

中国旅游
中等职业教育教材

国家旅游局人事劳动教育司 编

前厅服务与管理

QIANTING FUWU YU GUANLI

QUANGUO LÜYOU

ZHONGDENG

ZHIYE JIAOYU

JIAOCAI

旅游教育出版社



QIANTING FUWU YU GUANLI

全国旅游中等职业教育教材

国家旅游局人事劳动教育司 编

前厅服务与管理

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/国家旅游局人事劳动教育司编. —北京:旅游教育出版社,2004.12

全国旅游中等职业教育教材

ISBN 7-5637-1176-7

I. 前… II. 国… III. ①饭店—商业服务—专业学校—教材 ②饭店—企业管理—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 099574 号

全国旅游中等职业教育教材

前厅服务与管理

国家旅游局人事劳动教育司编

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	tepx@sohu. com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×1092 1/16
印 张	10.125
字 数	199 千字
版 次	2004 年 12 月第 1 版
印 次	2004 年 12 月第 1 次印刷
印 数	1~6000 册
定 价	14.50 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为适应旅游中等职业教育的需要,国家旅游局人事劳动教育司根据旅游中等职业学校的课程设置和教学大纲,组织业内专家编写了这套全国旅游中等职业教育教材。该教材自1994年出版以来,受到广大师生的普遍欢迎,对我国旅游中等职业教育的发展起了重要作用。迄今为止,该教材已成为出版时间最早、使用范围最广的国家旅游中等职业教育骨干教材。

为了进一步适应旅游专业的发展要求,提高教材质量,反映旅游业的最新发展状况和旅游职业教育研究的最新成果,我们组织有关专家根据教育部、国家旅游局对旅游职业教育的学科规划和行业要求,对该套教材进行了必要的修订增补,以确保国家骨干教材应有的科学性、先进性,充分反映国家职业教育改革的新精神、新要求,满足21世纪旅游业的人才需求。

此次修订,一是根据教育部与国家旅游局关于旅游中等职业教育的课程设置、教学大纲和教学计划,结合劳动部关于旅游职业技能鉴定标准的要求,吸收国外职业教育的成果与经验,对每科教材的课程性质、适用范围、教学重点、教学方法、教学时数、考核评估等进行了认真研究。新版教材较好把握了课程设置与教材编写的关系,从课程标准的角度把旅游业对人才的具体要求与旅游中等职业教育教材的具体编写有机结合起来,既体现了教材紧贴行业实际的针对性、实用性,又体现了教材的科学性、规范性,使可学习性与可教授性得到有机的统一,全面反映了现代职业教育教材应有的教育理念。二是在教材的具体修订中,我们组织有关专家编写增补了近年来旅游行业发展的新内容,使教材体系更完整、更科学。三是在保持原教材科学性、权威性的基础上,本次修订特别注意了中职学生的学科基础与未来职业要求,重点强调了教与学、学与用的关系,加大了技能技巧、实际应对、操作标准、模拟训练等内容的比重,使之既体现课程要求和行业特点,又符合国家职业技能标准的要求。四是在体例安排上适当精简了部分内容,即将原版教材中既占课时又不便于教师教学的内容,或删减或置于附录,便于教师灵活运用和利于学生分清主次。五是针对旅游学科实践性强的特点,本版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。最后,为方便教师教学和学生学学习,还增设了学习重点、案例分析、本章小结、中英文对照规范服务用语等栏目,旨在让读者花最少的时间掌握最有用的信息。

作为全国唯一的旅游教育出版社,我们有责任及时反映旅游业发展的新要求和旅游教育的新理念、新成果,把专业权威的教材奉献给广大读者。为此,我们将不断努力,回报广大师生和读者对我们的厚爱!

