

21 世纪高校规划教材

QIANTING FUWU YU GUANLI
前厅服务与管理

主编 左 剑



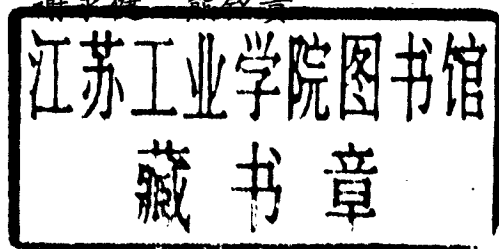
江西高校出版社

21 世纪高校规划教材

前厅服务与管理

主 编 左 剑

副主编 谢永健 熊敏青



江西高校出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/左剑主编. —南昌:江西高校出版社, 2008.1

ISBN 978-7-81132-162-3

I. 前... II. 左... III. ①饭店-商业服务-高等学校-教材 ②饭店-商业管理-高等学校-教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008) 第 007594 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮政编码	330046
电 话	(0791)8529392, 8504319
网 址	www.juacp.com
印 刷	南昌市印刷九厂
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	787mm × 960mm 1/16
印 张	16.5
字 数	302 千字
版 次	2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 ~ 2030 册
书 号	ISBN 978-7-81132-162-3
定 价	26.00 元

版权所有 侵权必究

前 言

遵照教育部关于高职高专教材的要求,在江西省高职高专教育教材建设专业委员会的指导下,我们编写了这套 21 世纪高校规划旅游类系列教材。《前厅服务与管理》是系列教材其中的一本。本教材可作为高等职业院校旅游与酒店管理专业的教材,也可作为酒店管理人员的业务学习用书。

当人们步入饭店时,首先接触是前厅,前厅是任何饭店不可缺少的功能区和业务区。在有着多个部门、多种业务的中高饭店中,前厅扮演着业务调度中心的角色,在饭店中占有重要位置。由于对前厅管理的研究是饭店管理研究的重要组成部分,因此,我国高等职业教育中的旅游管理和酒店管理专业都设有前厅管理的课程。为了适应现代饭店前厅与客房管理课程教学的需要,又能反映现代饭店前厅与客房发展的现状和趋势,由江西高校出版社组织,我们编写了本教材。

在本书编写过程中,我们力图在充分掌握高等职业院校旅游饭店管理专业的教学和饭店培训实际需要的基础上,对教材内容结构、层次把握等诸多方面做了精心安排,力求切合实际、紧跟形势、适度超前。本书将前厅管理理论与服务有机地结合起来,侧重理论指导下的前厅实务与运行,简化以基础理论体系为背景的知识要点和陈述,适当增加各种图表和操作程序,立足于饭店前厅运行中诸多岗位要求的最新现实需要,做到管理寓于服务之中。本书使用了不少案例,以求增强管理理论的实用性、启迪性、可读性。

本教材由左剑主编,谢永健、熊铭贵副主编,参加的编写人员分工如下:江西外语外贸职业学院的何秀芬(第一章),新余高等专科学校的袁甜(第二章),江西旅游商贸职业学院的熊铭贵(第三章),江西旅游商贸职业学院的左剑(第四、五章),江西工业贸易职业学院的谢永健(第六章),江西旅游商贸职业学院的张安乐(第七章),由左剑负责对全书的统稿、编撰和定稿工作。在本教材的编写过程中,得到了编者所在单位领导的支持,得到了多位从事该课程教学工作的老师的帮助,在此表示衷心的感谢;本书在编写过程中还参阅了部分学术著作、相关论文以及互联网上的共享信息,在此也谨向有关作者表示诚挚的谢意。

