

高等职业教育

饭店服务与管理专业教学用书



HOTEL

饭店前厅客房服务与管理

FANDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

FRONT OFFICE & HOUSEKEEPING



孙茜/主编

旅游教育出版社

策 划:张瑞芳

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理/孙茜主编. —北京:旅游教育出版社,2008.6
高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书
ISBN 978 - 7 - 5637 - 1738 - 5

I. 饭… II. 孙… III. ①饭店—商业服务—高等学校:
技术学校—教学参考资料②饭店—商业管理—高等学校:
技术学校—教学参考资料 IV. F719.2
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 079613 号

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

饭店前厅客房服务与管理

孙茜 主编

洪艳 张玲 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	tepx@163. com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市盛凯文装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	13
字 数	200 千字
版 次	2008 年 8 月第 1 版
印 次	2008 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1 ~ 5 000 册
定 价	20.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

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为宗旨,增设了课前导读、学习目标、案例讨论、本章小结等模块,目的在于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。本套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,确保了本套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,帮助学生增强学习的针对性;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。

前 言



随着旅游饭店业的发展,饭店从业人员的需求量日益增多,高职高专旅游类学生已成为从业大军中的主要力量。因此深化职业教育改革,突出以全面素质为基础、以能力为本位的职业教育新观念益发重要。根据高等职业教育要求和饭店行业特点,我们精心编写了这本《饭店前厅客房服务与管理》。

高等职业教育教学内容的确定应以职业岗位的专项性和操作性为依据,以培养学生具有扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的全面素质为目标,对理论的要求以“够用”和“实用”为度。本教材根据职业岗位所需的智能结构来确定大纲,强调职业岗位的针对性;在把握理论科学性、现代性的同时,将理论进行变通,体现出理论的实用性和可操作性,引导学生不仅能够掌握知识,还学会如何去应用知识,做到学以致用。

本教材尽可能用关键词或短语、图表进行程序总结,帮助读者更好地理解各章内容;补充案例分析、情景模拟指导,使学生能够较直接地理解应掌握的内容,真正体现其实用性。

本教材配套的教学课件对于教材中的关键知识点,多采用图片、表格等形式进行展现,便于读者掌握理解,同时,也为教师组织学生讨论提供了参考,便于教师鼓励学生在探究学习中进行创新思考。

本教材在编写过程中,得到了业内人士的帮助和指导,也参考了有关资料,在此表示衷心的感谢。本书的编写分工为:孙茜第2、3、4、6、11章;;洪艳第1、5、7、8章和课件制作;张玲第9、10、12、13章。

由于编者水平所限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者指正。

编者

2008年4月

目 录

第1章 前厅部概述	(1)
课前导读	(1)
学习目标	(1)
第一节 前厅部的基础知识	(2)
一、前厅部在饭店中的地位和作用	(2)
二、前厅部的工作任务	(3)
第二节 前厅部的组织机构和岗位职责	(5)
一、前厅部机构设置的原则	(5)
二、前厅部组织机构模式	(5)
三、前厅部机构组成及主要职能	(7)
四、前厅部主要管理岗位职责	(8)
第三节 前厅环境	(10)
一、前厅的分区布局	(10)
二、前厅装饰美化与微小气候	(12)
第四节 前厅部服务人员的素质要求	(12)
一、仪容仪表	(13)
二、仪态要求	(13)
三、言谈话语	(14)
四、礼貌修养	(14)
五、能力和技能要求	(15)
本章小结	(17)
思考与练习	(17)
第2章 客房预订	(19)
课前导读	(19)
学习目标	(19)
第一节 预订方式与种类	(20)
一、预订方式	(20)
二、预订种类	(21)
第二节 预订程序	(23)

一、客房预订途径	(23)
二、预订程序	(23)
三、预订变更与取消	(25)
四、客人抵店前的工作	(26)
第三节 预订控制	(27)
一、超额预订	(28)
二、预订失误控制	(30)
第四节 预订推销	(31)
一、预订推销方式	(31)
二、预订推销技巧	(31)
三、其他预订服务	(33)
本章小结	(34)
思考与练习	(35)
第3章 礼宾服务	(37)
课前导读	(37)
学习目标	(37)
第一节 应接服务	(38)
一、机场、车站迎送服务	(38)
二、店门接送服务	(39)
第二节 行李服务	(40)
一、散客行李服务	(40)
二、团队行李服务	(42)
三、行李寄存	(43)
四、递送转交服务	(44)
五、换房行李转送	(45)
第三节 委托代办服务	(45)
一、衣物寄存服务	(45)
二、外修外购服务	(46)
三、寻人服务	(46)
四、订车服务	(46)
五、雨具出租及保存	(46)
六、其他服务	(47)
七、金钥匙(Concierge)服务	(47)
本章小结	(48)
思考与练习	(48)

