

高等学校旅游管理专业系列教材

前厅管理

(第二版)

刘 伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校旅游管理专业系列教材

前厅管理

Qianting Guanli

(第二版)

刘 伟 编著



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容简介

与第一版相比,本书不仅进一步丰富了教材内容,还调整了内容结构,补充和更新了酒店前厅管理案例,完善了每章末尾的内容。本书紧跟酒店业发展的潮流,引入酒店业新的管理理念和方法,而且进行了大胆创新。本书以“经理的困惑”的形式,在章首提出酒店经理所关心的与本章内容相契合的问题,并在章后附上从国内星级酒店及国际酒店集团经理人员处征集到的答案。

本书既可作为饭店管理专业本科生教材,也可作为行业培训教材使用。

图书在版编目(CIP)数据

前厅管理 / 刘伟编著. —2 版. —北京: 高等教育出版社, 2012. 11

ISBN 978 - 7 - 04 - 035306 - 8

I. ①前… II. ①刘… III. ①饭店 - 商业管理 - 高等学校 - 教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 184197 号

策划编辑 张 欣	责任编辑 张 欣	封面设计 张 志	版式设计 马敬茹
插图绘制 尹 莉	责任校对 窦丽娜	责任印制 刘思涵	

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 肥城新华印刷有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 21. 25
字 数 470 千字
插 页 1
购书热线 010 - 58581118

咨询电话 400 - 810 - 0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>
版 次 2006 年 11 月第 1 版
2012 年 11 月第 2 版
印 次 2012 年 11 月第 1 次印刷
定 价 34. 80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究
物 料 号 35306 - 00

作者简介

刘伟(Email: weiliuw@163. com), 广州市优秀专家(享受政府特殊津贴), 教育部工商管理学科教学指导委员会、《中国饭店》杂志社等单位授予的“全国旅游院校最具影响力十大名师”, 广东金融学院国际旅游与经济管理研究所所长、教授, 西北大学、华南理工大学、华南师范大学等客座教授和兼职教授、广东省饭店星评检查员。先后就读并毕业于浙江大学旅游系、西北大学旅游系以及南开大学、中山大学。

先后在瑞士洛桑酒店管理学院、加拿大多伦多大学等做访问学者, 并在美国、法国、德国、荷兰等欧美国家考察旅游与酒店业。他先后担任首届“中外酒店高峰论坛”大会特邀主讲嘉宾及大会主持人、世界遗产解说国际委员会委员、“中国翻译工作者协会”会员、国家银领专家咨询委员会委员、广东地区酒店总经理联谊会常务理事兼国内多家高星级酒店、度假村管理顾问。先后担任广州东方酒店管理培训中心副主任, 《中外酒店》(香港)杂志客座编委, 应邀担任《酒店职业经理人》、《酒店培训服务》杂志编委, 《酒店资源》杂志常务副总编, 《Tourism Management》(英国)等国际旅游学术期刊特约审稿人以及广州才俊培训公司总经理、新疆康城建国国际酒店(五星)副总经理、北京长实国际酒店管理公司(中美合资)副总经理。

学术成就主要有: 在商务印书馆、高等教育出版社、中国旅游出版社等国内著名出版社出版专著、译著、教材等 28 部(其中, 他本人主编、专著、译著 24 部)。与田玉堂先生编著的《HCM 国际酒店管理模式》、《21 世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》等书, 以先进的管理模式和超前的管理理念, 在国内业界引起广泛关注和高度评价, 被国内众多高星级酒店和度假村老总收藏为案头必备的酒店和度假村经营宝典。所著的《旅游学》(广东旅游出版社)等被国内多所大学选定为“考研指定参考书”。此外, 还在世界著名旅游学术刊物《Tourism Management》等国内外杂志、报纸上发表论文 100 余篇。

序 言 一

《前厅管理》暨《客房管理》是两部(一套)难得的国际酒店管理佳作,书中所体现出来的先进的国际化酒店管理理念、方法尤其值得称道。作为业内专家,刘伟教授能够准确地把握未来酒店经营管理的发展趋势,熟悉现代化国际酒店管理的理念和方法,巧妙地将管理理论融入酒店管理实践之中,并以通俗易懂的语言表达出来。