旅游教育出版社

目 录

第1章 前厅部概述	(1)
学习重点	(1)
第一节 前厅部的目标、任务与地位、作用	(1)
第二节 前厅部的组织结构和岗位职责	(2)
第三节 前厅部人员的素质要求	(6)
第四节 前厅部的布局 and 主要设备	(9)
第五节 前厅部的工作流程	(13)
本章小结	(21)
思考与练习	(22)
第2章 客房预订	(23)
学习重点	(23)
第一节 预订业务知识	(23)
第二节 预订的程序	(33)
第三节 使用电脑处理预订信息	(41)
第四节 客史档案	(46)
本章小结	(48)
思考与练习	(48)
第3章 前厅接待	(49)
学习重点	(49)
第一节 入住登记	(49)
第二节 客房状况控制	(60)
第三节 离店服务	(65)
本章小结	(67)
思考与练习	(67)
第4章 问讯服务与钥匙控制	(68)
学习重点	(68)
第一节 问讯服务概述	(68)
第二节 查询服务	(70)
第三节 留言服务	(72)
第四节 邮件服务	(73)
第五节 普通客用钥匙的控制	(75)
第六节 新型客房锁匙系统	(77)

本章小结	(80)
思考与练习	(80)
第5章 大厅服务	(81)
学习重点	(81)
第一节 应接服务	(81)
第二节 行李服务	(84)
第三节 金钥匙服务	(90)
本章小结	(95)
思考与练习	(95)
第6章 商务中心与总机服务	(96)
学习重点	(96)
第一节 商务中心服务	(96)
第二节 总机服务	(101)
本章小结	(105)
思考与练习	(105)
第7章 前台结账	(106)
学习重点	(106)
第一节 客账管理	(106)
第二节 外币兑换业务	(112)
第三节 贵重物品的寄存与保管	(114)
本章小结	(116)
思考与练习	(116)
第8章 前厅销售	(117)
学习重点	(117)
第一节 前厅销售知识	(117)
第二节 前厅销售技巧	(119)
第三节 前厅的统计分析报表	(120)
本章小结	(124)
思考与练习	(124)
第9章 前厅的沟通与协调	(125)
学习重点	(125)
第一节 沟通协调的基本原理与方法	(125)
第二节 前厅部部际沟通协调	(126)
第三节 宾客投诉处理	(129)
本章小结	(134)
思考与练习	(134)
附录一 饭店预订电传缩略语	(135)
附录二 常用商务书信书面语	(139)
附录三 英文书信格式	(140)

附录四	婉拒预订书信句型·····	(140)
附录五	确认预订书信句型·····	(141)
附录六	中英文对经常用前厅服务与管理规范用语解释·····	(141)
附录七	标志用公共信息图形符号——旅游设施与服务符号 ·····	(146)
后记	·····	(154)

第 1 章

前厅部概述

学习重点

- 前厅部的主要任务及主要作用
- 前厅部的组织结构及岗位职责
- 前厅部员工的基本素质
- 前厅部的布局及前厅部的工作流程

第一节 前厅部的目标、任务与地位、作用

前厅部是饭店的首席业务部门,通常包括接待、订房、问讯、行李、总机等职能部门,为客人提供订房、接待、登记、分房、换房、问讯、电话、订票、留言、行李、退房等各项服务。前厅部服务质量的好坏,对一家饭店经营的成败,起着至关重要的作用。

我们把设在饭店前厅的负责销售饭店服务、组织接待工作、调度业务经营,为客人提供订房、登记、行李、电话、退房等各项服务,并为饭店各部门提供信息的综合性服务部门叫前厅部(Front office)。前厅部也可称为大堂部、前台部或客务部。在小型饭店中前厅部功能由总服务台来承担。

一、前厅部的目标与任务

前厅部的目标,是尽最大可能推销饭店客房及其他产品,并协调饭店各部门向客人提供满意的服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。具体讲,前厅部有七项主要任务:

1. 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前,我国相当数量饭店的客房赢利,占整个饭店利润总额的 50% 以上。前厅部推销客房数量的多与少、销售价格的高与低,不仅直接影响着饭店的客房收入,而且住店客人人数的多少和消费水平的高低,也间接地影响着饭店餐厅、酒吧及长话等收入。

2. 正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都能正确显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等,为客房的销售和分配提供可靠的依据。

3. 提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、出租车服务、委托代办、换房、房卡(钥匙)、退房等各项服务。

4. 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整、最准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

5. 协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令,然后协调各部门;解决执行指令过程中遇到的新问题,联络各部门,为客人提供优质服务。

6. 建立客账

建立客账是为了记录和监督客人与饭店间的财务关系,以保证饭店及时、准确地获得营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立(记入定金或预付款),或是在办理入住登记手续时建立。

7. 建立客史档案

大部分饭店为住店一次以上的零星散客(Walk-in Guests)建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案,是记录饭店所需要的有关客人的主要资料。这些资料是饭店提供针对性服务、研究市场营销的主要依据。