由于编写时间仓促,水平有限,书中难免有错误和疏漏之处,恳请读者批评指正。

编 者

2007 年 12 月

目 录

第一章 前厅部概述	1
第一节 前厅部的地位、作用及主要任务	1
一、前厅部的地位	1
二、前厅部的作用	2
三、前厅部的任务	3
四、前厅部的业务特点	6
第二节 前厅部的组织机构、岗位设置及职责	8
一、机构组成、设置特点及原则	8
二、前厅部岗位职责	10
第三节 前厅部服务人员素质要求	13
一、前厅部服务人员的服务理念	13
二、仪容仪表仪态	14
三、心理素质和基本技能	16
第四节 前厅的设计、布局与环境	19
一、饭店大堂设计	19
二、饭店前厅的布局	22
三、前厅设备介绍	25
第二章 预订业务	31
第一节 预订的渠道、种类和方式	31
一、预订业务开展的意义	31
二、预订的渠道	32
三、预订的种类	33
四、预订的方式	34
第二节 预订的受理	38
一、预订的程序	38
二、预订控制	44
三、预订推销	44
第三节 网络预订	50
一、饭店订房网络系统	50

二、主要订房系统	53
三、预订系统的维护与管理	56
第三章 前厅服务	63
第一节 礼宾服务	63
一、礼宾部主要岗位职责	63
二、迎送宾客服务	65
三、行李服务	68
四、委托代办服务	75
第二节 金钥匙服务	79
一、金钥匙概述	79
二、中国饭店金钥匙会员资格及入会考核标准	80
三、中国饭店金钥匙服务项目	81
第三节 问讯服务	83
一、问讯服务	83
二、留言服务	85
三、客房钥匙控制	86
四、邮件服务	89
第四节 电话总机房服务	91
一、总机房员工素质要求及岗位职责	91
二、总机服务基础知识	92
三、总机服务内容及程序	93
第五节 商务中心服务	96
一、商务中心员工素质要求及岗位职责	96
二、商务中心服务基础知识	97
三、商务中心服务内容及程序	99
第六节 结账服务	103
一、结账服务基础知识	103
二、结账服务	108
三、外币兑换业务	114
四、贵重物品保管	116
第四章 总台接待	121
第一节 总台接待业务概述	121
一、总台接待服务工作的地位和作用	121
二、总台接待服务工作的范围和内容	121

三、总台接待服务标准及岗位职责	121
第二节 入住登记程序	124
一、涉外登记管理	124
二、入住登记流程	127
三、团体入住程序	130
四、房态控制	133
五、住宿条件变化的处理	133
六、常见问题及对策	135
第三节 商务楼层服务	140
一、商务楼层概述	140
二、商务楼层日常工作流程	143
三、商务楼层服务程序	143
第五章 前厅销售	147
第一节 客房分配艺术	147
一、排房顺序	147
二、排房技巧	147
第二节 总台销售艺术与技巧	149
一、总台销售基础知识	149
二、客房销售程序	151
三、总台销售技巧	152
第三节 房价管理	157
一、房价的构成	157
二、客房商品的定价目标	157
三、影响房价的因素	158
四、客房定价法和价格策略	159
五、客房经营统计分析	165
第六章 前厅沟通与协调	175
第一节 前厅部内部与各部门的沟通与协调	175
一、前厅部内部的沟通与协调	175
二、前厅部与各部门的沟通与协调	178
三、前厅部沟通与协调的方法	184
第二节 前厅部对客关系	186
一、“一对一”的客我关系	186
二、与宾客沟通的技巧	187

三、大堂副理与宾客关系主任	189
第三节 客人投诉及其处理	193
一、投诉产生的原因	193
二、投诉的类型	194
三、投诉的来源	198
四、处理投诉的心理学	200
五、处理投诉的原则	202
六、投诉的处理	203
第七章 前厅部日常管理	214
第一节 前厅部员工管理	214
一、员工配备	214
二、员工的排班	216
三、员工的业务培训	216
四、员工的日常考核	221
第二节 客史档案管理	226
一、客史档案的作用	226
二、客史档案的内容	227
三、客史档案的收集和管理	228
第三节 前厅部日常服务质量管理	230
一、制度服务流程	230
二、前厅服务质量管理者	230
三、前厅部服务质量管理制度	230
四、前厅部服务质量管理的办法	231
五、前厅部主要管理人员的日常工作流程	231
附录	239
一、前厅常用术语介绍	239
二、饭店公共信息符号(部分)	244
参考文献	254

