



高等院校旅游专业应用型系列规划教材

QIANTING KEFANG
FUWU YU GUANLI

前厅、客房 服务与管理

沈东生 方姗姗 王晶亮 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

F719.2
201343

P1

高等院校旅游专业应用型系列规划教材

ISBN 7-301-15433-3

前厅、客房服务与管理

沈东生 方姗姗 王晶亮 主 编

张 丹 副主编

王 丽 杨 声 参 编



对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

林姝霞 陈丽君 郭华良 史伟明 王晶亮 主编

前厅、客房服务与管理 / 沈东生, 方姗姗, 王晶亮
主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2012

高等院校旅游专业应用型系列规划教材

ISBN 978-7-5663-0426-1

I. ①前… II. ①沈…②方…③王… 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 (2012) 第 172473 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

前厅、客房服务与管理

沈东生 方姗姗 王晶亮 主编
责任编辑: 郭华良 史伟明 陈丽君

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 14.75 印张 340 千字

2012 年 8 月北京第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0426-1

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 31.80 元

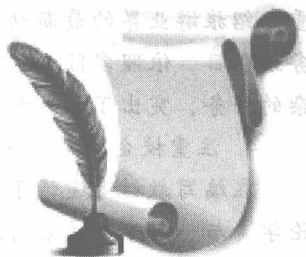
高等院校旅游专业应用型系列规划教材

编写委员会

编委会主任：汪源浩

编委会成员（按姓氏笔画排序）：

尹俊	王乃举	王祥武	王琴	韦国平
甘光生	刘涵	刘葆	孙敬华	江洁
齐炜	宋国强	张显国	张宽胜	李茂龙
李雪	汪源浩	沈东生	邵娟	陈艳
陈雪芬	孟庆超	胡浩	胡戴新	钟晓鹏
桂佳	袁维海	程瑞	谭青	



总序

在世界经济飞速发展的今天，旅游业是世界经济中发展势头最强劲、规模最大的产业之一。我国已经成为全球规模最大的国内旅游市场、亚洲最大出境客源国和最活跃的国际旅游市场，2010年我国首次成为世界第三大旅游目的地国，实现了由旅游资源大国到世界旅游大国的历史性跨越。整合旅游教育资源，加强专业建设，深化教学改革，提高教育水平，为旅游业输送更多高素质人才，是旅游院校的基本任务，也是促进旅游业持续快速健康发展、实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

为了适应旅游业的发展、培养高端技能型人才，也为了满足学校更新旅游教育教材的迫切需要，加强旅游专业教材建设是改善和提高旅游教育水平的当务之急。为此，对外经济贸易大学出版社安徽信息中心自2011年10月份起就开始精心策划、组织，在广泛征求高职高专院校旅游专业的专家、学者、学生以及旅游业界专业人士对旅游专业教材建设的意见与建议的基础上，成立了“高等院校旅游专业应用型系列规划教材”编写委员会，研究审核高职高专旅游专业教学内容和规律，统一明确高职高专教材的指导思想、体系结构、职业要求、格式特色、编写标准、编者资格、选用程序等，以之来规范教材的编写和选用。本套“规划教材”的作者中既有直接从事旅游专业一线教学和科研工作的教授、学者和“双师型”教师，执教的课程很多都是省级、校级的精品课程或重点课程，有着丰富的理论基础和教学经验，也有长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导、业务骨干，具有丰富的管理实践经验。

本套“高等院校旅游专业应用型系列规划教材”是2011年中央财政支持高等职业学校提升专业服务能力的建设成果，教材编写主要体现如下特色：

1. 在体例上打破传统教材固定的结构体系

每章根据教学内容设置了“任务介绍”、“任务分析”、“任务实施”等模块，从介绍完成任务的思路、技能点和知识点开始导入新课，每章都穿插图表、相关知识，章后还附有归纳总结、拓展提高、练习或实训，锻炼学生的实际操作能力，以突出旅游专业应用性、实践性的特点。