第4章 前台接待服务	(51)
课前导读	(51)
学习目标	(51)
第一节 入住接待程序	(52)
一、入住登记的目的	(52)
二、入境人员住宿登记的要求	(53)
三、散客入住接待程序	(55)
四、团队客人入住接待程序	(58)
第二节 客房状况控制	(59)
一、客房状况的种类	(59)
二、客房状况的控制方法	(60)
第三节 问讯服务	(61)
一、查询服务	(61)
二、留言服务	(61)
三、邮件服务	(62)
第四节 常见问题的处理	(63)
一、调换房间	(63)
二、更改离店日期	(64)
三、遇到不良记录客人	(64)
本章小结	(66)
思考与练习	(66)
第5章 商务中心及总机服务	(69)
课前导读	(69)
学习目标	(69)
第一节 商务中心的服务	(70)
一、商务中心的主要服务项目	(70)
二、商务中心工作程序及要求	(71)
第二节 总机服务	(72)
一、总机的主要服务项目	(72)
二、总机工作程序及要求	(72)
本章小结	(76)
思考与练习	(76)
第6章 前台收银管理	(78)
课前导读	(78)
学习目标	(78)

第一节 房价构成与房价种类	(79)
一、房价计价标准	(79)
二、服务费计价标准	(79)
三、房价种类	(79)
四、饭店计价方式	(81)
第二节 客账管理	(82)
一、核收凭证及建账	(82)
二、记账	(82)
三、客账结算	(82)
四、贵重物品保管	(84)
第三节 外币兑换业务	(85)
一、外币兑换服务程序	(85)
二、外国旅行支票	(86)
本章小结	(88)
思考与练习	(88)
第7章 前厅销售管理	(91)
课前导读	(91)
学习目标	(91)
第一节 前厅部的销售策略	(92)
一、非价格竞争策略	(92)
二、价格竞争策略	(93)
第二节 前厅部销售价格的制定	(94)
一、价格制定的影响因素	(94)
二、客房定价方法	(95)
本章小结	(97)
思考与练习	(97)
第8章 前厅沟通与质量管理	(98)
课前导读	(98)
学习目标	(98)
第一节 前厅沟通	(99)
一、沟通原理在饭店管理中的具体应用	(99)
二、前厅部与饭店其他各部门的沟通、协调	(100)
三、前厅部内部员工之间的沟通、协调	(101)
第二节 宾客投诉的处理	(102)
一、投诉的定义	(102)

二、投诉的原因	(102)
三、投诉处理的基本程序	(103)
四、投诉处理的基本原则	(104)
第三节 前厅服务质量管理	(105)
一、前厅服务质量的内容	(105)
二、前厅服务质量的管理	(106)
三、前厅全面质量管理	(107)
本章小结	(109)
思考与练习	(110)
第9章 客房部概述	(111)
课前导读	(111)
学习目标	(111)
第一节 客房部的基本概念	(112)
一、客房部的概念	(112)
二、客房部的管理目标	(112)
三、客房部在饭店中的地位	(113)
第二节 客房的基本设备和用品	(114)
一、客房的类型	(114)
二、客房的功能空间和设备与布置	(116)
第三节 客房部的组织机构和岗位职责	(119)
一、客房部的组织机构	(119)
二、客房部的机构形态	(119)
三、客房部主要管理人员的岗位职责	(122)
本章小结	(126)
思考与练习	(126)
第10章 客房的对客服务工作	(127)
课前导读	(127)
学习目标	(127)
第一节 对客服务质量的基本要求	(128)
一、衡量对客服务质量的标准	(128)
二、优质服务的基本要求	(128)
第二节 对客服务的内容和程序	(129)
一、住店客人的特点及对客服务要求	(129)
二、对客服务的内容和程序	(131)
本章小结	(138)