为了适应酒店业的飞速发展,刘伟教授在其著作中增加了“主题客房”和“新概念客房”等特色客房设计及智能技术与酒店客房装修的发展趋势等与时俱进、大胆创新的内容,而这些都是其他同类型书籍所不多见的。书中每个章节后的案例分析,借鉴了国内外先进酒店及国际著名酒店集团包括希尔顿、凯悦、假日等的管理方法,让读者能直接接触到世界顶级的酒店管理理念。

本套教材具有很强的实用性。书中的每一章节都有具体的案例介绍和分析。此外,在每一章的开头都编写了“经理的困惑”的内容,并就此问题向全国著名酒店的房务经理人征集答案。答复者均来自知名酒店的前厅经理、行政管家、房务总监和总经理,他们根据酒店运营的经验总结而作出的答案可谓管理秘籍。用这种方法编写教材在中国是一大创举,使旅游院校的学生能够更为深切地感受到酒店管理的实际问题,增强了教科书的鲜活性和实用性。

为了更好地研究酒店管理问题,使大学生们能够更好地理解书中的专业内容,刘伟教授还特地创建了一个专业酒店房务管理网站。这个网站为酒店管理类的学生和教师提供了一个很好的平台,使他们不仅可以在网站上搜获优质教学资源,还能够与真正的酒店管理者交流、学习,可以向他本人以及拥有丰富管理经验的酒店总经理们提问,拓展第二课堂,弥补院校教育的不足。

作为一个在中国工作多年的外国高级酒店管理人员,我十分看好中国的酒店业,这个行业的发展和壮大需要更多专业的人才来支持,也期待中国的酒店业能涌现出更多的管理精英!

II 序 言 一

我深信这套汇集了众多知名酒店品牌运营智慧、凝聚了各岗位服务和管理技能的优秀教材能够为您所钟爱的事业铺就锦绣之路。祝愿有更多的中国酒店学子热爱这一古老而又现代的产业,并终身致力于酒店管理事业!



General Manager

InterContinental Shenzhen

Area General Manager-Shenzhen

South China, Greater China

InterContinental Hotels Group

姚俊博

总经理

深圳洲际大酒店

洲际酒店集团大中华区南中国区域总经理-深圳



序 言 二

酒店业可以说是当今社会发展最快的行业之一,是个充满笑声、充满热情、涌动许多感人故事的行业,也是时时可以感受时尚生活变化、和谐人际关系、最新商务及科技氛围的天地。本人从事酒店业 25 年,时常为之欢欣鼓舞。为此有机会认识刘教授并成为挚友,深为其人品和深厚学识所钦佩。

作为刘教授多年的老朋友,有幸先睹了刘教授的著作《前厅管理》及《客房管理》,连夜翻阅,掩卷深思,感受匪浅。我感到这是一套融合多年思考、理论与实践交融、把握酒店业发展时尚品质内涵、前瞻发展动向、引导变革潮流的著作,可以说是同类书籍中的精品之作。我感到它不仅仅是广大热爱旅游业、投身酒店业的大学生的优秀教材,而且应该是广大职业经理人的案头书、常备书,它将成为造就新一代酒店房务系统职业经理人以至未来总经理的业务指南。事实上,酒店业许多职业经理人在多年的实践中,面对诸多的挑战和困难,都渴望着有能够总结成功实践经验,又能前瞻性引导;不要花费太多时间,又能够吸收到尽可能多的新思想、新启迪的著作,以帮助他们实现快速提升的目的。刘教授的新书可以说是个中的代表,是部切时的精品佳作。

本人感觉刘教授的著作有四个特点:

第一,他有宽广的视角,打开了读者的视野,使读者犹如呼吸到新鲜空气一样感悟到酒店业的新思维;他以整体酒店运作为基础,以现代网络时代特征为平台,以培养中高层职业经理人为目标,围绕如何实现高层次的经营与服务,理论紧密结合实践,超大广角地为我们展示了一幅酒店房务系统经营与服务运作的动漫画卷。