2. 在形式和文字等方面满足高职教育教和学的需要

针对高职学生抽象思维能力较弱，书中都配有一些图示，并结合旅游产业的最新案例来分析，做到图文并茂，激发学生的学习兴趣，加强学生对内容的理解和掌握。

3. 注意突出教材内容的技能性特点

对于理论部分，运用形象化的语言使抽象的理论更易于被学生认识和掌握，同时注



重介绍旅游业界的最新动态和趋势；对于实践性内容，每小节通过设计较简单的工作任务或项目，依照实际工作流程或模块循序渐进来完成，由此整章内容就完成了一个较复杂的任务，突出了旅游教材的实用性、实践性。

4. 注重校企联合开发教材

在编写教材时邀请了相关旅游企业的专家或资深从业人员来共同研究开发，实现理论学者与一线专家的紧密结合，反映了旅游企业生产岗位的最新技术和最新要求，也有利于学生“双证书”的获取，适应学生未来进步的需要。而且，不同教材编写人员之间可加强了解、沟通和协作，在不同教材之间统筹兼顾，避免了内容的重复和交叉。此外，通过校企合作编写实训教材，促进了旅游学校和旅游企业间其他方面的合作发展，例如建立或深化校外实习基地合作、促进教师“双师型”建设等。

本套教材的编写得到了省市旅游主管部门、旅游企业及兄弟院校和企事业单位的大力支持与帮助，他们是：安徽中澳科技职业学院、安徽国际商务职业学院、安徽财贸职业学院、安徽经济管理学院、安徽工业经济职业技术学院、芜湖职业技术学院、安徽国防科技职业学院、亳州职业技术学院、安徽粮食工程职业学院、安徽三联学院、安徽涉外经济职业学院、万豪国际集团、安徽好之旅国际旅行社、安徽环球国际旅行社、安徽塞纳河畔酒店集团等。对此，编委会表示真挚的感谢。

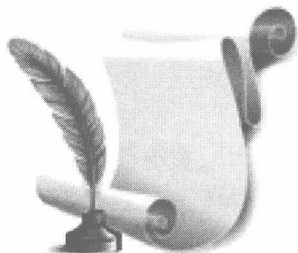
本套教材可作为高等职业院校、高等专科院校、高等本科院校旅游专业学生用书，也可供五年制高职院校、中等职业技术学校及其他需要了解旅游产业的人员使用，还可作为政府旅游管理部门和科研机构、旅游培训机构以及有志从事旅游行业人员的参考资料。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者以及使用这套教材的老师和学生能及时提出批评和建议，使这套教材不断得到完善，更适应旅游教育改革的需要。

本套教材的编纂出版，从选题的确定到教材的出版，对外经济贸易大学出版社提供了许多有见地的建议，同时也得到了有关专家学者的鼎力相助，在此深表谢意！

编委会

2012年5月

前言



随着我国经济社会的发展,我国的高等职业教育正处于重要的发展转型期。从统一的基于学科结构化的综合课程方案转向基于工作过程系统化的学习领域的课程方案,已成为当今高等职业教育课程建设与改革的主流方向。

“前厅、客房服务与管理”是高职高专旅游与酒店管理专业的主干课程之一,其涉及的内容较广,理论性与实践性都较强。本书针对高职高专学习的特点,使学生通过本课程的学习,能系统地掌握现代饭店前厅、客房服务与管理的基本知识和操作规范,提高技能的应用和综合管理素质。

本教材在内容的编排上,共分十二个项目,系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能。前厅部分主要阐述了前厅部概述、前厅设计、前厅管理的内容与要求、前厅客房预订、前厅接待、礼宾服务、总机服务、商务中心服务、问讯服务、前台收银服务等内容,其中穿插了顾客投诉处理、客史档案建立、前台客房销售、房价管理与客房经营统计分析等理论知识;客房部分主要介绍了客房部概述、清洁器具及清洁剂的使用与管理、客房的清洁整理、公共区域的清洁保养、客房部的服务及管理、客房安全保障、客房部人力资源管理。本教材在每个项目后面都加入了“项目实训”,要求任课教师带领学生通过多种形式将课堂上学到的专业知识与实际联系起来,使学生亲身感受理论在实际工作中的应用。本书可作为高等职业学校旅游专业的教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。

