



普通高等学校高职高专旅游管理专业应用型特色“十二五”规划教材

陈 静 主编

前厅运行 与管理



图书馆



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS

广西师范大学出版社



普通高等学校高职高专旅游管理专业应用型特色“十二五”规划教材

陈 静 主编

前厅运行 与管理

广西师范大学出版社

· 桂林 ·

图书在版编目(CIP)数据

前厅运行与管理 / 陈静 主编. —桂林: 广西师范大学出版社, 2015. 3

ISBN 978 - 7 - 5495 - 6346 - 3

I. ①前… II. ①陈… 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. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 025506 号

出 品 人: 刘广汉

责任编辑: 周 伟

封面设计: 沈晓薇

广西师范大学出版社出版发行

(广西桂林市中华路 22 号 邮政编码: 541001)
(网址: <http://www.bbtpress.com>)

出版人: 何林夏

全国新华书店经销

销售热线: 021 - 31260822 - 882/883

山东鸿杰印务集团有限公司印刷

(山东省桓台县唐山镇驻地 邮政编码: 256401)

开本: 787mm × 1 092mm 1/16

印张: 15

字数: 320 千字

2015 年 3 月第 1 版

2015 年 3 月第 1 次印刷

定价: 36.80 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷单位联系调换。

普通高等学校高职高专
旅游管理专业应用型特色
“十二五”规划教材

本书编写委员会

主 编 陈 静

副 主 编 王 敏 茜 袁明锋 童凤莲

陈 航 梅 梅艺华 沈 梅

前 言

“前厅客房服务与管理”课程是重庆市 2011 年立项的省部级精品课程。经过几年的建设，该课程具有了较好的示范性和指导性。《前厅运行与管理》这本教材就是依托该门精品课程编写的。

本书紧跟饭店行业，尤其是饭店前厅服务与管理的实际，面向应用型高校对人才培养模式的新需求，将旅游类应用型人才培养要求和前厅服务与管理职业岗位能力的实际需要以及饭店类国家职业技能鉴定的要求相结合，具有较强的时效性、针对性、指导性和实用性。本书以饭店前厅从业人员职业生涯发展和前厅职业能力养成为主线，将知识学习、技能操作和能力培养紧密结合。书中链接了丰富的知识拓展，穿插了生动的现实案例和详尽的分析，根据现实岗位的要求设计了多样化且实践性较强的实训练习，亦有项目小结、经典案例与评析、课后思考题供学生巩固所学知识。

本书具有如下特点：

第一，内容新颖、全面、系统。本书在编写过程中参考了国内外最新研究成果，内容涉及前厅部服务与管理工作的各个领域。

第二，以饭店前厅从业人员职业生涯发展和前厅职业能力养成为主线，组织教材内容；注重对学生应用能力和职业素质与能力的培养，遵循认知规律，增强了教学内容的实用性，方便教师教学和学生阅读。

第三，“案例分析”与“实训练习”适时穿插于理论知识中。本教材使用了大量案例，并配有详尽的分析，以求理论联系实际，增强启发性、可读性。同时将前厅相关岗位的“实训练习”穿插于相对应的理论知识中，以求知识与技能相辅相成，同步提升，增强实用性、实践性。

本书由陈静担任主编，吕敏、马茜、袁明锋、童凤莲、殷普春、沈梅、梅艺华、陈航担任副主编。本书在编写过程中，得到了广西师范大学出版社以及相关院校的大力支持，在此表示衷心感谢！