第二,他吸纳了酒店行业发展的最新理念,总结了实践中的最新成果和成功经验,阐释了许多实践中的疑惑。比如:“经理困惑”的问题,由经理实名答复等内容,提升了人才培养教学的层次。

第三,紧密地把握了理论与实践的有机结合,浑然一体,给我的感觉特别深刻。书中安排了大量的实践案例、附加材料,让我们在阅读中时时联想到酒店房务系统实践中的具体运作,进行对比思考,提炼如何改进的思路和方式方法,起到立竿见影的实效。

第四,整个教材借鉴了国际化最新模式,体例层次清晰,编排结构新颖,教学方式务实有效。不仅提供了丰富的教学资源,而且组织了大量实业界、教育界专家顾问团,直接答疑解惑,网上互动,可以自然地将他教和自修紧密结合,加快读者领悟、体验实践的步伐。

酒店业是一个充满挑战的行业,为了更好地发挥教材的作用,刘教授的著作中是否可以结合酒店经营效益最大化与服务满意最大化的核心,增加关于酒店客房产品组合策划、房务职

II 序 言 二

业经理人成长道路、新酒店开业筹划等内容,甚至可以连续追踪房务职业经理人的成长道路,揭示更多成功规律,以便增强学生成才的信心,弘扬产业成功人士榜样引导的示范效应,实现锦上添花。

作为一名酒店实业界人士,同时也是专家顾问团成员,我愿意与广大同仁共同探讨交流,期盼着刘教授有更多的佳作出现。

仅以此为序!

徐桂生^①

^① 徐桂生:从事酒店业经营与管理30年,历任九寨沟国际大酒店总经理、浙江金马饭店总经理、金陵饭店管理公司副总经理、宁波南苑饭店驻店总经理、重庆贝迪颐园温泉度假酒店总经理、浙江金马酒店管理公司总经理等职务。

第二版前言

在本教材第二版出版之际,我们高兴地获悉,本教材连同其“姊妹”教材《客房管理》(高等教育出版社)及《前厅与客房管理》(高等教育出版社)已为全国绝大多数旅游院校(系)选用作教材,总发行量已近20万册。很多担任这门课程教学的教师对这套教材给予了很高的评价,普遍认为“教材编写内容详尽,理论功底扎实,作为教材使用十分得心应手,是一本很好的教材”,对于如此高的评价,本人感到诚惶诚恐,只有加倍的努力,才能对得住大家的厚爱。

在此,我们衷心地感谢全国旅游院校师生们的厚爱,并期望大家对本书继续提出宝贵的修改意见,以便在下一版时进一步完善,从而更好地服务大家。

在本教材第一版前言中,已经交代了《前厅管理》及《客房管理》两本教材的出版背景,即满足旅游院校饭店管理专业(方向)的教学需要(前厅管理与客房管理是饭店管理的核心内容,对于饭店管理专业的教学而言,将其压缩为“前厅与客房管理”一门课程,无法实现饭店管理专业的人才培养目标)。在本教材第二版出版之际,教育部对学科目录进行了重新调整,在“工商管理”一级学科下面,除原有的“旅游管理”专业以外,又增加了“饭店管理”专业,使“饭店管理”成为与旅游管理平级的二级学科,从而进一步突出了饭店管理的地位和重要性。在这种背景下,我们强烈建议旅游院校,特别是开设饭店管理专业的旅游院校应将饭店前厅管理与饭店客房管理作为两门课程为学生开设,以满足旅游院校人才培养目标以及行业对人才的专业化需求。