本书由沈东生、方姗姗、王晶亮担任主编,张丹担任副主编,王丽、杨声参与编写。具体分工如下:沈东生编写了项目一;方姗姗编写了项目三、项目八和项目九;王晶亮编写了项目二、项目四和项目五;张丹编写了项目六和项目十;杨声编写了项目十一和项目十二;王丽编写了项目七。本教材的编写过程中得到了相关参编学校和老师的大力支持,在此表示衷心感谢。由于篇幅及时间限制,书中的疏漏和不妥之处在所难免,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

编者

2012年5月

目 录

项目一 前厅部概述	/ 1
任务一 前厅的地位、作用及主要任务	/ 1
任务二 前厅组织机构的形式	/ 7
任务三 前厅的设计与布局	/ 12
项目二 客房预订管理	/ 21
任务一 客房预订的内涵	/ 21
任务二 客房预订渠道、种类及方式	/ 23
任务三 客房预订的受理	/ 28
任务四 超额预订	/ 34
项目三 总台服务与管理	/ 39
任务一 总台接待任务概述	/ 39
任务二 宾客入住登记程序	/ 43
任务三 客房的房态控制	/ 47
任务四 客房的房价管理	/ 50
任务五 收银服务	/ 54
项目四 前厅系列服务	/ 61
任务一 礼宾服务	/ 61
任务二 问讯与留言服务	/ 67
任务三 总机与商务中心服务	/ 69
任务四 金钥匙服务	/ 73
项目五 前厅的宾客关系管理	/ 79
任务一 大堂副理	/ 79
任务二 宾客投诉及其处理	/ 81
任务三 客史档案管理	/ 86
项目六 前厅的日常管理	/ 91
任务一 前厅部员工的配备与排班	/ 91

- 任务二 前厅部日常服务质量管理 / 104
- 任务三 前厅部人员日常培训与考核 / 114

项目七 客房部概述 / 123

- 任务一 客房部的地位与作用 / 123
- 任务二 客房产品和设施 / 126
- 任务三 客房部的组织机构 / 131
- 任务四 客房部与其他部门的沟通 / 135

项目八 客房的卫生管理 / 141

- 任务一 客房的清洁卫生工作 / 141
- 任务二 客房的公共区域卫生工作 / 144
- 任务三 客房的卫生质量控制 / 146
- 任务四 客房常规的卫生服务技能 / 149

项目九 客房的设备用品管理 / 155

- 任务一 客房设备用品的范围 / 155
- 任务二 客房设备用品的管理和控制 / 158
- 任务三 客房设备的使用与保养 / 162

项目十 客房部的服务质量管理 / 165

- 任务一 客房部对客的系列服务概述 / 165
- 任务二 客房部对客服务的特点及要求 / 173
- 任务三 客房部服务质量管理的方法 / 181

项目十一 客房部的人力资源管理 / 191

- 任务一 客房部人力资源管理的概念 / 191
- 任务二 客房部编制定员 / 194
- 任务三 客房部员工培训 / 199
- 任务四 客房部员工绩效评估与激励 / 205

项目十二 客房的安全管理 / 213

- 任务一 客房安全管理概述 / 213
- 任务二 客房安全事故的防范 / 217

项目一

前厅部概述

项目介绍

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与表现，无不对饭店的形象和声誉产生重要影响。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，其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂。前厅部运转好坏将直接反映饭店的服务质量和管理水平，影响饭店的经济效益和市场形象。