第一章 前厅部概述

【内容提要】

前厅部是饭店的“神经中枢”，是饭店联系宾客的“桥梁和纽带”，是饭店经营管理的“窗口”。前厅部的管理体系、工作程序和员工的素质表现，无不对饭店的形象和声誉产生重要影响。前厅部的机构是根据饭店的规模、特点、业务和发展需要而设置的，本章阐述了前厅部的基础知识，如前厅部的相关定义、地位、作用、任务，前厅部组织机构的基本形态，前厅部对员工的素质要求等。学生通过本章的学习，能充分认识和掌握前厅部的运行与管理。

【重点难点】

1. 了解前厅部的地位和作用
2. 了解各种规模、星级的饭店前厅部的组织机构
3. 掌握前厅部的主要任务

第一节 前厅部的地位、作用及主要任务

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，为客人提供订房、登记入住、分房、行李、电话、留言、邮件、委托代办、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，在小型饭店中前厅部主要由总服务台来承担。

前厅部是饭店服务和管理的关键部门。业内人士常用“神经中枢”来形容前厅部在饭店管理中的地位、任务和业务特点。

一、前厅部的地位

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。前厅部的运转和管理水平直接影响到这个饭店的经营效果和对外形象。前厅部在饭店中的重要地位主要表现在以下几个方面。

(一)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，服务项目多，服务时间长，饭店的任何一位客人，从抵店前的预订、入住，直至离店结账都需要前厅部提供服务，前厅是客人与饭店联系的纽带。前厅部通过客房商品的销售带动饭店其他各部门的经

营活动。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调整个饭店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。所以,前厅部通常被视为饭店的“神经中枢”,是整个饭店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论饭店规模大小、档次如何,前厅部是为客人提供服务的中心。

(二)前厅是饭店形象的代表

饭店形象是公众对于饭店的总体评价,是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。饭店形象对现代饭店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是饭店的巨大精神财富。饭店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人走进饭店,都会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的第一印象。客人入住期满离店时,也要经大堂的前厅服务人员为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现给客人留下最后印象。在客人的心目中,前厅便是饭店。而且,在大堂汇集的大量人流中,除住店客人外,还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客、检查指导等其他客人。他们停留在大堂的这段时间里,也会对饭店的环境、设施服务进行评论。因此,我们说,前厅的管理水平和服务水准,往往直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和风格。前厅是饭店工作的窗口,代表着饭店的对外形象。

(三)前厅部是饭店创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是饭店的最基本功能,客房是饭店出售的最大、最主要的商品。通常在饭店的营业收入中,客房销售额要高于其他各项。据统计,目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的50%左右。在我国,客房收入还要高于这个比例。前厅部的有效运转是组织客源、提高客房出租率、增加客房销售收入的有效手段,也是提高饭店经济效益的关键之一。

(四)前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部直接面对市场,面对客人,是饭店中最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个饭店对客服务、经营管理的各种信息,在对这些信息进行认真的整理和分析后,每日或定期向饭店提供真实反映饭店经营管理情况的数据报表和工作报告,并向饭店管理机构提供反馈意见,作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

二、前厅部的作用

在饭店各业务部门中,前厅部具有非常重要的地位和作用,具体表现在:

(一)前厅部是饭店的营业窗口

前厅是饭店进行全员、全过程、全方位公关的一个重要环节。一家饭店大

厅的布置、装饰、色彩,体现着饭店的星级及追求的文化氛围,能加深住店客人及社会公众对饭店的印象,使他们对这家饭店形成一个较为固定的定位——这家饭店在当地属于什么档次。前厅服务人员的衣着打扮、举止仪表、语言都会给住店客人和社会公众对饭店整体形象留下非常深刻的、或好或坏的第一印象。

(二)前厅部的服务取决于宾客的满意程度

前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与饭店联络的纽带。前厅部人员为客人服务从客人抵店前的预订、入住,直至客人结账,建立客史档案,贯穿于客人与饭店交易往来的全过程。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调全饭店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量,提高宾客的满意度。