由于编者水平与能力有限，本书错漏之处恳请广大读者提出批评与建议，以便日后改进和完善。

编者

2014 年 12 月于重庆

目 录

项目一 前厅部概述 1

任务一 前厅部的地位和任务 2

任务二 前厅部的布局和环境 7

任务三 前厅部的发展趋势 16

项目二 前厅部组织结构 20

任务一 前厅部组织结构设置的原则 21

任务二 前厅部组织结构模式 22

任务三 前厅部各班组职能 24

任务四 前厅部人员素质要求 25

任务五 前厅部主要岗位及其岗位职责 31

项目三 前厅部客房预订实务 38

任务一 客房预订认知 38

任务二 接受预订 47

任务三 订房变更 56

任务四 超额预订与订房纠纷的处理 58

任务五 预订与收益管理 62

项目四 前厅部礼宾实务 66

任务一 前厅部礼宾服务认知 66

任务二 饭店代表服务 71

任务三 门童服务 72

任务四 行李员服务 75

项目五 前厅部总台服务实务 90

任务一 总台服务认知 90

任务二 入住接待服务 94

任务三 住店期间服务 104

任务四 总台收银服务 110

任务五 行政楼层服务 117



项目六 前厅部商务中心接待实务 122

- 任务一 商务中心业务认知 122
- 任务二 商务服务 125
- 任务三 票务服务 133
- 任务四 商务中心职能的发展趋势 137

项目七 前厅部总机接待实务 140

- 任务一 总机服务认知 140
- 任务二 电话应接服务 144
- 任务三 叫醒服务 146
- 任务四 问讯与计费服务 150
- 任务五 临时指挥中心服务 151

项目八 前厅服务质量管理 156

- 任务一 前厅服务质量概述 157
- 任务二 前厅服务质量管理 163
- 任务三 优质服务 166
- 任务四 宾客投诉的处理 174

项目九 前厅部销售管理 182

- 任务一 前厅销售管理概述 183
- 任务二 前厅部销售方法与技巧 185
- 任务三 前厅部销售策略 190
- 任务四 客房价格管理 191

项目十 前厅部信息管理 198

- 任务一 前厅部信息管理概述 199
- 任务二 前厅部与其他部门的信息沟通 200
- 任务三 客史档案的建立 207

附录一 前厅服务员国家职业标准 213

附录二 饭店专用术语（中英文） 225

参考文献 230

项目一

前厅部概述

【学习目标】

正确认识前厅部在饭店中的重要地位以及前厅部的主要工作任务；熟悉前厅的功能布局和环境营造；了解前厅工作的主要设备；理解并掌握前厅部的服务及管理发展趋势。

【案例导入】

马先生和朋友乘坐的出租车刚刚停在饭店大堂门前，面带微笑的门童立刻迎上前去，并躬身拉门问候：“欢迎光临！”马先生和朋友谈笑风生地走下了车，门童扭头对正在准备进饭店的马先生说：“先生，您是否遗忘了公文包？”马先生一听，停止了说笑，忙说：“哎哟，是我的公文包，谢谢，谢谢。”门童将公文包递送给马先生，同时又写了一张小条子递了过去，这张小条子上写着出租车的号码。然后，门童迅速引领客人进入饭店大堂。马先生来到前厅接待处，接待员礼貌地问候：“你们好，欢迎光临。请问有没有预订？”马先生说：“我们已经预订了一个标准间。”接待员随即请马先生出示证件，并熟练地查阅预订，立即为客人填写了入住登记表上的相关内容，并请马先生预付押金和签名，最后说：“先生，你们住在 1803 房，这是你们的房卡和钥匙，祝你们入住愉快。”在马先生办理入住手续时，行李员始终恭立在他们的身边，为客人看护行李箱。行李员带着客人来到 1803 房间门口，敲门并报：“行李员”、“行李员”、“行李员”。马先生诧异地说：“不是没有人吗？”“这是我们的服务规范。”行李员打开房门后，开始介绍客房设施与服务；行李员将客人的行李放到了行李架上，同时发现客人西装脱下后随手扔在了床上，便走过去将客人西装挂进了壁橱。行李员询问道：“马先生，还有什么需要帮忙的吗？”马先生高兴地说：“不用了，谢谢你。”“祝你们在饭店居住愉快！”然后服务员告辞退出。马先生和朋友经过了一天的旅行，已经非常疲惫了。当他们躺在柔软的床上，听着悠扬的音乐，欣赏着舒适豪华的室内装潢，回忆着进入饭店的整个过程时，马先生满意地对朋友说：“这真是星级饭店的服务啊！”^①

案例思考：

1. 案例中告诉了我们什么？
2. 谈谈你对饭店前厅部的认识。

① 案例来源：何丽芳，饭店服务与管理案例分析[M]，广州：广东经济出版社，2005.