与第一版相比,本次修订紧跟酒店业发展的潮流,引入酒店业新的管理理念和方法,不仅进一步丰富了教材内容,使其更加完善、先进、科学,而且在以下方面进行了大胆创新。

(一) 以“经理的困惑”的形式,邀请酒店职业经理人参与教材编写

为了增强教材的鲜活性,提高学生的学习兴趣,我们在每章开篇针对本章的主要内容,以“经理的困惑”的形式,提出酒店经理们所关心的与本章内容相关的问题,然后向全国高星级酒店的房务经理征集答案,在本章章末,将答案和答复提供者的真实姓名、所在单位及其工作照,一并附上。据出版社了解,这种做法在国内尚无前例,是一种创举,无疑将使本书更加贴近读者,大大增强教材的鲜活性、可读性和实用性,对于管理类丛书而言,尤其值得称道。读者会从这些国内外高星级酒店及酒店集团的职业经理人对“经理的困惑”的答复中得到很多有益的启发。在此,要特别感谢这些来自洲际酒店集团、香格里拉酒店集团、华美达酒店集团、粤海酒店集团、凯莱酒店集团等酒店及酒店集团的房务经理和总经理,他们将自己的知识和经验无私地奉献给各位读者。

II 第二版前言

(二) 聘请国内著名酒店管理专家及职业经理人做顾问,建立饭店“前厅管理”及“客房管理”的学习网站

为了在旅游院校与饭店业界搭建平台,为“前厅管理”及“客房管理”的教学提供更广泛的资源,我们特别开通了专业的酒店房务管理网站:刘伟酒店房务网(www.LiuweiHotel.com)。网站设有行业快讯、房务大论坛(经理的困惑 案例讨论 经验交流 你问我答)、房务新观察(前沿理论 新技术 新方法 房务新产品 特色客房 客房设计与装修 总统间巡礼)、房务经理人之家(成功人士追踪 房务经理人的成长道路 经理简介 权威数据发布 开业筹划指南)、招聘与培训、院校教学资源与服务(就业与实习 直通总经理 直通房务经理 直通主编 教学课件 教学案例 教学图库 房务管理试题 房务管理视频)等栏目。旅游院校的学生也可以将其实习案例上传并讨论,与业界经理人员实现互动。教师们也可在上面布置作业(如:要求学生上传实习案例,对案例进行分析,根据上传案例的质量及案例分析的质量进行打分),从而实现电子化教学,改变传统的教学模式,提高教学的效率和效果。

为了办好这一教学网站,我们特别聘请了国内著名酒店管理专家、国际酒店集团和国内高星级酒店的职业经理人、国家旅游局饭店管理处负责人担任网站顾问。他们将与本教材主编一起,负责回答旅游院校教师和同学们在“前厅管理”、“客房管理”教学中遇到的各种问题以及其他酒店管理问题。网站顾问成员是:

Paul D. Hugentobler: General Manager, Intercontinental, Shenzhen(深圳华侨城洲际大酒店总经理)

Benoit Amado: General Manager, Grand Mercure Hongqiao Shanghai(法国雅高集团上海虹桥美爵大酒店总经理)

高天明:海航国际酒店管理有限公司总裁,中国饭店协会副会长

徐桂生:金陵金马饭店(五星级)总经理(曾担任南京金陵饭店国际酒店管理公司副总经理、九寨沟国际大酒店总经理)

张谦:粤海华驰国际大酒店(四星级)总经理

夏国跃:曾担任杭州皇冠大酒店(五星级)总经理、龙禧大酒店总经理、中国远洲酒店管理公司 CEO(首席执行官)

陈浩:香港金麒麟国际酒店管理公司副总经理,海德华美达大酒店(五星级)总经理(曾担任桂林假日宾馆总经理、香格里拉沈阳商贸饭店中方总经理)

余昌国:国家旅游局监督管理司饭店管理处处长,国家级饭店星评员。中国旅游管理干部学院、北京旅游学院和上海旅游高等专科学校客座教授

张楠:中国旅游饭店业协会理事,广州瑞银数码港酒店有限公司总经理兼广州日航酒店/Hotel Nikko Guangzhou(筹/国际五星级)业主代表

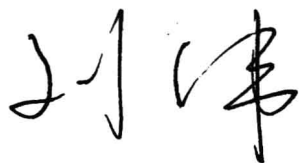
对于上述职业经理人和酒店管理专家担任本网站顾问,我们表示由衷的高兴和真诚的感谢,感谢他们无私的奉献和对我国旅游教育事业作出的贡献。

除了上述创新以外,本次修订还进一步调整了教材的内容结构,补充和更新了酒店前厅客房

管理案例,完善了每章末尾“补充与提高”的内容,并在每章开始增加了开章导图,使得教材更加科学、先进、实用、鲜活。广东外语外贸大学南国商学院冯凭老师承担了本书部分章节的编写工作。

