

21

世纪高职高专规划教材★旅游与酒店管理系列

QIANTING FUWU YU GUANLI

前厅服务与管理



主编 © 潘素华 杨春梅



 中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·旅游与酒店管理系列
总主编 魏小安

前厅服务与管理

主 编 潘素华 杨春梅

中国人民大学出版社
• 北京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务与管理/潘素华, 杨春梅主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 4

21 世纪高职高专规划教材. 旅游与酒店管理系列

ISBN 978-7-300-15294-3

I. ①前… II. ①潘…②杨… III. ①饭店-商业服务-高等职业教育-教材②饭店-商业管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 058962 号

21 世纪高职高专规划教材·旅游与酒店管理系列

总主编 魏小安

前厅服务与管理

主 编 潘素华 杨春梅

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京七色印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2012 年 4 月第 1 版

印 张 15.75

印 次 2012 年 4 月第 1 次印刷

字 数 312 000

定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



总 序

随着我国国民经济的迅速发展和人民生活水平的不断提高,旅游日渐成为大众越来越乐意选择的一种休闲娱乐方式。其地位的提升和巨大的社会需求将成为推动旅游职业教育发展的重要力量。自十六大以来,党中央提出了科学发展观,明确了以人为本的理念,着力调整了多年以来以 GDP 增长为导向的发展战略,开始从国计到民生的转变。而旅游恰恰就是民生的重要组成部分。在从重视国计转向重视民生的过程中,旅游的地位的进一步提高,必将推动旅游职业教育的快速发展。如果考虑到旅游与休闲之间的融合前景,考虑到整个休闲体系的完善、发展对高素质专门人才的需求,我们可以预言:未来若干年内,旅游职业教育的发展前景将无比光明。

根据国家旅游局的统计,到 2004 年底,全国已拥有旅游院校 1 313 所,且各个省(自治区、直辖市)许多高等学校都开设了旅游类专业,在校学生达 57.86 万人。如果仅仅从规模和数量上看,这大体能够适应我国旅游业的发展现状,但若从专业化角度看,我们现在的旅游教育显然还无法满足旅游发展变化的需要,尤其无法满足休闲产业发展的需要,而休闲需求将是旅游业未来重要的发展方向。假如有一批经过专业化教育的高职毕业生进入酒吧、咖啡屋等休闲企业,那整个城市休闲体系的人员素质就会大幅度提高,休闲产业集群自然也就形成了,专业设置的回旋余地自然也就更大了。因此,旅游管理专业应该少搞些大而化之、笼而统之的课程,而是应该根据实际需要细化课程设置。采取市场需求扩大了就多培养,需求减少就少培养的方针。

实际上,旅游院校的实质就是提供旅游教育产品的供应商,需要研究生产什么、生产多少、怎么生产、为谁生产等基本问题。旅游职业教育同样面临着这样的问题,同样需要不断提高培养质量,强化培养途径。在这两个层面上我们还有很长的路要走。一方面,中国要从旅游大国真正变成旅游强国,必须具备相应的人才竞争力。而我们过去主要抓的是人才的数量,对人才的质量问题重视不够。另一方面,在整个旅游教育体系中,旅游职业教育是薄弱环节,没有很好地结合职业教育自身的特点来制定相应的培养目标与模式,没有很好地进行课程与教材体系的设计。如果旅游教育不能真正培育出高质量的人才,旅游经济的发展必然会受到制约,旅游职业教育的路也就难以持续走下去。

要抓好旅游职业教育,课程体系构建和教材的建设是关键。当然,教师队伍建设、实践教学基地建设也是办好旅游职业教育所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体,以及来自实践又能指导实践的理论概括的教材,其既具有基础性又具有前瞻性



的特点,使得它成为高质量人才培养的首要保证。正是基于这样的认识,为了解决现行旅游职业教育教材建设中存在的沿用本科思路、与本科教材雷同较多、适用性差等问题,在中国人民大学出版社的支持下,我们组织了一批从事旅游专业教学和实践的业界专家,即双师型人才,从教材选择、教材配套、编写体例、内容安排等方面都作了大胆改革,花大力气推出了这套高职高专旅游管理系列教材。这套教材的主要特点有两个:

(1) 实用性强,在基本理论够用的前提下,本套教材把叙述重点放在实务操作流程的介绍上,在行文中尽量多使用图表、图例,以增加内容的形象性和直观性。

(2) 在课程体系构建上进行大胆探索,尤其是根据对旅游业发展和人才需求趋势的预测,开发了《“三吧”服务与管理》、《餐饮连锁经营与管理》等新的课程教材。这一具有一定前瞻性的课程设计,将有利于培养和提高旅游职业院校学生的就业能力。

当然,作为高职高专旅游管理教材改革与创新的尝试,本系列教材总会存在这样或那样的不足,在教材体系的构建中也难免存在某些局限性。为此,真诚地希望各位专家、教师和广大的高职高专学生提出宝贵的意见,以期通过不断的修订、完善,把该系列教材打造成一个真正的精品。

魏小安



前言

本书是为了适应我国旅游业与酒店业的发展,适应我国高等职业教育旅游与酒店管理专业教学改革的需要,按照高职教育培养应用型人才的要求,本着“以能力培养为主,以传授必需、够用、实用知识为原则”的高职教育理念而编写的。

本书在编写中力求做到:一有针对性,即针对高职院校酒店管理专业学生将来就业的岗位,有针对性地安排教材的内容和形式,注重知识与实践技能的相互渗透。二有实用性,即与酒店前厅部各岗位业务实际相联系,突出职业需要和技能优先的特点,加强学生的技术应用能力训练和职业素养培养。三有创新性,即在教材编写体例上为适应国家高等职业教育教学改革做了一些新的尝试,做到了“教、学、做”一体化。

本书由潘素华、杨春梅任主编,参加编写的人员有:

潘素华(吉林省经济管理干部学院):编写第一章、第四章;

孙国霞(长春大学旅游学院):编写第二章;

杨春梅(长春职业技术学校):编写第三章;

曹晶(长春大学旅游学院):编写第五章;

李国茹(长春大学旅游学院):编写第六章;

魏凤云(长春师范学院):编写第七章;

李俊(吉林华侨外国语学院):编写第八章、第九章。

在本书编写过程中参阅了大量的书籍和相关资料,在此对相关作者表示感谢。

由于编者水平所限,书中难免有疏漏之处,恳请专家和读者批评指正。

编者

2012年1月



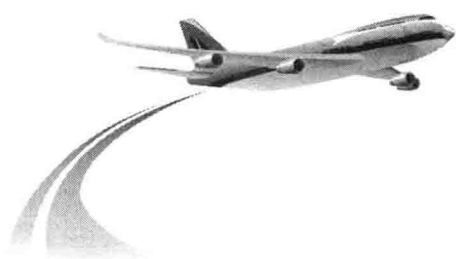
目 录

Contents

第一章 前厅部认识	1
第二章 客房预订	25
第三章 礼宾服务	61
第四章 前厅接待服务	91
第五章 问讯业务	121
第六章 总机与商务中心服务	147
第七章 结账服务	165
第八章 前厅部的沟通与协调	183
第九章 前厅服务质量控制与员工管理	209
参考书目	243



第一章



前厅部认识

学习目标

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

训练重点及难点

- 1. 掌握前厅部的地位与任务
- 2. 掌握前厅部各岗位职能

教学方法介绍

- 1. 讲授法
- 2. 在实验室认识前厅部主要设备
- 3. 参观两家不同风格的饭店前厅部
- 4. 翻阅搜集的各类饭店宣传册
- 5. 多媒体
- 6. 案例分析

基本理论知识

前厅部是饭店对外的营业“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。前厅部通常由客房预订处、礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂副理等组成。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。

一、前厅部在饭店中的地位和作用

前厅部也称大堂部、前台区，负责招徕并接待宾客，销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务，协调饭店各部门的对客服务，为饭店高级管理决策层及各相关职能部门提供各种信息。

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、工作效率等方面，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,前厅部的有效运转,可以使客人最大限度在饭店内消费,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。客房作为商品,其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，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，充分发挥协调作用，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、问询服务、邮件服务、电信服务、商务中心服务、贵重物品报关服务、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。