(三)前厅部是饭店的信息、协调和联络中心

从信息传递角度来看,前厅部不但要向客人及时提供准确的各类信息,而且还必须把有关客人的各种信息准确地传达至客房、餐饮、财务等相关经营服务部门,才能使各部门依据接待服务标准、工作流程及特殊要求等,有计划地完成各自服务接待任务。因此,前厅部的工作是在为客人服务接待过程中起着联系内外、承上启下、信息集散和总体协调的关键作用。

(四)前厅部的销售直接关系到整个饭店的经济效益

饭店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、餐饮收入和综合服务设施收入。其中,客房收入是饭店收入的主要来源,而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占饭店总收入的50%左右。前厅部推销客房数量的多与少,达成价格的高与低,不仅直接影响着饭店的客房收入,而且住店人数的多少和消费水平的高低,也间接地影响着饭店餐厅、酒吧等收入。

(五)前厅通道对客人和饭店的安全起着重要作用

前厅服务处于饭店与客人接触的前沿,安全是前厅服务的首要保障。作为前厅服务员,安全意识要强,要熟练掌握相关的安全技能。饭店可以在前厅消防疏散出入口安装紧急疏散装置,例如,门锁为单向锁,平日呈关闭状态,店外闲散人员不能入内,发生火灾或紧急情况时,店内人员用力推动此装置,即可打开出入口门。另外,有条件的饭店还可以安装同步电视摄像头,使监控室监控画面随时切换至出入口。

三、前厅部的任务

(一)推销客房

客房是饭店的主要产品,其销售收入在全店收入结构中占主要部分。因

此,能否最有效地推销客房,将直接影响饭店的经济效益。前厅部的首要任务是客房销售。客房销售的任务由以下四个方面的工作组成。

1. 订房推销。

前厅部总台设有专门的客房预订部,其主要工作就是预售客房和做好与之有关的售前服务工作。预订员必须熟练掌握饭店房况、房价政策,能积极主动地与客人达成订房协议。订房成功与否取决于预订员的工作态度、推销技巧及其受训程度。一个饭店的客房预订量越大,则客房销售就越有保证。因此,成功的订房推销是饭店客房销售的重要组成部分。

2. 接待无预订客人。

这是向那些未经预订、直接抵店的临时客人销售客房。总台接待员在接待这类客人时,需要表现出良好的推销能力,在使客人感到宾至如归温馨服务的同时,向客人及时推销客房及其他饭店产品与服务。对于饭店客房销售来讲,这种接待推销是十分重要的。

3. 办理入住登记。

所有客人住店都必须经过总台办理入住登记手续。接待员在办理入住手续时,也须表现出推销功能。对于有预订的客人来说,房价、附加费用、店内服务项目的商定,都会对他是否住店产生影响,这里存在着一个二次推销的机会;而对于未预订的散客来讲,正如前面所述,前台接待员从一开始就要进行一个完整的推销工作。

4. 排房、确定房价。

客房营业收入的高低取决于销售客房的数量和价格。合理安排客房和正确定价对于饭店营业收入是十分重要的,这也是前厅部销售客房的重要环节。前厅的接待员应当清楚地认识到这一点,即不仅要注意销售客房的数量和价格,还要注意是否将合适的房间安排给客人。因为饭店销售的并非是价格,而是产品和服务。正确地排房有利于提高客房的使用率和客人的满意程度,使他们感到物有所值。

总之,客房销售是前厅部首要的功能。客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样,衡量一位总台服务人员的工作是否出色,往往也参考其客房推销的能力和实绩。可见,前厅部的全体管理者及员工应全力以赴,按确定的价格政策推销尽可能多的客房,积极发挥销售客房这一重要功能。

(二)接待客人

作为直接向客人提供各类相关服务的前台部门,前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、钥匙问询服务、票务代办服务、邮件报刊服务、电

话通信服务、商务文秘服务等,实际上是“大前厅服务”理念。这种服务理念的核心思想是:在完成前厅各项服务过程中,促使前厅服务与饭店其他服务,诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等各方面共同构成饭店的整体服务,使客人对饭店留下满意、深刻的印象。