◆—— 任务一 前厅部的地位和任务 ——◆

前厅部因其主要服务部门——总服务台（Front Desk）通常位于饭店最前部的大堂，因而称为前厅部。前厅部是客人进出饭店的汇集场所，是饭店组织客源、销售客房产品、沟通和协调各部门的对客服务，并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。

【知识拓展 1-1】

前厅部、大堂部、总服务台、客务部、前台之间的联系和区别

实际上前厅部也称作大堂部，只是大堂部突出了其在饭店中的位置以及与大堂有关区域的关系。

前厅部也称总服务台。总服务台的称法强调了其在饭店综合服务中的重要地位与作用，但并非指它是饭店所有服务的提供部门。

有的书上也称前厅部为客务部，这主要是因为这个部门承担着以饭店客房的实际销售为中心的一系列工作，如为客人办理入住、离店、结账等经营中较为实际的工作。

前台只是前厅部门的一个岗位而已，只不过它正处在前厅总服务台的位置，所以往往被误认为前台就是前厅部，这是片面的认识。

一、前厅部的地位

前厅部是现代饭店经营管理中的一个重要部门，人们习惯把前厅喻为饭店的“门面”、“橱窗”，对饭店发展具有举足轻重的作用。前厅部的运转和管理水平，直接影响到整个饭店的经营效果和对外形象。

（一）前厅部是饭店业务活动的中心

饭店的任何一位客人，从抵店前的预订，到入住，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来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，前厅部总是向客人提供服务的中心。美国著名的饭店管理专家奥图尔先生曾形象地比喻道：“若将饭店比作车轮，则前厅是该车轮的轴心，其运作的效率将决定饭店前进的步伐。”

（二）前厅部是饭店形象的代表

前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方。任何人一进店，就会对大堂（或称“前厅”、

“大厅”) 的环境艺术、工作效率等产生深刻的“第一印象”。而这种第一印象在客人对饭店的认知中会产生非常重要的作用,它产生于瞬间,但却会长时间保留在人们的记忆表象中。宾客往往带着第一印象来评价饭店的服务质量,若第一印象好,即使宾客在店逗留期间遇有不如意的事情,也会认为这是偶尔发生,是可以原谅的。客人入住期满离店时,也要经由大堂,前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现,会给客人留下“最后印象”,优质的服务将使客人对饭店产生依恋之情。客人在饭店整个居住期间,前厅要提供各种有关服务,客人遇到困难要找前厅寻求帮助,客人感到不满时也要找前厅投诉。在客人的心目中,前厅便是饭店。能否给宾客留下一种“依依不舍”的感觉,在很大程度上取决于前厅部员工的服务质量,否则,为宾客住店期间所提供的优质服务将事倍功半。

(三) 前厅部是创造经济收入的关键部门

前厅部的一个重要工作是销售客房。在大多数饭店中,客房是其主要的产品,通常客房收入能达到饭店总收入的 50%—60%,前台的首要任务就是销售客房。客人入住除了会带来住宿的消费外,还会因此而带来其他的消费,如餐饮、酒吧茶艺、康乐休闲等,这些都会为饭店带来巨大的经济收益。另外,前厅部还通过提供邮政、商务、电信、票务等服务,直接获得经济收入。随着人们消费水平和消费观念的变化,需求越来越多,要求饭店提供综合性的服务项目。因此,客房的收入在饭店中的比重有呈下降的趋势。但是,总的来看,饭店客房收入在饭店中仍占非常重要的地位,比重仍然较大。因此,对于前厅部而言,客房销售仍然是其最主要的工作。

(四) 前厅部是饭店决策的参谋

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。前厅部能将收集到的有关市场变化、客人需求和整个饭店对客服务、经营管理的各种信息进行认真的分析和总结,作为饭店经营管理的参考。例如,在国外一些饭店里,未来一个时期内房价的高低浮动是由管理者根据前厅部所提供的宾客预订信息来决定的。