任务一 前厅的地位、作用及主要任务

任务目标

掌握饭店前厅部的概念、特点与功能。

熟悉前厅部的任务。

了解前厅部在饭店中的地位。

任务引入

南京某饭店大堂，两位外国客人向大堂副理值班台走来。大堂副理小李立即起身，面带微笑地以敬语问候。让座后，两位客人忧心重重地讲述起他们心中的苦闷：“我们从英国来，在中国南京负责一项工程，在南京大约要待三个月，可是离开了翻译我们就成了‘哑巴’，有什么方法能让我们尽快解除这种陌生感？”小李微笑地用英语答道：“感谢两位先生光临我店，使大厅蓬荜生辉，这座历史悠久的都市也同样欢迎两位先生的光临，你们在街头散步的英国绅士风度也一定会博得市民的赞赏”。小李用熟练的英语所表达的亲切的情谊，一下子拉近了与两位外宾间的距离，气氛变得活跃起来。于是外宾更加广泛地询问了当地的生活环境、城市景观和风土人情。从秦淮风情到地方风味，从长江大桥到六朝古迹，小李无不一一细说。外宾中一位马斯先生还兴致勃勃地谈到：“早就听说中国的生肖十分有趣，我是1971年8月4日出生的，参加过海湾战争，大难不死，一定是命中属相保佑。”说者无心，听者有意，两天之后就是8月4日，谈



话结束之后，李副理立即在备忘录上做好记录。8月4日那天一早，小李就买了鲜花，并代表饭店在早就预备好的生日卡上填好英语贺词，请服务员将鲜花和生日贺卡送到马斯先生的房间。马斯先生从生日贺礼中获得了意外的惊喜，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。我们在南京逗留期间再也不会感到寂寞了。”

任务分析

上述案例说明，前厅部员工善于捕捉客人的有关信息，富有职业敏感，设身处地的仔细揣摩客人的心理状态，把客人当作真正的上帝，给客人留下美好而深刻印象的同时，既体现了服务人员爱岗敬业的优秀职业素质，也为饭店树立了良好的形象。前厅部是宾客接触饭店的第一站，其服务质量的好坏，极大地影响着饭店的形象。所以，前厅部的工作在饭店服务工作中有着十分重要的地位和作用。

相关知识

一、前厅部的地位和作用

前厅部（Front Office）也称前台部，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宾客服务，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。

1. 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，协调整个饭店的对宾客服务工作，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，前厅部总是为客人提供服务的中心。

2. 前厅部是饭店形象的代表

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。任何客人一进店，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”。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。客人

入住期满离店时,也要经由大堂,前厅服务人员再为客人办理结账手续、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。客人在饭店的整个居住期间,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。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。他们往往停留在大堂,对饭店的环境、设施服务进行评论。因此,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。

3. 前厅部是饭店组织客源,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,而在我国客房收入还要高于这个比例。前厅部的有效运转是提高客房入住率,增加客房销售收入,从而提高饭店经济效益的关键之一。

4. 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咨询意见,作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

二、前厅部的任务

前厅部在饭店运行中起着推销、沟通、协调等重要作用,是饭店的“神经中枢”,具有下列9项功能。

(一) 销售客房

前厅部的首要功能是销售客房。客房是饭店最主要的产品,其收入是饭店营业收入的主要来源。因此,能否有效地发挥销售客房的功能,将影响饭店的经济效益。前厅客房销售的任务由以下4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情、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愈大,则客房销售就愈有保证。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的温馨服务的同时,向客人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,总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一环。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出去尽量多的客房,积极发挥销售客房这一重要功能。

(二) 提供信息

除了发挥销售客房的功能外,前厅还应成为提供信息的中心。地处饭店显眼位置的前厅部的总台是服务人员与客人的主要接触点,前厅服务人员应随时准备向客人提供他感兴趣的资料,如将餐饮活动(举行美食周、厨师长特选等)的信息告诉客人。这样做,不但能方便客人,还能起到促进销售的作用。

前厅部服务人员还应向客人提供饭店所在地、所在国的有关信息和指南。例如,向客人介绍游览景点的特色,购物中心的地点及营业时间,外贸公司及科研机构的地址、联系人、电话号码,本地区及其他城市主要饭店的情况,各类交通工具的抵离时间等。