值得高兴的是,本套教材第二版出版之际,正值我国新版《旅游饭店星级的划分与评定》(2010版)颁布实施之时,而新版国家标准中对客房舒适度、绿色管理理念、安全管理、计算机等信息化管理等的强调,都已在本套教材中得到体现,充分体现了本套教材的先进性。

最后,还要特别感谢洲际酒店集团大中华南中国区域总经理、深圳洲际大酒店总经理姚俊博(Paul Hungentobler)先生,他在百忙之中为本书提笔作序。感谢他对本书的赞赏以及对中国学习酒店管理专业大学生们的期望与祝愿。



2011年5月10日于广东金融学院

第一版前言

本书是在《前台与客房管理》(高等教育出版社2002年出版)一书的基础上编写的。作为“十五”国家级规划教材暨教育部“面向21世纪课程教材”,《前台与客房管理》出版后,以其丰富的内容、通俗的语言、前沿的理论、现代化的管理方法、实用的管理案例,得到读者很高的评价和厚爱,很多旅游院校老师反映,该书毫无疑问是国内同类教材中的佼佼者。该书自2002年7月出版后,已8次印刷,印数达60 000册。但与此同时,也遇到一些实际的问题,大家普遍认为,前厅与客房是酒店两个重要的核心部门,再加上《前台与客房管理》内容丰富,要以有限的课时,在一个学期之内完成这门课程的教学任务,难度十分之大(只能以牺牲教学质量为代价,要么舍弃部分内容,要么蜻蜓点水式教学)。2005年11月,笔者应浙江大学旅游学院的邀请,赴杭州参加“全国高校饭店管理教学研讨会”,并为来自全国近200名旅游院校的骨干教师作了有关“酒店房务管理”课程教学的讲座。在这次研讨会上,我们发放了近200份调查问卷。调查结果表明:绝大多数院校和老师都希望将“前台与客房管理”分为“前厅管理”和“客房管理”两门独立的课程,以方便教学,同时提高教学质量。

根据这种情况,我们决定在保留原《前台与客房管理》(第二版更名为《前厅与客房管理》)的同时,编写《前厅管理》和《客房管理》两本教材,以满足旅游院校的教学需要。《前厅管理》就是在这种背景下编写出版的。

考虑到各校专业设置的实际情况,在此,笔者建议:

(1) 以饭店管理专业(方向)为主的院校(系),可将“前台与客房管理”课程分为“前厅管理”和“客房管理”两门课程,分别采用《前厅管理》和《客房管理》两本教材。

(2) 以旅游管理专业(旅游规划、景区管理等方向)为主的院校(系),可将两门课合二为一,继续采用《前厅与客房管理》教材。

新编写的《前厅管理》一书的主要特点是:

1. 先进性

“先进性”是本书编写的指导思想。本书在编写过程中,不仅参考了国内外最新资料,而且走访了国内外大量酒店和酒店管理公司,获得了大量第一手资料,从而确保本书的先进性。

另外,信息化管理是21世纪酒店管理的发展趋势,也是酒店前台管理的重要特点。本书在预订、接待、收银、销售、房态控制等方面,加入了大量计算机管理的内容,这也是本书有别于其他同类书籍的一大特点。

2. 实用性

本书既不同于一些缺乏理论分析,只有操作实务的培训性教材或中专、技校类教材,也不同

II 第一版前言

于一些只讲空洞的理论,而缺乏前厅管理实务的大学教材,而是力求兼顾理论与实务,将实务升华,将理论融于实务之中,力图很好地把握和处理理论与实务之间的关系和写作尺度,使学生既见树木,又见森林。因此,本书不仅适合用作旅游与饭店管理专业本科以及高职高专专业课教材,也适合用作酒店培训和员工自学用书。