(五) 前厅部是饭店建立良好宾客关系的重要环节

饭店服务质量的高低最终是由宾客做出评价的,评价的标准是宾客的满意度。建立良好的宾客关系有利于提高宾客的满意度,赢得更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门,其员工与宾客接触频繁,最易获知宾客的需求,因此,应尽可能地提高宾客对饭店的满意度,以建立良好的宾客关系。随着饭店的市场逐渐从卖方市场转入买方市场,饭店业的竞争日趋激烈,饭店开始越来越重视宾客的需求以及饭店与宾客之间的关系。在这种情况下,前厅部工作显得尤其重要。

二、前厅部的工作任务

(一) 销售客房

前厅部的首要任务是推销客房,客房是饭店销售的主要产品。目前我国许多饭店的客房赢利占整个饭店利润总额的 50% 以上。饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的



销售工作。因此,前厅部的全体员工应全力以赴,按饭店制定的价格政策,推销出更高档次和更多数量的客房。

(二) 提供信息

前厅部是饭店经营活动的主要信息源,它包括饭店经营的外部市场信息(如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、宾客的消费需要与心理、人均消费水平、年龄结构等)和内部管理信息(如出租率、营业收入、宾客投诉、客情预测、宾客住店离店以及在各营业店的消费情况等)。前厅部不仅要有意识地收集这类信息,而且要对其进行加工处理,并将其传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理机构,以便采取相应的决策,为宾客提供出色的服务。

(三) 协调对客服务

现代饭店是既有分工,又有协作,相互联系、互为条件的有机整体,饭店服务质量的好坏取决于宾客的满意程度,而宾客的满意程度是对饭店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和。在对客服务的全过程中,任何一个环节出现差错,都会影响到服务质量,影响到饭店的整体声誉。所以,现代饭店要强调统一协调的对客服务,要使分工的各个方面都能有效地运转,都能充分发挥作用。前厅部作为饭店的“神经中枢”,承担着对饭店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。

(四) 房态控制

房态是指饭店客房的使用情况,通常分为长期和短期两类。及时、准确地显示客房状况的目的是为了使饭店最大限度地利用客房这一饭店最大的获利产品。因此,为销售客房而提供迅速、准确的可靠状况是前厅部的又一项任务。前厅部常常利用客房预订汇总表(room reservation chart)或计算机来显示客房的长期状况(预订状况);用客房状况显示架(room rack)或计算机来显示客房的短期状况(瞬间状况)。前厅部应及时、准确地显示客房使用情况,以便进行客房销售。

(五) 账务管理

为方便宾客、促使消费,绝大多数饭店采用的均是向登记入住的宾客提供一次性结账服务的方式。所以,前厅部必须为住客分别制作账单,接受各营业点转来的经宾客签字的客账资料,并及时记录、累计及审核宾客的各项欠款,确保客账账目的准确无误。同时,为离店宾客办理结账、收款或转账服务事宜。建立、控制客账的目的是为了记录和监视宾客与饭店之间的财务关系,以保持饭店的良好信誉度和保证饭店应有的经济效益。

(六) 提供各类前厅服务

前厅部作为对客服务的集中点,除了开展预订和接待业务,销售客房商品,协调各部门对客服务外,其本身也担负着大量的直接为客人提供日常服务的工作。前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、入住登记服务、离店结账服务,还涉及换房服务、退房服务、问询服务、票务代办服务、邮件报刊(函件)服务、电话通信服务、商务文秘服务等。这些日常服务工作的质量、效率非常重要,直接体现了饭店是否给客人提供了优质服务。

（七）建立宾客档案

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。无论是采用电脑自动记载、统计还是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。

总的来说，饭店前厅部的工作任务十分繁杂。根据其销售客房商品的不同阶段，可以将前厅部的工作任务划分为售前服务、售中服务、售后服务三个主要阶段，每个阶段的工作任务如表 1-1 所示。

表 1-1 前厅运行三阶段及其主要任务

售前服务	远程询问服务，如电话、传真、电传、信函、因特网咨询等
	各种预订服务，如散客预订客房、团队客人预订客房等
售中服务	抵店时：迎接客人、应接行李、登记入住等
	逗留期间：问讯、邮件、委托代办、客账管理、总机话务服务等
	离店时：退房结账、行李服务、相关离店服务等
售后服务	建立客史档案
	与宾客保持联系，如节假日信函问候等