(三)为客人提供各种综合服务信息

前厅是客人汇集活动的场所,前厅服务人员与客人保持着最多的接触。因此,前厅服务员应随时准备向客人提供其所需要的和感兴趣的信息资料。例如,饭店近期推出的美食周、艺术展览等活动,这可以使住店客人的生活更加丰富多彩。前厅服务人员还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确的信息,使客人“身在饭店内便知天下事”,处处让客人感到温馨、方便。

(四)协调沟通

前厅部根据客人需求和饭店营销部门的销售计划衔接前、后台业务以及与客人之间的联络、沟通工作,达到使客人满意以及内部业务运作顺畅的目的。例如,客人向前厅服务人员反映房间温度问题,前厅服务人员就应立即通过管理渠道向设备维护部门反映客人意见,并给予客人圆满的答复。

(五)控制客房状况

前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作,另一方面还要能够在任何时候正确地反映客房状况:在协调客房销售与客房管理方面,前厅部应向销售部提供准确的客房信息,防止超额预订,避免工作被动。另外,前厅部应及时向客房部通报实时及未来的预订情况,便于其安排卫生计划或调整劳动组织工作。协调客房销售与客房管理,一方面是指前厅部必须正确地向销售部提供准确的客房信息,避免超额预订和使销售部工作陷入被动;另一方面是指前厅部必须向客房部提供准确的销售客情,以使其调整工作部署。例如,总台排房时应注意将团队、会议用房相对集中,以便客房的清洁和管理;在客情紧张的旺季应将客情随时通报客房部,以便其安排抢房和恢复待修房。这里必须强调,协调好客房销售与客房管理之间的合作关系是前厅部的重要职责。前厅部和客房部双方都必须抱着理解与合作的态度,努力为每一位客人提供准备好的房间,最大限度地将客房销售出去。

正确反映饭店的客房状况依赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统:一种为预订状况显示系统,也可称为客房长期状况显示系统;另一种为客房现状显示系统,也称为客房短期状况显示系统。目前大多数饭店使用计算机管理,其应用软件内含有这两种控制系统的子目录。还未使用计算机的饭店通常要用客房状况显示架(分为预订显示架和总台开房显示架两种)来控制 and 反映

客房状况。客房状况控制系统要随时反映整个饭店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。正确地掌握饭店状况为客房销售提供可靠的依据,是前厅部的管理目标之一。要做好这一工作,除了控制系统计算机化和拥有必要的现代化通讯联络设备外,还必须建立健全行之有效的管理制度,切实做好与客房、销售、收银等部门之间的信息沟通工作。

(六)建立客账

饭店向客人承诺并提供统一结账服务。客人经过必要的信用证明,即可在饭店内各营业点(一般不包括商品购物)签单结账。建立客账是为了实时记录并监督客人与饭店之间的财务关系,达到方便客人、保障饭店声誉并获取经济效益的目的。前台可在客人预订客房时商定并建立客账(收取定金或预付款),也可以在客人办理入住手续时建立客账。在提供客人累计消费额和信用资料的基础上,前台账务部门按服务程序和饭店财务政策约定,与相关部门或各营业点协调沟通,及时登账,迅速、快捷地为客人办理离店结账手续,主动征求客人意见,使客人满意而去。

(七)客史建档

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店一次以上的客人建立客史档案。无论采用电脑自动记载、统计或手工整理统计等方法,建立客史档案时,一般都要将客人的姓氏、身份、公司、抵(离)店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载,作为饭店提供周到、细致、有针对性服务的依据。这也是寻求和分析客源市场、研究市场走势、调整营销策略、产品策略的重要信息来源。

(八)收集、加工、处理、传递有关经营信息

前厅部每天都要接触大量有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息,通过统计分析,及时将整理后的信息向饭店决策管理机构汇报,并与有关部门协调沟通,采取对策。前厅部管理人员还应经常参与客房营销分析和预测活动,进行月、季和年度的销售统计分析,提出改进工作和提高服务水平的有关建议。

