量重要信息,如入住登记资料、客史档案资料等,这些资料对饭店向宾客提供个性化服务、有针对性地进行营销、满足宾客的合理要求具有重要作用。前厅部的总机和商务中心既是宾客与饭店联络与沟通的中心,又是饭店内部各部门之间以及饭店与店外沟通及联络的中心。前厅部经总经理授权向饭店各部门下达各项接待指令,这些指令通常应不折不扣地执行,如果各业务部门在执行接待指令过程中遇到困难或发生意想不到的情况,如宾客提出新的要求时,通常应由前厅部出面与宾客协商,提出可行的方案以解决宾客的问题。

(三) 前厅部对维护宾客的财产乃至生命安全起重要作用

前厅通常是饭店住店宾客或来访宾客进出饭店的唯一通道,也就是说,如果有人进入饭店进行违法活动,通常是从前厅员工的视线中进出饭店的;前厅员工管理好客房钥匙、宾客寄存的物品及贵重物品,也能在很大程度上保证住店宾客的人身和财产安全。

前厅部的重要性还表现在其销售效果直接关系到饭店的整体经济效益上。

三、前厅部的发展趋势

(一) 前厅部的发展历史

在我国,现代饭店的前厅部的发展经历了4个阶段。

1. 单工种单功能——附属于客房部的阶段

20世纪70年代末以前,我国的各类饭店都是等客上门,往往在客房部下设一个总台组,负责接待宾客并兼前厅收款业务,此时的总台员工人数少,往往是单一工种——总服务台服务员,通常也不是24小时对客服务。

2. 少工种少功能——独立于客房部的阶段

20世纪80年代初,随着饭店业的发展,前厅的预订和问讯功能日益突出与独立,逐步产生了独立的前厅部。接待(含收款)与预订逐步分离成两个工种,原属

客房部的电话总机组因其对客服务的内容明显有别于客房部而独立出来,成为属于前厅部的工种,此时,前厅部承担了公关及营销功能。

3. 多工种多功能——营销、公关部及前厅收款员从前厅部中分离出来的阶段

20世纪80年代中期以后,市场竞争日益激烈,饭店的营销、公关功能日趋重要,于是营销、公关部逐步从前厅部中分离出来,成为两个独立的部门,前厅收款员也归属于财务部。各部门的功能更明确,分工更细,同时,也逐步产生了独立的大堂副理、驻外代表、门卫、行李员、商务中心文员、商务楼层接待员、订房员、接待员、问讯员等班组或工种。前厅部的分工非常细,工种的独立性很强。此时的饭店效益较好,配备的员工也较多,前厅部对员工的选择余地较大,机构空前庞大,成为一个以服务为主的部门。

4. 少工种多功能阶段

20世纪90年代中期开始,许多隶属于不同部门及行业的旅游涉外饭店(新的《旅游饭店星级的划分与评定》[GB/T 14308—2003]标准用“旅游饭店”取代了“旅游涉外饭店”的名称)投入运行,形成了许多不同的前厅部组织机构。这一时期旅游涉外饭店供过于求,造成饭店经济效益下降。从方便宾客及降低成本出发,前厅部普遍开始工种大合并,如问讯员与接待员合并、文员与商务中心文员合并、接待员与订房员合并、接待员与前厅收款员合并、订房员并入营销部、夜班总机话务员与夜班接待员合并,有些小饭店还把饭店商场营业员、大堂吧服务员、大厅清洁员及前厅收款员并入前厅部管辖,以便于统一管理,这一系列的合并对前厅部员工的素质及前厅部的管理提出了更高的要求。现在,前厅部更强调员工的一专多能,组织机构的设置通常不再固定于某一种模式,而是根据宾客的要求和饭店的实际情况灵活设置,前厅部可以使用一些实习生和兼职人员。

饭店与饭店之间前厅部的组织机构区别越来越明显,有利于饭店提供特色服务、超常服务及个性化服务。

(二) 前厅部的发展趋势

(1) 服务程序简化。前厅部的各项程序都将尽量简化。

(2) 更强调在规范、标准、程序化服务基础上的超常、灵活、个性化服务。前厅培训的重点将从程序培训转向观念、意识、素质和能力的培养。

(3) 专业培训更细、更有针对性。

(4) 管理较活,要求较高,追求零缺点服务。对前厅的管理既重结果管理,又重过程管理,管理方式较以前更为灵活。

(5) 前厅部员工人数少而精。前厅部用工数量会减少,对员工的素质要求则会提高。