三、前厅部的业务特点

（一）业务内容综合性程度高

前厅部的每个岗位都是对客服务岗位，所以要求员工的业务须非常全面而成熟，不容出错和懈怠。前厅的业务几乎都是直接面对客人，对客人而言每位员工都是饭店的代表。因此，从业者应尽其所能为客人提供他们所需要的一切服务或任何服务引导。客人不会因为你告诉他你是前厅员工而不问你其他部门的经营时间及产品价格，这要求前厅服务人员能非常及时而准确地为客人解答本部门甚至非本部门的所有问题，即使超出了基本的专业要求也应该知道怎样帮客人找到可以解答的途径。

【知识拓展 1-2】

饭店首问责任制

首问责任制是指首问责任人必须尽自己所能给宾客提供最佳和满意的服务，直至问题最后解决或给予明确答复的责任制度。凡是饭店在岗工作的员工，第一个接受宾客咨



询或要求的人,就是解决宾客咨询问题和提出要求的“首问责任者”。首问负责制的推出,不仅仅是一种饭店服务形式,通过这种形式,还折射出了饭店为宾客服务的真实内涵。

一、首问负责制的主要内容

按照首问负责制的要求,应该做到以下几点:一是属于本人职责范围内的问题,要立即给宾客的询问以圆满答复,给宾客的要求以妥善的解决;二是虽是本人职责范围内的问题,但因宾客的原因,目前不能马上解决的,一定要耐心细致地向宾客解释清楚,只要宾客的原因不存在了,就应马上为宾客解决问题;三是属于本人职责范围之外的问题和要求,“首问责任者”不得推诿,要积极帮助宾客问清楚或帮助宾客联系有关部门给予解决。必须做到环环相扣,手手相接,直到宾客的问题得到圆满的答复,要求得到了妥善的解决。另外,首问责任制不仅局限于对宾客面对面的服务,当宾客打来电话或咨询服务项目时,也同样如此。

二、首问负责制是饭店优质服务的前提

首问负责制作为一种新的服务理念,是把管理与创新聚焦后体现在每一位员工的服务环节中,而管理的技术又使员工素质、服务水平更加优化。饭店是一个出售服务的行业,饭店本身是我们向宾客提供服务的载体,饭店属性决定了我们必须要为宾客提供优质服务,而优质服务单凭一种热情是远远不够的,它需要一种形式来规范服务。首问责任制赋予了优质服务新的内容,进而使热情寓于规范服务之中。在这个前提下,把优质服务作为一种特殊的商品提供给宾客,让宾客在享受优质服务这种特殊商品的同时,不断地提出新的需求,饭店在满足宾客需求中,不断创造出更多的商业机会。

三、首问负责制是饭店融洽员工关系的纽带

首问负责制不仅局限于一线员工对来饭店宾客的服务,也包括二线员工对一线员工提供的后勤保障服务。二线员工不直接创造价值,但不等于没有价值。因为二线员工的价值是在为一线员工创造出一个良好的内部优质服务环境时,才能使一线员工为宾客的优质服务潜移默化得到进一步引申,它的价值才能充分体现出来。

四、首问负责制运行当中的几个环节

一是在员工日常培训中,让每一名员工特别是一线员工,全面清楚地了解饭店不同岗位的服务内容和服务项目以及相互衔接的关系,并在为宾客服务中熟练运用,这是做好首问负责制的基础。二是建立检查监督机制,饭店管理人员是首问负责制的执行者,也是当然的检查监督者。

(二) 业务能力的全面性要求高

直接对客服务使得前厅部的业务有着对员工业务能力的全面性要求高的特点。业务处理要

求干净利落,也就是工作处理手段要纯熟专业。较高的专业素质要求尤其表现在语言表达能力的高要求上。如果不熟悉自己的业务,面对客人时就会紧张,本来所知道的东西也跑到九霄云外去了。生疏会造成紧张,会造成处理业务时的犹豫甚至错误,也会使客人对整个饭店留下非常不好的印象。