从上面介绍的八项功能中可以看出,前厅部是饭店的营业中心、协调中心和信息中心,它在饭店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。前厅部管理的好坏与上述八项功能是否正常发挥作用密切相关,特别是与首要功能——销售客房有关,也就是与饭店的经营效益有关。因此,在日常的运转与管理中,前厅部必须重视以上八项功能的正常发挥。

四、前厅部的业务特点

前厅部服务属于饭店服务的重要组成部分,在饭店服务中有一些特殊性,

其特点是：

1. 服务的过程较短。

前厅部各工种每一次对客服务的过程通常很短,一般不会超过几分钟,有时仅仅是与客人通一次电话、打一个照面、展现一次微笑、说一句问候语而已。因此,前厅服务员要敢于表现自己,善于表现自己,在短时间内给他人留下非常好的第一印象。

2. 前厅服务的实物产品不明显。

前厅的各项服务完成后,除微笑服务外,其他服务结果通常难以用肉眼看到,只能由客人在服务进行的过程中去感受。

3. 前厅服务的时间性很强。

前厅服务具有极强的时间性,同样的服务、微笑、语言、态度提供得太早、太快、太晚、太慢都有可能从优质服务立即变成劣质服务。

4. 前厅服务的方式较灵活。

前厅服务的对象是不同国家、不同民族、不同语言、不同宗教信仰、不同年龄及不同修养水平形形色色的客人。不同客人对同样的服务评价会有很大差别,同一位客人在不同时间或不同的情绪、动机和心理状态下对同样的服务评价也会有很大的区别甚至相反,这就要求每一位前厅服务员因时、因地、因人的不同准确地预测客人的需求,提供有针对性的个性化服务。

5. 前厅服务标准难以固定量化和细化。

由于前厅服务的灵活性,前厅服务的标准及程序不能规定太死,只能规定最基本的程序及步骤,留一定弹性空间供服务员针对不同的客人提供个性服务。

6. 前厅服务培训的重点不同。

不少饭店的前厅部的业务包括预订、接待、问讯、行李寄存、迎宾、机场接送、电话、票务、传真、复印、打字、旅游服务、收银、建档等。这些业务都有较强的专业性,因而要求服务和管理人员必须要有较全面的业务知识。同时,由于前厅部的管理效果直接关系到饭店的声誉和经营成败,所以又要求前厅部在管理上要着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训,以求与客人建立起良好的关系,给客人留下良好的印象。前厅服务的灵活性使得与实际工作完全相同的操作练习很难进行,因此对前厅员工的培训应以素质、能力、意识为主,培训的要点是使员工具有较高的素质、较强的应变能力、较出色的服务意识,满足客人的不同需求。

第二节 前厅部的组织机构、岗位设置及职责

一、机构组成、设置特点及原则

前厅部的组织机构是由若干职能不同的部门和管理权力不同的管理层结合而成的,在他们之间存在着纵横交错的关系,正确处理他们之间的关系是保证饭店正常运转的重要条件。因此,要正确地选择组织机构模式。

(一)机构组成

前厅部组织机构一般由以下部分组成:部室、预订、问询、接待、礼宾、结账、大堂副理、行政楼层、电话总机及商务中心。

另外,通常在前厅还设有其他非饭店所属的服务部门,例如,银行驻店机构、邮政部门驻店机构、旅行社驻店机构、民航及其他交通部门驻店机构等,以作为完善饭店不同服务功能需求的必要补充。

(二)机构设置特点

前厅部的组织机构要根据饭店企业的类型、体制、规模、星级、管理方式、客源特点等方面因素进行设置。前厅部通常设立的工种有接待员、问讯员、订房员、门童、行李员、话务员、商务中心文员等。通常小型饭店前厅部设立上述工种中的3~5个,中型饭店设立4~7个,大型饭店设立6~10个。我国将饭店按规模划分为大型、中型、小型等三大类,其中客房数分别为500间以上(超大型)、300间以上(大型)、150~300间(中型)、150间以下(小型)。前厅部机构的设置主要依据饭店规模及功能需要而定,设置要符合饭店管理方式的要求。根据饭店规模的大小不同,不同规模的前厅组织机构示意图如下图1-1,1-2,1-3所示。