思考与练习	(138)
第11章 客房的清扫工作	(140)
课前导读	(140)
学习目标	(140)
第一节 客房清扫的准备	(141)
一、客房清扫前的准备工作	(141)
二、客房清洁卫生质量标准	(142)
第二节 客房的日常清扫	(143)
一、客房清扫的内容	(143)
二、走客房和住客房的清扫程序	(144)
三、其他情况的客房清扫程序及要求	(149)
四、客房的消毒工作	(150)
第三节 客房清洁质量的控制	(151)
一、制定客房清洁整理的质量标准	(151)
二、制定检查客房的程序和标准	(153)
本章小结	(157)
思考与练习	(157)
第12章 客房部设备用品管理	(159)
课前导读	(159)
学习目标	(159)
第一节 客房物品与设备管理	(160)
一、加强客房物品设备管理的意义	(160)
二、客房设备物品使用前的准备工作	(161)
三、客房设备物品管理的方法	(161)
第二节 布件与日用品管理	(162)
一、布件的分类和配置标准	(163)
二、布件的管理	(164)
三、布件的消耗定额管理	(165)
四、客房日用品管理	(166)
五、日常管理	(168)
本章小结	(169)
思考与练习	(169)
第13章 客房安全管理	(170)
课前导读	(170)
学习目标	(170)

第一节 火灾及其他意外事故的防范及处理	(171)
一、火灾发生的原因	(171)
二、火灾事故的预防	(171)
三、火灾事故的处理	(172)
四、其他意外事故的预防及处理	(174)
第二节 客房安全问题及防范	(179)
一、客房安全的侵害因素	(179)
二、客房安全工作的防范手段	(181)
第三节 劳动职业安全	(181)
一、职业安全培训	(182)
二、客房职业安全管理	(183)
本章小结	(186)
思考与练习	(186)
附录:饭店部分常用英语	(187)
参考文献	(191)

第 1 章

前厅部概述

课前导读

前厅部(Front Office)是饭店对外的营业“窗口”,是联系宾客的“桥梁与纽带”,是客人与饭店接触的主要场所,也是留给客人第一印象和最后印象的所在地。前厅部同时还是饭店的“大脑”和“神经中枢”,是现代饭店的关键部门,其运转的好坏,直接影响整个饭店的服务质量、管理水平、经营效果和市场形象。

学习目标

通过学习本章,你能够达到以下目标:

- 了解前厅部的地位与任务
- 了解前厅部组织机构与管理岗位职责
- 了解大厅布局及环境美化的要求
- 熟悉前厅部人员的素质要求

导入案例

贺卡与鲜花

北京某饭店大堂,两位外国客人向大堂副理值班台走来。大堂梁副理立即起身,面带微笑地以敬语问候。坐定后两位客人诉说起心中的苦闷:“我们从美国来,在这儿负责一个项目,大约要两个月,可是离开了翻译我们什么也做不了。”小梁微笑着用英语说道:“感谢两位先生光临我店,使饭店熠熠生辉,这座历史悠久的城市同样欢迎两位先生的光临。有什么我可以帮忙的两位尽管开口。”熟练的英语所传达的热情一下子拉近了彼此间的距离。于是两位客人更加详细地询问了当地的生活环境、城市景观和风土人情。从长城到颐和园,从故宫到北京烤鸭,小梁耐心地娓娓道来。交谈中,客人中的大卫先生还兴致勃勃地谈道:“早就听说中国的生肖十分有趣,我是1968年10月24日出生的,经历过一次车祸,大难不死,一定是冥冥之中属相助佑。”

再过两天就是10月24日。谈话结束之后,梁副理立即在备忘录上作记录。10月24日那天一早,小梁就买了鲜花,并代表饭店在预备好的生日卡上填好贺词,请服务员将鲜花和生日贺卡送到大卫先生的房间。大卫先生激动不已,连声答道:“谢谢,谢谢贵店对我的关心,我深深体会到这贺卡和鲜花之中隐含着许多难以用语言表达的情意。我们在北京逗留期间感觉亲切、愉快多了。”

分析

从这个案例我们可以看出,前厅部在住店宾客心目中的重要位置,当住店宾客感到孤独、无助、无奈时,首先想到求助于前厅部,也由此看出前厅服务的重要性。本案例中大堂梁副理对待两位客人的做法,是站在客人的立场上,把客人当做亲人的出色范例。