（三）业务处理重视时效性

前厅部的业务信息除了要能提供有关饭店的功能信息外,社会生活信息也几乎都要提供。饭店管理方面要根据店内外不断变化的信息来做经营决策;客人需要获取某些信息来决定其活动安排。

（四）业务内容和处理方式的安全性强

前厅部的业务安全性要求很高。前厅部的工作是整个饭店工作的安全窗口。前厅部的业务涉及在饭店消费客人的人身安全、财产安全、隐私安全、名誉安全以及饭店员工安全和企业安全等方面,员工必须具备高度的安全防范意识和紧急事故处理常识。

◆—— 任务二 前厅部的布局和环境 ——◆

前厅是指饭店的正门、大厅(大堂)以及楼梯、电梯和公共卫生间等,属于前厅部管辖范围。

这个概念是从饭店建筑上出发的。前厅是饭店建筑的重要部分,每一位客人抵达饭店,都必须经由这里,它是客人对饭店产生第一印象的重要空间,是集交通、服务、休息等多种功能为一体的一个共享空间。

一、饭店大堂的设计类型及设计依据

（一）饭店大堂设计装饰的类型

1. 古典式

这是一种具有浓厚传统色彩的设计装饰类型,大堂内古董般的吊灯、精美的古典绘画以及造型独特的楼梯杆栏,让客人感受到大堂空间的古朴典雅。随着各种新材料如亚光漆、彩色金属板和亚纹定型板等的应用,饭店大堂古典式设计装饰有了新的生机。

2. 庭园式

庭园式设计装饰引入山水景点与花木盆景,犹如“庭中花园”,如在大堂内利用假山、叠石让水自高处泻下,其落差和水声使大堂变得有声有色;或者在大堂的一角,种植大量的热带植物,设置小巧的凉亭与瀑布,使大堂空间更富自然山水的意境。在设计装饰庭园式大堂时,应注意确保整体空间的协调,花木搭配与季节、植物习性等自然规律相符,假山体量、溪涧宽窄应与空间大小相称等。

3. 重技式

重技式设计显露出严谨的结构、粗实的支柱。如美国的希尔顿饭店的大堂,设置了用几十



根金属管组成的高大雕塑,并以金黄色喷漆涂其表面,使整个大堂空间充满了生机和活力,营造出迎候八方来客的浓郁氛围。

4. 现代式

现代式大堂设计装饰追求整洁、敞亮、线条流畅。如大堂顶面球形和地面圆形图案互相呼应,再配以曲面形墙壁与淡雅的色彩,大堂顶面设计有犹如星星闪烁的灯光,让客人如身临太空,情趣无穷;若再辅以玻璃、不锈钢和磨光花岗岩等反光性强的材料装饰的通道,则大堂更显得玲珑剔透,充满了现代感。

(二) 饭店大堂设计依据

1. 饭店的形象定位

20世纪70年代盛行以塑造和传播饭店形象为宗旨的CI(Corporate Identity)定位以及90年代后以客人满意为宗旨的CS(Consumer Satisfaction)定位,突出了饭店整体形象,为许多饭店培养了一批忠实的客人,并使得这些客人成为饭店的整体消费群,维系和保持了饭店基本营业销售额,进而影响和带动了更多的潜在客人光顾饭店。于是,新的以建立客人忠诚为战略的CL(Customer Loyalty)定位便应运而生。前厅设计要依据CI、CS、CL的理论和方法,完成饭店形象的定位,使客人青睐饭店。例如,香港半岛饭店的开放式大堂服务设计,使饭店的大堂从饭店开业起就成为许多航空公司和旅行社的服务基地,也曾作为机场出港登记处。现在,其大堂已成为商人洽谈生意,新闻界收集信息,社会名流聚会、闲坐、聊天消磨时光的好场所。饭店大堂就如一块磁石,将天涯海角的宾客源源不断地吸引进来,饭店一年的总营业收入中几乎有25%是来自于经常回顾的忠实客人。由此可见,大堂设计的独特品位与其特有的经营理念、精美的饮食、细致高雅的服务等是其赢得大批海内外忠诚客人的秘诀所在。