二、前厅部的地位和作用

在饭店各业务部门中,前厅部具有非常重要的地位和作用:

(1)前厅部是饭店的门面,是能给宾客及社会公众留下第一印象、最后印象和饭店整体形象的地方。

(2)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客人的满意程度。

(3)前厅部的工作有利于提高饭店决策的科学性,它是饭店的信息中心,主要负责搜集接待信息、整理客史档案、汇总各项信息反馈。

(4)前厅部的销售效果,直接关系到整个饭店的经济效益。

(5)前厅通常是客人进出饭店的惟一通道,对客人和饭店的安全起着重要作用。

第二节 前厅部的组织结构和岗位职责

一、前厅部的组织结构

前厅部的组织结构要根据饭店的类型、规模、星级、特点、管理方式、地理位置、客源构成、每个工种应有的营业时间、管理层次、每个工种及相关工种的职责范围、客人需求的变化等因素,以分工明确、组织合理、结构扁平为原则适当地配备。目前的发展趋势是,我国大部分旅游饭店在一年中的大部分时间内,都处于客房供过于求的状态。为争夺市场,强化前厅部的推销功能和决策的参谋功能,绝大多数饭店都扩大了前厅部的编制、增设了工种。一些小型饭店也增设了前厅部,以适应竞争的需要。前厅部的构成如下:

预订组	大厅服务组	
问讯组	商务中心	委托代办组
电话总机组	收款组	
接待组(或称开房组)	行政(商务)楼层接待处	

也有少数饭店设立专职的票务中心,而收款组在大多数大、中型饭店中隶属于财务部。大堂值班经理一般直接隶属于总经理。

此外,在前厅设点服务的非饭店所属机构主要有:旅行社派出机构、银行派出机构、邮政部门派出机构、民航及其他交通部门派出机构和书店、精品屋等。

前厅部结构设置,主要取决于饭店的规模,根据我国的实际情况,可以把旅游饭店分为大、中、小三种类型,客房数分别为 500 间以上、500 间以下、200 间以上和 200 间以下。