（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。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。

三、前厅部主要业务特点

（一）接触面广，24小时运转，全面直接对客服务

前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，它在为饭店开辟市场、保证客源、推

销饭店其他产品的过程中,承担着主要的服务与经营责任。前厅部服务的好坏对客人在整个住店过程中对饭店的印象起着至关重要的作用,前厅部的工作质量还关系到其他部门的服务效果。由于参与全过程的对客服务,前厅部还是饭店少数几个 24 小时运转的部门之一。从时间上看,前厅部的管理工作存在一定的难度,这就要求要有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

(二) 岗位多,业务复杂,专业技术性强,人员素质要求高

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。

(三) 信息量大、变化快,要求高效运转

前厅部是饭店信息集散的枢纽、对客服务的协调中心,因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服务的效果。由于前厅属前台服务部门,与客人的接触较多,因而其收集的信息量也相对较大。客人的要求每时每刻都会有变化,这要求前厅在信息处理上效率要高。另外,前厅所掌握的一些重要信息,如当日抵、离的 VIP 客人信息,营业日报,客情预测等都必须及时传递给总经理室及其他有关部门。

(四) 政策性强,服务要求高,关系全局

涉外饭店除了在本身经营、管理方面需要有许多政策、制度外,还必须执行国家有关法律法规及涉外条例,因为前厅部是窗口型的行业,因此它便成为具体执行这些政策的部门,其工作有着很强的政策性。

四、前厅部的组织机构及其岗位职责

(一) 前厅部组织机构设置的原则

1. 组织设计服务于饭店整体战略

饭店的组织结构是一种手段,设计和调整组织结构的目的是为了更好地实现组织的目标。例如,规模小的饭店前台接待员可以同时承担接待和问询两个工作岗位的职责,甚至员工可以身兼数职;前厅部还可以并入客房部,不再单独设置。

2. 适应环境

企业在经营过程中由于经营环境的改变,原有的组织可能会变得残缺、低效,

不能再适应环境的需要,组织设计和组织变革就是使企业无论是在组织结构上还是组织成员的素质上能够更好地适应环境。

3. 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,既要防治机构臃肿、人浮于事的现象,又要避免出现职能空缺的问题。同事,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。

4. 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。

5. 相对平衡

平衡是相对的、暂时的,不平衡是绝对的。管理组织建立的时候是按照管理组织设计的原则进行的,是平衡的,但开始工作以后,由于外部环境、内部条件的变化,企业经营方针、经营目标的变化,就有可能使原来平衡的管理组织变成不平衡。如岗位之间忙闲不匀,人员素质与岗位不匹配、不协调等情况相继产生,这时就需要根据变化的情况,及时采取措施,调整组织,组成新的平衡,只有这样才可以发挥最佳的管理效能。

(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。大型饭店前厅部组织机构图如图1—1所示。

(2) 前厅部作为饭店的一个独立部门,与客房部、餐饮部等部门并列。部门内设部门经理、领班、服务员3个层次。中型饭店一般采用这种模式。中型饭店前厅部组织机构图如图1—2所示。

(3) 前厅部作为一个班组归属于客房部,不单独设立部门,只设领班(主管)和总台服务员2个层次。小型饭店一般采用这种模式。但随着市场竞争的加剧,为了给客人提供更周到的服务,强化前厅的推销和信息中心的功能,发挥前厅的参谋作用,许多小型饭店业增设了前厅部。小型饭店前厅部组织机构图如图1—3所示。