3. 案例丰富

为了体现前厅管理的教学特点,激发学生的学习兴趣,同时培养学生分析问题、解决问题的能力,本书引用了大量前厅部服务、经营和管理的案例,使得本书更加丰满和鲜活。

4. 国际性

为了增加教材的可读性和国际性,读者会发现本书不仅在内容上,而且在编写本例、印刷等方面,都有很多创新。

另外,为了给使用本教材的旅游院校师生和广大的社会读者提供丰富的教学资源,我们与高等教育出版社一起开发了网络教学支持资源,并为此组织了由国内五星级酒店总经理、酒店管理公司 CEO、旅游院校教授及骨干教师组成的庞大的专业团队,负责提供前厅部经营管理案例和进行网上互动答疑等。该团队成员包括:

夏国跃:中国远洲酒店管理公司 CEO(曾担任杭州皇冠大酒店总经理和龙禧大酒店总经理)

陈浩:广西北海豚大酒店(五星级)总经理(曾担任桂林假日宾馆总经理和香格里拉沈阳商贸饭店中方总经理)

徐桂生:宁波南苑饭店(五星级)驻店总经理(曾担任南京金陵饭店国际酒店管理公司九寨沟国际大酒店总经理)

张谦:华都国际大酒店(四星级)总经理(曾担任北海天湖大酒店总经理)

王照健:广州富丽华大酒店(新加坡)总经理

魏卫:华南理工大学旅游与酒店管理学院教授、副院长

曲波:华南理工大学旅游与酒店管理学院讲师、系副主任

郭淑梅:湖州师范学院旅游系系主任

李晓莉:广州大学中法旅游学院酒店会展系系主任

张瑛:中央民族大学管理学院副教授

皮平凡:广东商学院旅游与环境学院讲师

傅晶:东北林业大学旅游系讲师

颜丽:济南大学旅游学院讲师

冯郑凭:华南师范大学旅游系讲师

曲慧玲、冯艳芳:南阳师范学院旅游与环境规划学院讲师

王宏伟:大庆波斯特酒店房务总监

在本教材即将出版之际,我们要感谢广东金融学院张炳申院长、杨海涛副院长、宋启林教授、刘志梅教授等领导同志的关心和支持,感谢万迅电脑软件有限公司“千里马”酒店管理软件系统的支持,感谢高等教育出版社的有关领导和编辑,他们为本书的出版做了大量卓有成效

效的工作。

最后,我们再次真诚地希望本书能够继续得到广大读者的厚爱,并期望广大读者和旅游院校师生对本书提出建设性的意见和建议,使本书再版时,能够在内容和体系上更加完善,以便更好地满足旅游院校的教学需要。

刘伟

2006年10月1日于广州华荟明苑

编者的话

前厅部被喻为酒店的“大脑”，是酒店的核心部门，而“前厅管理”则是旅游和饭店管理专业的专业课程之一。因此，学好这门课对于旅游和饭店管理专业的学生而言，具有重要的意义。

针对广大读者和旅游院校师生在教学中遇到的问题，在本书出版之际，有几点说明想与大家沟通。

一、关于使用对象

本书主要供开设饭店管理专业(方向)的本科类和高职高专类院校使用。同时，也可用作星级酒店培训及酒店员工自学用书。

本科类院校的培养目标是饭店的中、高层管理人员，教学时要在学生掌握前厅部组织机构、工作程序和标准的基础上，强调管理理念、管理原理和前厅部经营管理的发展趋势。高职高专类院校的培养目标是酒店的基层管理人员和中层管理者，因此，要重点讲授前厅部的工作程序、标准和管理方法。另外，无论是本科院校还是高职高专院校，都要着重培养学生分析问题、解决问题的能力。

二、关于课时安排

如前所述，前厅部是酒店的核心部门，“前厅管理”则是酒店管理的专业课程，建议周课时最少为2学时，总课时为36学时。

三、关于教学方法

1. 实践教学法

“前厅管理”是一门实操性很强的课程，对于这门课程的学习，我们特别强调理论联系实际的学习方法。学习之前，学生最好具有一定的实践经验(或者由教师带队先去当地的高级酒店参观一次)，对现代化饭店以及饭店的前厅部有个感性的认识，为学好这门课创造良好的氛围和条件。另外，根据专业的性质和特点，在学习期间，还应安排适当的实习时间(可以安排在学期内，也可以安排在假期)去酒店实习，实际了解酒店的运作与管理，并将所学知识运用于实践中去，对实习饭店前台管理问题进行诊断，并能对饭店提供管理咨询。