1. 大型饭店前厅部的组织结构

大型饭店前厅部的组织结构,如图 1-1 所示。

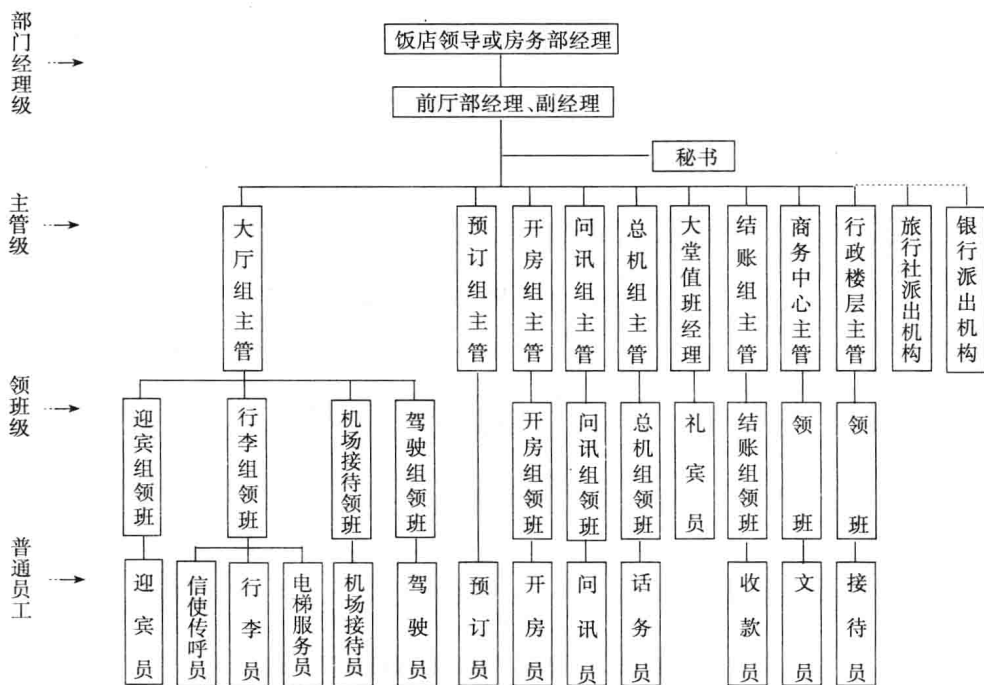


图 1-1 大型饭店前厅部的组织机构

在大型饭店中,前厅部通常设有部门经理、主管、领班、服务员四个层次。不同大型饭店前厅部的组织结构,会因具体情况有所变化。

2. 中型饭店前厅部的组织结构

中型饭店都设立前厅部,由部门经理、领班、服务员三个层次构成。与大型饭店相比,中型饭店前厅部下设的工种减少,如图 1-2 所示。

由于各饭店的具体情况不同,并不是每家饭店都设立了图 1-2 中的六个工种,所设工种可根据实际工作需要予以增减。在中型饭店中,前厅收款员仍隶属于财务部。

3. 小型饭店总服务台组织结构

小型饭店通常不设前厅部,而代之以房务部下设的总服务台班组。这个班组设总台服务员(负责订房、问讯、接待、收款等工作)和电话总机、大厅服务等工种,但随着客源争夺战日趋激烈,越来越多的小型饭店也开始设立前厅部。小型饭店总服务台,通常只设领班(或主管)及总台服务员两个层次(见图 1-3)。

总之,设置合理的前厅部,能迅速、准确地完成前厅部的各项工作。它既不会使人员忙不过来,也不会因分工过细而使有些简单的工作复杂化,或使部分前厅员工工作量不足。大型饭店前厅部的员工,应在部门内定期互换工作,以避免工作单调乏味,加强各工种之间的理解与合作。中、小型饭店前厅部或总服务台的员工,应尽可能地兼做数项工作。这样,一

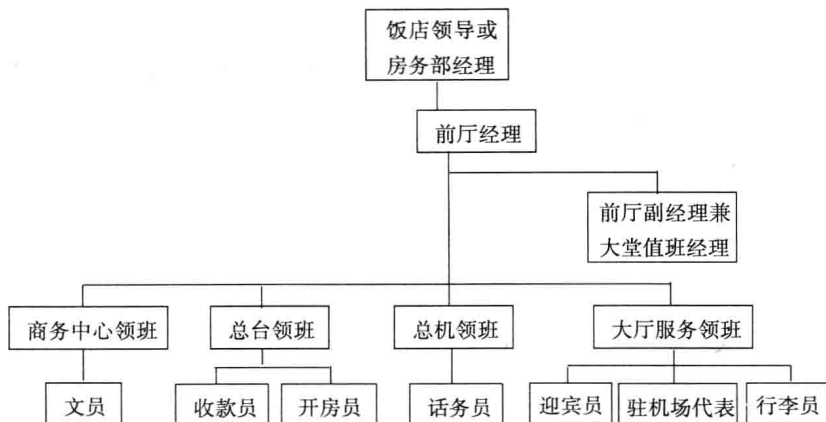


图 1-2 中型饭店前厅部的组织机构

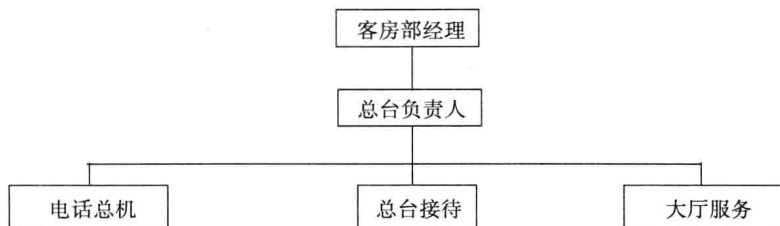


图 1-3 小型饭店总台服务的组织机构

※注：图 1-1、1-2、1-3 等引自包伟英所著《旅馆前厅的运转与管理》一书第一章并稍作修改，特此说明并表示感谢。

方面可以提高工作效率，节省人力；另一方面又能使员工的工作多样化、更富有挑战性，同时也是对员工的一种激励方式。

4. 前厅内其他附设结构简介

- (1) 银行派驻机构。该机构是银行在饭店所设的网点，为客人提供外币兑换等服务。
- (2) 旅行社派驻机构。旅行社通常在前厅内设立柜台，为客人提供旅游信息、安排旅游线路、代订车船机票等服务。
- (3) 邮政部门派驻机构。该机构是邮政部门在前厅内所设网点，为客人提供邮政服务。
- (4) 民航及其他交通部门派驻机构。民航、铁路部门和出租汽车公司常在前厅内设点，提供订票及出租车服务。
- (5) 书店、花店、精品屋等。这些机构系相关人员租用饭店大厅场地，提供服务、方便客人。