(三) 前厅部组织机构的岗位职责

前厅部通过内部各机构的分工协作共同完成工作任务,由于饭店规模、档次等的不同,前厅部的业务分工、机构组成也不尽相同,现介绍一般组织机构的岗位职责。

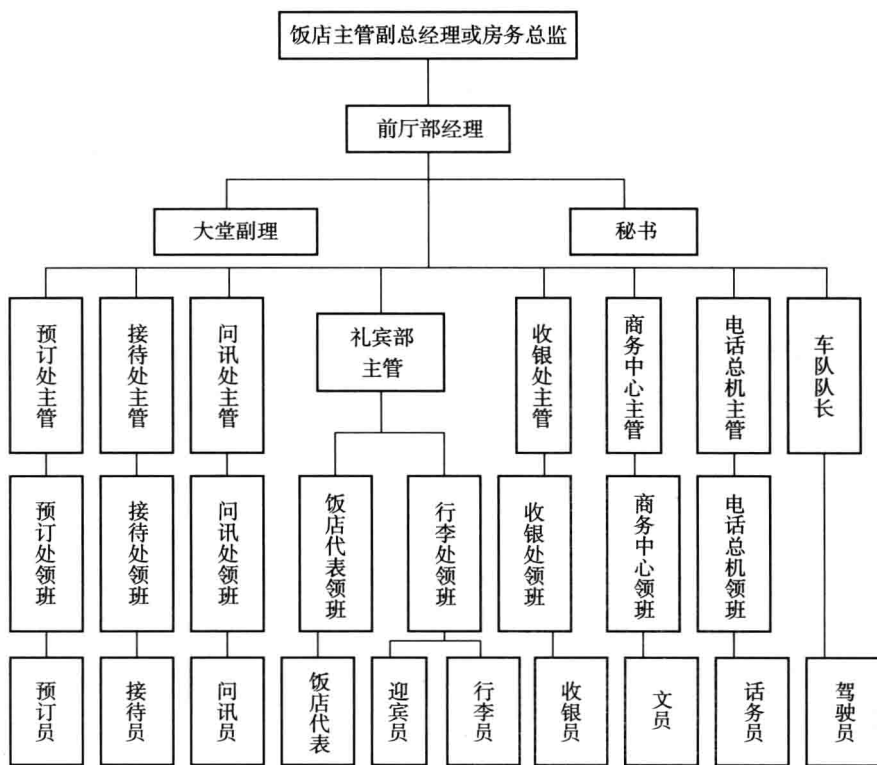


图 1—1 大型饭店前厅部组织机构图

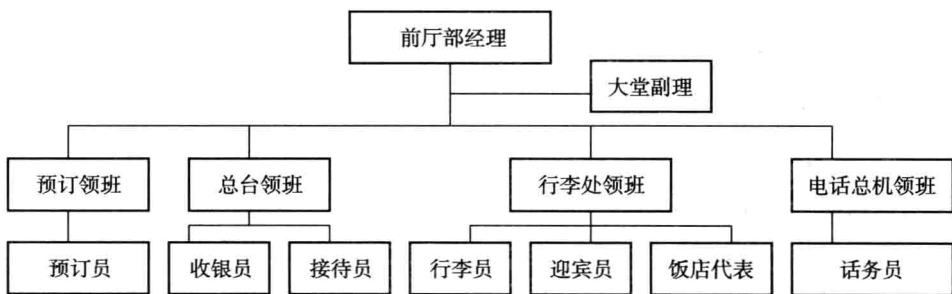


图 1—2 中型饭店前厅部组织机构图

1. 预订处

预订处 (Reservation Desk) 的岗位职责是：根据饭店客房经营情况，接收确认和调整来自各个渠道的房间预订业务，办理订房手续；制作预订报表，对预订进行计划、安排和管理；掌握并控制客房出租状况；与相关部门协调，满足客人的预订要求；负责联络客源单位；定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。