2. 饭店的投资规模

饭店的投资规模一般用所拥有的客房的总间数来衡量。按照一般规定,拥有600间及以上客房的往往被视为大型饭店;300—600间的可视为中型饭店;300间以下的可视为小型饭店。在确定饭店大堂设计方案时,应考虑大堂的面积和空间。大堂的建筑面积与饭店客房间数有一定的比例关系,约为0.4—0.8平方米/间,即每间客房应占有0.4—0.8平方米的大堂面积。饭店每个标准客房的平均建筑面积应由其所属星级而定,并视其形象定位、经营特色、规模标准等因素加以调整。

3. 饭店的建筑面积

饭店的建筑结构是饭店大堂设计时依据的主要因素,它不仅关系到大堂空间的适度、各功能设施的布局、内外景观的再现等,还关系到饭店大堂的能源消耗、消防安全以及人流路线的顺畅和大堂特色氛围的营造等。饭店的建筑结构一般有塔式、板式与内天井式三种,其中,内天井式结构的饭店大堂在视觉上最有气魄。这种建筑模式,饭店在内部装有观光电梯,当电梯向上运行时,客人便可观看到大堂里的一切,尽管其能耗过大,日常开支增加,但它提供了在室外才能体验到的仰视、俯视观景条件,亦给饭店带来了特有的气魄。随着环境科学和行为科学的发展,

饭店大堂设计在解决使用功能的同时,还应注重突出事物功能,以满足客人的精神需求。

4. 饭店的经营特色

饭店的大堂设计也应以饭店的经营特色为依据,设计效果应能充分显示和烘托饭店的特色。唯有特色,才是饭店的核心竞争优势。千万不可盲目仿效其他饭店,“似曾相见”的设计效果应加以避免。

二、前厅的功能布局

按功能布局来划分,可将前厅分为正门及人流线路、服务区、休息区和公共卫生间等主要区域。

(一) 正门入口处及人流线路

正门入口是饭店的窗口,具有招徕客人、引导人流的作用。大门作为内外空间的交界处,设计日趋多样、完善。饭店大门的类型分为手推门、旋转门、自动感应门等,一般多为组合设置,即设手推门加自动感应门或手推门加旋转门等,以满足多方面的需求。大门在设计上不仅要考虑一般客人的进出,还要考虑团体客人、轮椅客人的进出,也要方便行李的进出。一般正门分为两扇,便于客人进出及提供拉门服务,但一般在正门两侧各开一两扇边门,以方便客流量大时使用以及行李进出。大门外应备有遮雨棚和宽敞的车道,门的规格大小应考虑客流进出量、服务水准、规格等。大门要求有隔音、隔尘、防风、恒温的功能,以保证大厅内空气清新、温度适宜,因此,饭店大门一般都设置双重门,以保持大厅内空调温度的稳定及节约能源,在二门之间的隔厅里,应安置地脚垫和雨伞架,以减少带进的尘土和污渍。另外,旋转门能有效地解决内外温度的空气阻隔问题,降低暖气或空调的成本。

目前,饭店前厅入口常见的设计类型有如下三种:

(1) 花园式。这类饭店入口占地面积较大,通常有流畅的回车线环绕其间,有由绿树与花草组成的各种颇具创意的图案、标志,再辅以雕塑、园林灯柱、精致栏杆的适当点缀,并与门旁的花草盆景相呼应,整个饭店门前洋溢着浓郁的自然气息。

(2) 支架式。亦称棚架式入口,一般采用玻璃钢、金属材料与透明塑料等构成斜坡式、半球式、帐篷式和尖顶式等形态各异的棚架造型,并采用富有立体感、光亮度强与特殊质地的新材料和新工艺,再配上流动感强的现代灯光,足以引起宾客的浓厚兴趣。这类饭店入口处造型新颖、美观且富有现代特色。但设计时,应考虑到与饭店主体建筑相协调,棚架须安全可靠。