二、前厅部的岗位职责

1. 前厅部经理的主要职责

直接上级：房务总监/总经理

直接下属：前厅部副经理、各主管、大堂副理(宾客关系主任)、文员/秘书

前厅部经理的主要职责如下：

(1)对总经理或房务总监负责,参加饭店部门经理会议、提供有关信息、协助总经理决策。

(2)制定前厅部工作计划,全面负责前厅部的管理工作,确保前厅各项服务达到饭店规定的标准。

(3)督导属下员工(特别是管理员和领班)的工作,负责前厅部员工的挑选、培训、评估、调动及提升等事宜。

(4)组织主持部门业务会议,传达饭店例会工作要点,听取汇报,布置工作,解决难题。

(5)直接参与预订管理及出租率预测等工作。

(6)协调、联络其他部门,进行良好的沟通,确保前厅部各项工作顺利进行。

(7)负责重要客人(Very important person,简称VIP)的接待。

(8)密切保持与客人的联系,经常向客人征求意见,了解情况,及时反馈,并定期提出有关接待服务工作的改进意见,供总经理等参考决策。

(9)坚决执行上级指令,严格依照饭店的政策、制度和规定办事,以身作则。

(10)审阅大堂副理提交的客人投诉记录及汇总表,亲自处理贵宾的投诉和客人提出的疑难问题。

2. 大堂副理的主要职责

直接上级:前厅部经理/房务总监/总经理

直接下属:宾客关系主任、分管领班

大堂副理是饭店的一个非常重要的岗位,通常属于房务总监

或总经理管辖,属管理员级(主管级),其主要职责如下:

(1)落实、检查贵宾抵店前的各项准备工作,协调各部门满足客人的特殊要求,并代表总经理礼迎送贵宾及团体客人。

(2)维护大堂秩序,确保宾客的人身和财产安全以及饭店员工和饭店财产的安全。

(3)与相关部门合作,妥善处理客人的投诉,尽可能地采取措施避免客人投诉,并在自己的职权范围内予以解决。

(4)处理客人生病、火警、财物丢失、逃账等各种突发事件。

(5)出席各种例会,对改进服务与管理提出意见。

(6)巡回检查饭店各处,找出问题、采取措施,保证饭店的安全及高水准的服务质量。

(7)尽量发展与客人及不同部门员工的良好关系,保证工作的顺利进行。

(8)负责检查大堂区域的清洁卫生,各项设施设备的完好情况,维护饭店的高雅格调。

(9)征求宾客意见,沟通饭店与宾客间的情感,维护饭店的声誉。

(10)完整、详细地记录在值班期间所发生和处理的任何事项,将一些特殊的、重要的及具有普遍性的内容整理成文,交直属上司阅后呈总经理批示。

(11)代表饭店慰问生病的住店客人。

3. 宾客关系主任的主要职责

直接上级:大堂副理

直接下属:分管领班或员工

宾客关系主任(Guest relation office)是一些大型豪华饭店设立的专门用来建立和维护良好的宾客关系的岗位。宾客关系主任的主要职责是:

(1)协助大堂副理执行和完成大堂副理所有的工作。

- (2)在大堂副理缺席的情况下,行使大堂副理的职权。
- (3)发展饭店与宾客的良好关系并征求意见、作好记录,作为日报或周报的内容之一。
- (4)欢迎并带领VIP入住客房。
- (5)负责带领有关客人参观饭店。
- (6)处理客人投诉。
- (7)留意饭店公共场所的秩序。
- (8)与其他部门合作沟通。
- (9)完成大堂副理指派的其他任务。

4. 前厅部各岗位的主要工作

(1)接待处主要工作。该处主要负责接待各类客人入住,办理客人的入住登记和离店手续;为客人提供分房、换房及其他日常服务;控制房态,向各接待相关部门提供信息或下达指令等。

(2)订房处主要工作。该处负责接受或婉拒各类客人的订房,并办妥相应的手续;整理、记录订房资料并分类存档;统计、分析及预测各类订房数据,并及时提供给相关部门参考;妥善计划和控制超额订房的比例等等。