(三)机构设置原则

1. 结合实际。

前厅部组织机构的设置应结合饭店企业性质、规模、地理位置、管理方式和经营特色等实际情况,不宜生搬硬套。例如,规模小的饭店或以内宾接待为主的饭店,可以考虑将前厅接待服务划入客房部管辖,不必单独设置。

2. 机构精简。

遵循“因事设岗、因岗定人、因人定责”的劳动组织编制原则,在防止机构重叠、臃肿的同时,处理好分工与组合、方便客人与便于管理等方面的矛盾。

3. 分工明确。

明确各岗位人员工作任务的同时,应明确上下级隶属关系以及相关信息传

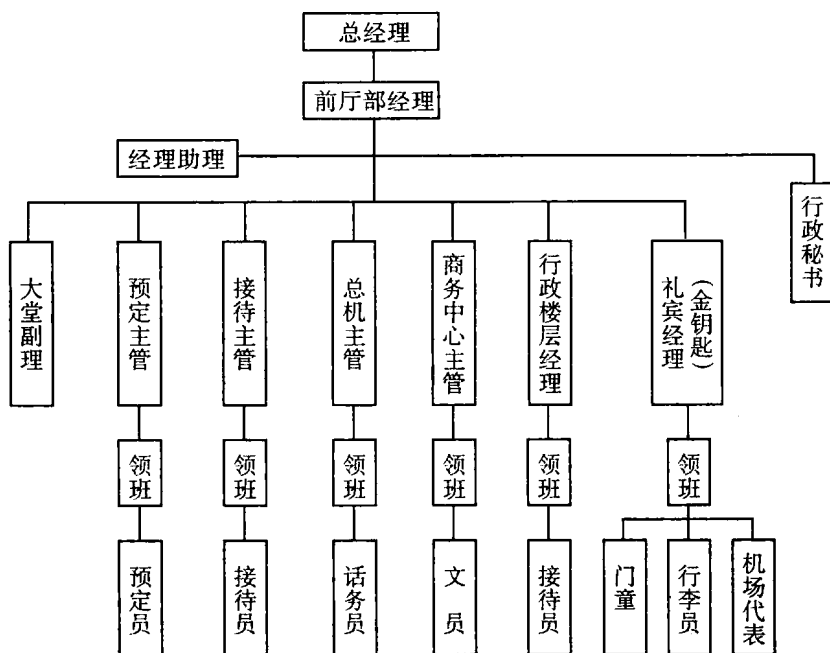


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构设置示意图

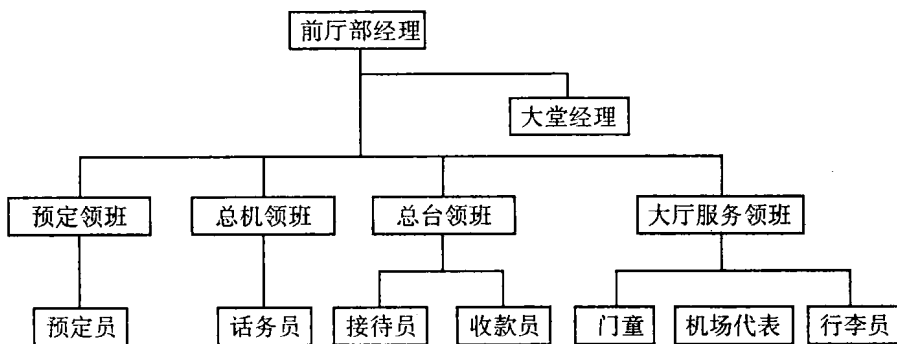


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构设置示意图

达和反馈的渠道、途径、方法,防止出现职能空缺、业务衔接环节脱节等现象。

4. 协作便利。

前厅部组织机构的设置不仅要便于本部门岗位之间的协作,而且还要便于前厅部与其他相关部门的合作。