(3) 门面式。其特点是将门面设计装饰与广告促销进行有效组合,以吸引更多的客人。如有些饭店利用玻璃门与落地窗张贴巨大的广告艺术画,安装立面霓虹灯,以展示饭店的特色风貌。

从入口到饭店各个目的地,便形成了人流线路。各条人流线路要经过装修或铺设条形地毯,加上适当的装点,以形成明确的人流方向,使具有动感的走线与相对平静的休息区和服务区互不影响(见图1-1)。

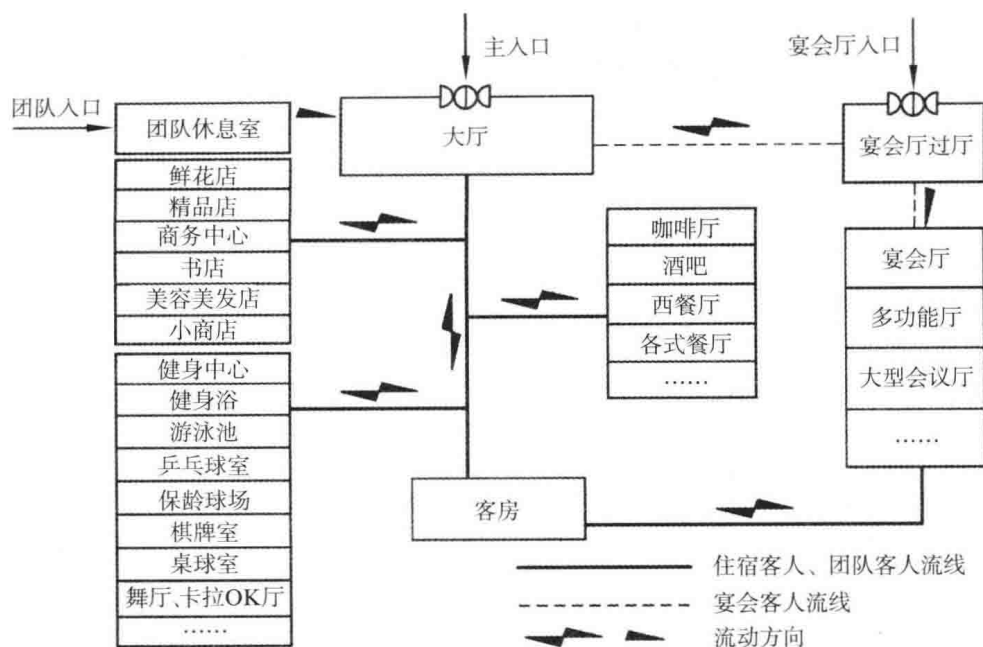


图 1-1 饭店正门入口处及人流线路

（二）服务区

前厅的对客服务区主要包括总服务台、大堂副理处和行李处等。

1. 总服务台

总服务台应设在大堂醒目的位置，主体包括接待、问询、收银三部分。

根据大堂设计布局，总台最好能正对大堂入口处，这样，不仅使总台人员能观察到整个前厅、出入口、电梯等活动场所的情况，而且也使总台人员能清楚地观察到正门外客人车辆的到达情况，从而做好接待准备工作。同时，也有利于及时发现各种可疑情况，以消除隐患，确保安全。另外，以团队客为主要客源的饭店，在总台外另设团队接待处。

【知识拓展 1-3】

总台的高度应以方便客人住宿登记和总台人员的接待服务工作为原则，其理想高度为 110—125 厘米。柜台内侧设有工作台，供总台人员使用，其台高为 85 厘米，宽为 30 厘米。工作台面最好设计成倾斜式，有一定的坡度，以方便员工使用，且不影响其服务仪态（站姿等）。

总台的大小是由饭店接待人数、总台服务项目和计算的应用水平等因素决定的。饭店的规模越大，接待人数和服务项目越多，则总台设计的面积越大；反之，则越小。如国际喜来登集团的服务台指标是：满 200 间客房，柜台长 8 米，台内面积 23 平方米；满 400 间客房，柜台长 10 米，台内面积 31 平方米；满 600 间客房，柜台长 15 米，台内面积 45 平方米。