(3)行李处主要工作。该处负责接、送和寄存团体、散客的行李;递送饭店表单及客人留言、邮件;完成客人零星委托事项等。

(4)问讯处主要工作。该处负责分发与控制客房钥匙,解答客人的问讯、接受客人留言;分发客人邮件、接受客人订票等委托代办事项。

(5)总机房主要工作。总机房负责接转电话、提供电话叫醒及电话留言服务。

(6)商务中心主要工作。该中心负责客人传真收发、复印、打字、电脑拷盘及文字修订、特快邮政专递、订票、翻译(口译及笔译)、出租打字机及电脑、提供市话、IDD及DDD、商务洽谈室出租以及资料查询等各项服务。

第三节 前厅部人员的素质要求

在饭店各部门中,前厅部对员工素质的要求是比较高的。前厅部的任务能否完成,主要取决于前厅部员工的素质能否达到工作要求。前厅部员工素质的高低,是饭店经营成败的一个重要因素。

一、品行与职业道德

前厅部员工首先必须品行端正、诚实且具有较高的修养及职业道德水平。前厅部的工作会涉及价格、现金及饭店营业机密,如果员工品行不正,就很容易利用饭店管理中的漏洞为个人牟取私利;如果员工修养不好,也很难提供高水平的服务。

二、服务意识

前厅部员工应具有良好的服务意识,随时为客人服务,并通过自己的细心观察,及时发现客人尚未提出的服务要求,并予以满足,以达到优质服务的水准。

三、基本素质

前厅部员工应具备下列基本素质:

1. 良好的语言基础

前厅部人员应该有良好的语言基础,首先必须具有良好的汉语表达能力及理解能力;普通话发音应准确,音质纯美、圆润动听;其次必须熟练地掌握一门以上的外语,并在听、说、读、写几个方面,特别是口语方面达到相当的水平;还应掌握一些常用的方言,如广州话、闽南话等,以便更好地接待港、澳、台同胞,最好能听懂本地方言,并能用本地方言进行对话。

2. 认真的工作态度

(1)及时向上级或同事准确地报告工作或传递信息。

(2)对前厅部工作有全面正确的认识。

(3)责任心强。

(4)对客人的需求反应敏捷。

(5)具有一定的灵活性。

(6)有创造性。

(7)有服从性。

(8)遇事冷静、不冲动,始终保持理智。

(9)爱护饭店财产、关心饭店利益。

3. 较广的知识面

对历史、地理、气候、金融,本地风景名胜、交通状况、外国风俗、宗教等方面的知识,有较全面的了解。

(1)熟悉我国外事纪律及本饭店的规章制度,懂得外事接待礼仪礼节,了解主要客源国宗教、政治、经济、地理、历史和民族风俗方面的常识。

(2)掌握安全消防知识、急救常识及旅游心理学、公共关系学等方面的常识。

(3)熟知本饭店的服务项目、服务时间、服务特色等。

(4)掌握本岗位的操作规范,了解本部门其他岗位的工作常识及饭店其他岗位的基本常识。

(5)了解本地各景点的位置及交通情况,熟知其中主要景点的基本情况。

(6)熟练掌握一门外语(如英语)的对客服务会话,并会第二外语的基本问候语、数字等的听和说。

4. 端庄的仪表、举止

(1)穿戴整齐,按饭店规定着装。

(2)注意个人卫生。

(3)举止得体。

前厅部员工的仪表仪容不仅体现员工的个人素质,而且反映饭店员工的精神面貌,体现饭店的服务水准,是对客服务质量的组成部分之一。因此,员工进入服务区域之前,必须检查自己的仪容仪表,应以饱满的精神、整洁的着装进入工作岗位,并按规定佩戴名牌,要有得体的举止。例如,在进行站立服务时,不得踱步、转圈、把手插入口袋或抱在胸前,以免给客人以急促、忙乱、坐立不安的印象。

5. 得当的礼节礼貌

前厅部员工必须对客人有礼貌,见了客人要主动问好,使用礼貌用语,并问客人是否需要帮助。无论与谁谈话都要养成聆听的习惯,不要打断他人的讲话,同时眼睛要自然地注

视着客人,与客人进行目光交流。

6. 温馨的微笑

微笑是礼貌的表现,前厅部员工的微笑服务,一方面能向客人展示出饭店对客人真诚的欢迎;另一方面也能使员工精力集中、精神饱满地为客人服务。

7. 良好的体魄

前厅部的工作较复杂,随机性较强,既费体力,又费脑力,因此,没有强壮的体魄是支撑不下来的。前厅部的员工直接面对客人,要求具有旺盛的精力和饱满的精神面貌,按饭店的规范,前厅部员工应具有连续8小时为客人提供站立服务的能力。