2. 实验教学法

如前所述，前厅部被喻为酒店的大脑，而大脑的运转是最为复杂的，21世纪是信息社会，现代化酒店的管理基本上都已采用计算机管理。因此，“前厅管理”课程必须增加实验教学的内容，购买国内先进的酒店管理软件(本书推荐使用“软件行业终身成就奖获得者”、“中国优秀软件产品”——广州“千里马”酒店管理软件)，使学生能够真正深入“大脑”的内部，在课堂上(或实验室)亲自模拟操作前台预订、接待、收银、客房销售、房态控制等工作的过程，了解和掌握其基本内容

II 编者的话

和管理方法。

3. 案例教学法

“前厅管理”是一门实践性很强的课程,教师在教学过程中要多采用案例教学法,以激发学生的学习兴趣。同时,通过课堂案例讨论、课后案例分析,培养学生分析问题和解决问题的能力。

四、关于网络教学

为了丰富教学资源,更好地为广大师生教学服务,我们特地创建了网络教学版块:刘伟酒店网(网址:www. LiuweiHotel. com),聘请众多五星级酒店总经理、旅游高等院校的教授和骨干教师为大家提供教学案例、案例分析、问题讨论、网上互动答疑等服务。采用全方位、动态化、立体化教学模式,为广大师生提供丰富的教学资源和问题解决方案。(同时欢迎广大读者上传自己在酒店的实习案例,参与互动讨论)。

五、关于重点章节

重点章节
(“*”号为重点内容)

章	节	备注
第一章 前厅部概述	第一节 前厅部的地位作用及主要任务	
	第二节 前厅部的组织结构	*
	第三节 大堂与总台的设计	
第二章 前厅部人力资源管理	第一节 前厅部管理人员的工作描述	*
	第二节 前厅部员工培训	
	第三节 前厅部管理人员的管理方法和技巧	*
	第四节 员工工作班次的安排	
	第五节 前厅员工的激励	*
第三章 预订管理	第一节 预订的方式与种类	
	第二节 预订渠道与酒店收费方式	
	第三节 预订业务管理	*
	第四节 失约的预防与管理	*
第四章 礼宾服务管理	第一节 “金钥匙”理念:服务哲学与素质要求	*
	第二节 机场代表	
	第三节 门童的岗位职责与素质要求	*
	第四节 行李服务管理	*
	第五节 总机房服务与管理	*
	第六节 商务中心	

续表

章	节	备注
第五章 总台接待管理	第一节 总台接待业务流程	*
	第二节 入住登记管理	*
	第三节 提高总台服务质量的途径	*
	第四节 客房分配	
	第五节 问讯与留言管理	*
	第六节 商务楼层管理	*
第六章 总台销售管理	第一节 客房状态的控制	*
	第二节 总台销售艺术与技巧	*
第七章 收银业务管理	第一节 总台收银业务	*
	第二节 结账业务管理	*
	第三节 防止客人逃账技术	
	第四节 夜间稽核	*
	第五节 贵重物品保管	
	第六节 收银人员管理	
第八章 总台信息管理	第一节 客情预测表的传递	
	第二节 前厅部报表管理	*
	第三节 前厅部与其他部门的信息沟通	*
	第四节 前厅部文件档案管理	
第九章 宾客关系管理	第一节 大堂副理	*
	第二节 客历档案的建立	*
	第三节 客人投诉及其处理	*
	第四节 与客人沟通的技巧	*
第十章 房价管理	第一节 影响客房定价的因素	
	第二节 客房定价目标	
	第三节 客房定价法与价格策略	*
	第四节 房价体系与平均房价	*
第十一章 收益管理	第一节 收益管理的原理与实施方法	*
	第二节 收益管理在酒店的应用	*
第十二章 酒店前厅经营管理的发展趋势	第一节 前厅服务的发展趋势	*
	第二节 前厅部经营管理的发展趋势	*