2. 接待处

接待处 (Reception Desk) 又称“开房处”，其岗位职责是：负责接待抵店住宿的

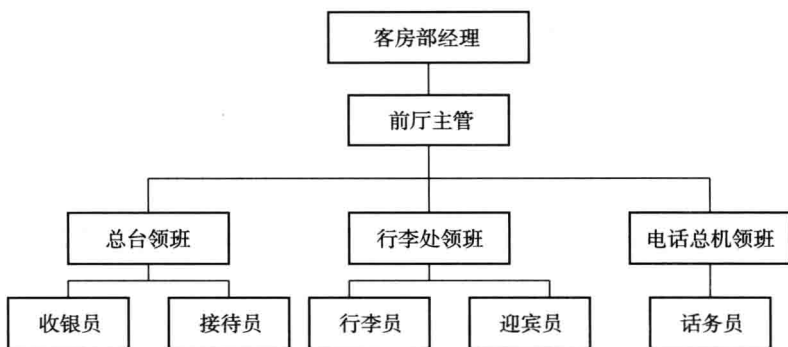


图 1—3 小型饭店前厅部组织机构图

客人，包括团体客人、散客、长住客、预订客人以及无预订客人；推销客房，分配房间，办理宾客住店手续；与预订处、客房部保持联系，及时准确地掌握房态；制作客房销售情况报表，掌握住店客人动态及信息资料，协调对客服务等；为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务。

3. 问讯处

问讯处（Information Desk）的岗位职责是：负责回答宾客的询问，提供饭店内外部各种相关的信息；接待来访客人；及时处理客人邮件；提供留言服务；保管客房钥匙；协调对客服务。

4. 收银处

收银处（Cashier's Desk）亦称结账处，其岗位职责是：受理入住客人住房预付金；建立客账；办理离店客人的结账手续；同饭店各营业部门的收银员和服务员联系，催收、核实账单；及时催收客人拖欠的账款；夜间统计审核全饭店的营业收入及财务情况，制作报表；提供外币兑换。

5. 礼宾部

礼宾部（Concierge）的岗位职责是：负责在门厅或机场、车站、码头迎送宾客；调度门前车辆，代客泊车，维持门前秩序；负责客人的行李运送，引领客人进客房，介绍客房设备与饭店服务项目；为客人提供行李寄存和托运服务；分送客人邮件、报纸，转送留言、物品；传递有关通知单，代办客人委托的各项事宜。

6. 电话总机

电话总机（the General Switchboard）的岗位职责是：负责接转电话；办理国际、国内长途电话事宜；回答客人的电话询问；提供电话找人、留言服务；受理电话投诉；提供叫醒服务和“请勿打扰”（DND）电话服务；播放背景音乐；充当饭店出现紧急情况时的临时指挥中心。



7. 商务中心

商务中心 (Business Centre) 的岗位职责是: 根据客人需要提供信息及秘书服务, 为客人提供复印、打字、传真、长途电话以及互联网服务等商务服务。

8. 大堂副理

大堂副理 (Assistant Manager) 的岗位职责是: 对外负责处理日常宾客的投诉和意见, 联络与协调饭店各有关部门对客人的服务工作, 协助解决宾客紧急或难办的事情, 协调饭店各部门与客人的关系, 检查贵宾房和迎送贵宾的接待工作; 对内负责维护大堂环境、大堂秩序和安全, 处理意外或突发事件, 对各部门的工作起监督和配合作用。

9. 车队

车队 (Taxi Service) 的岗位职责是: 负责接送 VIP、预订宾客或有特殊需求的宾客; 为宾客提供出租车及包车服务; 为旅行社提供订车服务。

五、前厅服务员基本素质要求

(一) 良好的职业道德

良好的职业道德是每位员工都应具备的基本素质, 而前厅的管理人员责任更为重大, 所以对他们的职业道德要求就更高。

(二) 高超的业务素质

前厅部员工直接面向客人服务, 工作繁重, 与客人接触面广, 担负着“饭店外交大使”、“饭店公关代理”等多种角色。高素质的前厅员工是创造饭店气氛的积极因素, 因此, 前厅员工应具备完成前厅工作所要求的高超专业素质。

(三) 良好的礼仪素养

前厅部员工的仪容仪表反映了饭店的精神风貌, 反映出前厅部员工良好的素质和修养、对工作的自信和责任感, 能够给客人留下深刻的印象和美好的回忆。

(四) 较强的沟通能力

前厅部是酒店的神经中枢, 一方面负责协调各部门的工作, 另一方面负责与客人进行良好的交流。所以, 前厅部员工更需要具备良好的沟通能力。

(五) 健康的体魄

前厅部是为客人提供面对面服务的部门, 不仅需要长时间的站立服务, 还需要 24 小时在岗服务, 这就需要员工的身体素质好、有为客人提供高标准服务的能力。