8. 适度的幽默感

前厅部员工应具有一定幽默感,必要时应能用幽默的语言活跃气氛、打破僵局。

9. 勤奋好学、事业心强

前厅部工作涉及的知识面广,对员工的素质要求高,这就要求每位前厅部员工勤奋好学,不断学习新知识,迎接工作的挑战,要有在事业上取得成就(自我实现)的强烈愿望。

四、能力

1. 自我控制能力

前厅部职员应具有较强的自我控制能力,能在较短的时间内使自己的情绪由差转好;能在未预料的事件发生时保持理智,有条不紊地处理问题。

2. 人际关系能力

前厅部职员与同事、客人及上级都应该搞好关系,互相理解,互相合作,以顺利地完成任务。

3. 推销能力

前厅部的首要任务是推销客房,前厅部员工只有具备较强的推销能力,才能给饭店带来良好的经济效益。

4. 应变能力

客人的性别、国籍、年龄、职业、教育程度、职务和需求等各有不同。前厅部职员必须具备应变能力,才能有针对性地提供优质服务。

5. 记忆能力

前厅部职员应有较强的记忆能力,特别是对时间、人名、人的特征等,能够迅速、准确地记牢,以提供令客人满意的服务。

6. 理解及表达能力

前厅部人员应有较强的正确理解的能力,能迅速、准确地理解他人的言行,同时还应该善于用准确、简单的方式,表达自己的意图。

7. 计算能力

8. 预测及判断能力

9. 沟通与协调能力

五、技能技巧

前厅部常用的技能技巧有:打字、速记、电传、电脑操作、接打电话、常用中英文信函写作、计算机操作、有关业务表单的填写、整理、存档等等。熟练掌握这些技能技巧,是前厅部职员提供高效、优质服务的前提。

总之,饭店对前厅部员工的素质要求极高,一位前厅部员工,应可以担当下列重要角色:

- 管理机构的代表;
- 饭店的推销员;
- 信息的提供者;
- 资料的记录、保存者;
- 钱款的处理者;
- 客人问题的解决者;
- 饭店对外交往的代表;
- 饭店各部门的协调者;
- 饭店的友善大使;
- 饭店服务质量与规格的展示者。

第四节 前厅部的布局 and 主要设备

前厅,是指进入饭店大门后到饭店客房、餐厅之前的大块公共区域。这一范围内的大部分服务点都由前厅部管辖。前厅是每一位客人抵离饭店的必经之地,它对客人形成对饭店的“第一印象”,起着至关重要的作用。

一、前厅环境

前厅的装饰、灯光、布置,必须有特色,必须体现饭店的星级、服务特点及管理风格,必须对客人有较强的吸引力,并具备宁静的气氛。更重要的是,前厅的布局要考虑到饭店经营与管理的需要。

1. 前厅的构成及布置

(1)饭店大门。饭店的大门由正门和边门构成,大门的外观要新颖,有特色,能对客人有较强的吸引力。一般的饭店都采用玻璃门作为正门。饭店的玻璃门要选用厚度、强度、颜色适当的玻璃制作,安装要牢固,防止玻璃落下碰伤客人。玻璃门要有醒目的中英文及图形标志。饭店的店名牌、店徽及星级标志要醒目、美观,不易被来往的车辆挡住。大多数饭店的正门分成两扇,便于客人进出及门卫为客人提供开门服务;也可以根据客流量的大小增设更多扇门,正门两侧应各开一至两扇边门,以便于饭店员工及团体的行李进出饭店。正门安装自动感应门的饭店,应同时开设手开边门,以防感应门失灵时客人无法进出饭店。有些饭店使用双道门,即两道有一定间距的门,内道门开则外道门关,外道门开则内道门关,这样可以节约能源。使用旋转门为正门的饭店,旋转门的性能应可靠,螺丝要牢固以防夹伤客人。为安全起见,饭店的正门在夜间应关闭,只留边门。