第一,设身处地,仔细揣摩客人的心理状态。两位美国客人由于在异国他乡逗留时间较长,语言不通,深感寂寞。小梁深入体察、准确抓住了外国客人对乡音的心理需求,充分发挥他的英语专长,热情欢迎外国客人的光临,进而自然而然向客人介绍了当地风土人情等,使身居异乡的外国客人获得了一份浓浓的乡情。

第二,富有职业敏感,善于抓住客人的有关信息。客人在交谈中无意中透露出生日时间,小梁能及时敏锐地抓住这条重要信息,从而成功地策划了一次为外国客人赠送生日贺卡和鲜花的优质服务 and 公关活动,把与外国客人的感情交流推向了更深的层次。因此,善于捕捉客人有关信息的职业敏感,也是饭店管理者和服务人员应该具备的可贵素质。

第一节 前厅部的基础知识

一、前厅部在饭店中的地位 and 作用

前厅部也称大堂部、前台部,是饭店组织客源、销售饭店客房及其他产品和服务、组织接待和协调各部门对客服务,并为客人提供前厅各种服务的综合服务部门。

前厅部是饭店的重要组成部分,在饭店经营管理中具有非常重要的地位和作用。

(一) 前厅部是饭店形象的代表

前厅部是饭店对外的营业窗口,有经验的客人通过饭店前厅的服务与管理就能判断这家饭店的服务质量、管理水平和档次的高低。前厅服务的好坏不仅取决于大堂的各项硬件设施,更取决于前厅部员工的精神面貌、礼貌礼节、服务态度、服务技巧、工作效率等软件,其管理和服务水平直接影响饭店声誉。

(二) 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门,所提供的服务贯穿于客人抵店、住店和离店的全过程,是饭店对客服务的起点和终点,是客人及社会公众对饭店形成深刻的第一印象和最后印象的所在地。从心理学上讲,第一印象和最后印象都是很重要的,客人往往带着第一印象来评价饭店为其提供的服务,而最后印象的好坏直接影响客人对饭店的整体评价。

(三) 前厅部是饭店的信息集散地

前厅部犹如饭店的“神经中枢”,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营。前厅部不但要向客人提供及时、准确的各类信息,同时还要把有关客人的各种信息准确地传达至客房、餐饮、娱乐、财务等相关部门,协调各部门的工作,使各部门能够有计划地完成各自的服务接待任务。从前厅部发出的每一条信息、每一项指令,都将直接影响饭店对客人的服务质量。

(四) 前厅部是饭店建立良好的宾客关系的重要环节

前厅部在对客服务过程中,始终与客人保持密切联系。客人遇到疑难问题或疑惑之处时,通常都会找前厅部员工联系解决,客人如果对饭店不满也会到前厅投诉。另外,前厅部可以根据掌握的住宿客人的相关资料和信息,协调相关部门为客人提供个性化、针对性的服务,提高宾客的满意度,建立良好的宾客关系,提高饭店的经济效益和美誉度。

(五) 前厅部是饭店创造经济收入的重要部门

饭店的主要经济来源是客房和餐饮,据统计,目前国际上饭店的客房收入一般占饭店营业总收入的50%左右,而前厅部的主要任务之一就是销售客房产品。同时,前厅还可以通过商务、电信、票务等服务取得经济收入。另外,前厅部还担负着推销、宣传、介绍饭店其他产品的职责。因此,前厅部有效的运转,可以使客人最大限度地饭店内消费,增加饭店经济效益。

(六) 前厅部是饭店管理机构的参谋和助手

前厅部每天都能收集大量关于市场变化、客人需求、产品销售、营业收入等方面的信息。前厅部将这些信息进行及时整理和分析后向饭店决策管理部门汇报,作为制定和调整饭店计划及经营策略的重要参考依据,从而发挥饭店管理的参谋和助手的作用,为饭店决策提供了科学的依据。

二、前厅部的工作任务

前厅部的基本工作任务是最大限度地推销客房及其他饭店产品,协调饭店各部门向客人提供优质满意的服务,使饭店获得理想的经济收益和社会效益。前厅部的工作任务主要包括以下几项内容。

(一) 销售客房

客房是饭店的主要产品,客房收入是饭店收入的主要来源,前厅部的首要任务就是销售客房商品。客房商品一个显著的特点就是不可储存性,因此,前厅员工必须尽力推销客房产品,提高客房出租率和平均房价,实现客房的价值,增加客房收入,提高饭店经济效益。