饭店的大门前,应有供客人上下车的空间及回车道、停车场,使客人进出方便、安全,正门外还应留有足够的空间,以暂时摆放进出店的团体行李。有些饭店正门前还设计了花园和喷泉,以给客人留下良好的第一印象。正门前台旁还应设立专供残疾客人轮椅出入店的坡道,以方便残疾客人出入饭店。通常在大门口还铺设一块地毯,供客人擦干净鞋底后进入前厅,以维持前厅的整洁,防止湿鞋带入前厅的水珠使客人滑倒。边门旁应设置伞架,供客人存放雨伞。饭店大门外的空旷处,通常应设置三根旗杆,分别用来挂店旗、国旗和在饭店下榻的外国国家元首所在国的国旗,但要注意旗杆的高度,通常国旗的旗杆最高。

(2)公共活动区域。前厅的风格、面积必须与饭店的规模和星级相适应,前厅中应有足够的空间供客人活动。

(3)柜台。大厅内有多个服务用柜台,柜台的布置必须与前厅总的风格协调一致,必须符合服务的要求。

(4)公共设施。大厅内应有公用电话及供客人查询有关饭店服务设施位置和时间等信息的电脑。

(5)洗手间及衣帽间。大厅内应设有用中、英文文字及图形明显标志的男、女客用洗手间。洗手间要宽敞,各种用品(如手纸、面巾纸、香皂、干手器、小毛巾、擦鞋机等)要齐全,洗手间应干净无异味,星级饭店还要考虑残疾人专用卫生间或厕位,能为残疾人提供特殊服务。

(6)饭店各种设施的中、英文及图形标志。饭店各种设施应有中、英文及图形标志。这些标志必须设置在醒目的位置。

(7)其他。如鲜花、盆景、雕塑、瀑布、喷泉、挂毯等等。

总之,前厅内客人的活动区域、饭店员工的活动及工作区域、店外单位驻店服务点的工作区域及公共通道等,都应该明显地区别开来。这样既方便客人及饭店员工,又能使相应的区域都能最大限度地发挥作用。例如:如果可能的话,客用电梯、饭店员工电梯及货用电梯应分别设立。

2. 前厅的环境

(1)光线。前厅内要有适宜的光线,要能使客人在良好的光线下活动,使员工在适当的光照下工作。前厅内最好能通入一定数量的自然光线,同时配备层次、类型各不相同的灯光,以保证良好的光照效果。过于明亮的光线,会使人的眼睛过分紧张,产生头晕目眩等不舒适的感觉,影响前厅员工的工作效率;过于昏暗的光线,不易使员工和客人彼此看清对方的脸部,也不利于准确地填写表格。客人从大门外进入大厅,是从光线明亮处来到光线昏暗处,如果这个转折过快,客人会很不适应。所以,在设计安装上,灯光的强弱应逐渐变化,可采用不同种类、不同亮度、不同层次、不同照明方式的灯光,配合自然光线达到使每位客人的眼睛都能逐渐适应光线明暗变化的要求。总服务台上方的光线也不能太暗或太亮,不能直接照在客人和服务员的脸上,使他们睁不开眼睛,也不能把阴影留在服务员的脸上,造成服务员工作不便或微笑服务变形。

(2)色彩。前厅环境的好坏,还受到前厅内色彩搭配的影响。前厅内客人主要活动区域的地面、墙面、吊灯等,应以暖色调为主,以烘托出豪华热烈的气氛,色彩搭配应与前厅的服务环境相协调。在客人休息的沙发附近,色彩则应略冷些,使人能有一种宁静、平和的心境。总之,前厅内的色彩搭配应能适应服务员工作和客人休息对环境的要求,创造出前厅特有的安静、轻松的气氛。

(3)温度、湿度与通风。前厅要有适当的温度和湿度。饭店通过单个空调机或中央空调,一般都可以把大厅温度维持在人体所需的最佳状态,一般是 $22^{\circ}\text{C} \sim 24^{\circ}\text{C}$,再配以适当的湿度(40%~60%),整个环境就比较宜人了。

前厅内人员集中,密度大、耗氧量大,如通风不畅,会使人感到气闷、压抑,因此,应使用性能良好的通风设备及空气清新剂等,以改善大厅内的空气质量,使之适合人体的要求。

(4)声音。前厅离饭店大门外的闹市区或停车场较近,人员活动频繁、车辆噪音不断,加