(二) 提供信息

前厅部是与客人接触最多的部门,作为饭店的信息中心,应随时准备向客人提供其所需要和感兴趣的店内外信息。例如饭店服务项目、营业时间、服务价格、近期举办的各项活动;饭店所在地、所在国的商务、旅游、交通等信息。同时,前厅部作为饭店的神经中枢,还要及时准确地收集饭店经营的外部市场信息和内部管理信息,分析处理后传递给饭店管理机构和其他相关部门,作为饭店经营决策的参考依据。

(三) 协调对客服务

现代饭店是个有机整体,对客服务需要各个部门之间的协调合作,任何一个部门或环节出现差错,都会影响饭店服务质量。前厅部承担着调度饭店业务和对客服务的协调工作。前厅部应当及时将获得的客人需求和投诉的信息传递给有关部门,使各个方面能有效运转,充分发挥作用,为客人提供满意的服务。

(四) 提供前厅系列服务

前厅部除了销售客房外,还担负着直接为客人提供系列服务的大量工作,服务范围涉及机场和车站接送服务、行李服务、问讯服务、邮件服务、电信服务、商务中心服务、贵重物品保管服务、委托代办服务等,其服务质量的好坏,直接影响客人对饭店服务的满意程度。

(五) 显示、掌握客房状况

客房状况是指客房的使用情况。前厅部在任何时候都要能够正确地显示客房状况,为销售客房提供准确的信息,避免工作被动。另外,前厅部应及时向客房部通报客房使用及未来的预订情况,便于其工作和人员的安排。

(六) 建立、管理客账

为方便宾客消费,前厅部在客人支付预付款或办理入住手续时为客人建立客账,客人凭借信用证明(如房卡等)可以在饭店内各营业点签单消费,消费项目和金额记入客账,当客人办理离店结账手续时统一结算,从而提高饭店服务效率和宾客满意度。

(七) 建立客史档案,整理和保存业务资料

前厅部一般都要为住店客人建立资料档案,记录客人在饭店逗留期间的主要情况和有关信息,掌握客人动态。客史档案的建立,一方面可以为客人提供周到、细致、有针对性的服务,另一方面也可以为饭店研究、分析客源市场,调整经营策略

提供重要的依据,提高饭店的管理水平。

同时,前厅部还应随时整理、记录、统计、分析、保存各项业务资料,为饭店的经营管理提供依据。

第二节 前厅部的组织机构和岗位职责

一、前厅部机构设置的原则

(一)设置合理

前厅部组织机构的设置、岗位职责的划分、人员的配备等应结合饭店自身的特点,如饭店的性质、规模、等级、经营管理方式等来确定。例如:规模小的饭店前台接待员可以同时承担接待和问讯两个工作岗位的职责,员工可以身兼数职;前厅部还可以并入客务部,不再单独设置。

(二)精简高效

前厅部在设置机构时,应遵循“因事设岗”的组织编制原则,既防止机构臃肿、人浮于事的现象,又要避免出现职能空缺的问题。同时,还要处理好分工与合作的关系,做到机构设置科学、合理,工作效率高。

(三)分工明确,统一指挥

前厅部各岗位、各员工的职责、权利和任务及上下级隶属关系要明确和具体,保证内部信息沟通渠道畅通,权责分明。既能做到统一指挥,又能充分发挥员工工作的积极性、主动性和创造性,从而提高工作效率。

(四)便于协作

前厅部组织机构的设置不仅要便于前厅各岗位、各环节之间的沟通协作,同时还要利于与其他相关部门的业务协调与合作,真正发挥饭店“神经中枢”的作用。

(五)责权一致

责任是权利的基础,权利是责任的保证。前厅部应明确每个岗位的责任,同时赋予员工相应的权利,使员工能够在自己的权责范围内顺利完成任务。权责不清将使工作发生重复或遗漏和推诿扯皮现象,容易使员工产生挫折感。

二、前厅部组织机构模式

前厅部组织机构的具体设置应根据饭店的具体情况而定,目前,我国饭店常见的模式有三种。

(1)饭店设客房事务部或称房务部,一般下设前厅、客房、洗衣和公共卫生4个部门,前厅部系统管理客人预订、接待、住店过程中的一切业务,内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员4个层次。这种模式一般为大型饭店所采用。(见图1-1)