前厅部的服务人员应始终做好准备,充分掌握和及时更新各种固定的与变动的信息,以亲切的态度、对答如流的技能,给客人提供正确无误的信息。

(三) 协调对客服务

为了能使客人享受到区别于其他地方的高水准的服务,前厅部服务人员应以优质服务来衔接饭店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。为了达到使客人满意的目的,前厅部应在客人与饭店各有关部门之间牵线搭桥。例如,客人投诉房内暖气不足,前台服务人员应及时向工程部反映,并通过适当途径给客人以满意的答复。前厅部的责任是根据客人的需求,发挥其信息的集散点和总经理室的参谋部的作用。

(四) 控制客房状况

控制客房状况是前厅部又一重要功能。这项功能主要由两方面的工作组成:一是协调客房销售与客房管理,二是在任何时候都正确地反映饭店客房的销售状态。

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,以便保持客房的清洁和管理;在客房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,为客房销售提供了可靠的依据,是前厅部的管理目标之一。要做好这一工作,除了控制系统信息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。

(五) 提供各种前厅服务

作为对客服服务的集中场所,前厅部还是一个直接向住店客人提供各类相关服务的前台服务部门,如电话、商务、行李、接受投诉、邮件、票务代办、钥匙收发、迎宾接站、物品转交、留言问讯服务等。这些众多工作内容构成了其直接对客服服务的功能,其中有一些服务还担负着为饭店创收的任务。但是前厅部最主要的任务是通过日益完善的机制和管理将各种服务工作做好。前厅部的服务质量亦是其重要的考核内容之一。高质量的前厅服务能使客人对饭店的总体管理水平留下良好的、深刻的印象。基于此,目前世界上一些饭店奉行“大堂区域”管理理论,其核心思想是使客人在饭店客人集中处的一层大厅内形成对饭店气氛、服务与档次的良好感觉,以便使其他各项服务工作的进行有一个良好的基础,从而促使客人对饭店总体留下良好的、深刻的印象;而前厅的服务与管理显然是这“大堂区域”管理中最为关键和重要的一环。因此前厅部的管理人员要在积极推销饭店产品的同时将自身所提供的各种服务的质量抓好,以圆满实现其服务功能。

(六) 建立客人账户

目前大多数饭店为了方便客人、促进消费,都已经向客人提供了统一结账服务。客人经过必要的信用证明,查验证件后,可在饭店营业点(商场部除外)签单结账。前台收款处不断累计客人的消费额,直至客人离店或其消费额达到饭店政策所规定的最高欠款额时,才要求客人付款。要做好这项工作,必须注意建立客人账户、对客人消费及时、认真地登记和监督检查客人信用状况这三个环节。

客人账单可以在客人预订客房时建立(记入订金、预付款和信用卡号码),或在其办理入住登记手续时建立。建立客账的目的是记录和监督客人与饭店之间的财务关系,以免饭店发生经济上的损失。前厅部的职责是区别每位客人的情况,建立正确的客账,提供客人以往消费和客人信用的资料,以保持饭店良好的信誉及保证饭店应有的经营效益。

(七) 结账离店

客人离店前,应核查其账单。客人要办理离店手续时,应将账单交给客人,请客人



检查。离店手续办理完毕,前台应按程序与有关部门进行及时的沟通。

做好客人离店工作是十分重要的。客人住店期间,全体员工尽心尽力地提供优质服务,如果在最后一刻,由于某一环节上的疏忽,而使客人对饭店的美好印象受到损害,那是十分令人遗憾的。让客人心满意足地离去是饭店的目标,满意而归的客人很可能成为饭店的回头客,饭店的良好声誉很大程度上取决于常客的间接宣传。

(八) 建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务,因而自然就成为饭店对客服务的调度中心及资料档案中心。大部分饭店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案记录了饭店所需要的有关客人的主要资料。这些资料是饭店给客人提供周到的、具有针对性服务的依据,同时也是饭店寻找客源、研究市场营销的信息来源,所以必须坚持规范建档和保存制度化两项原则。

(九) 辅助决策

前厅部处于饭店业务活动的中心地位,每天都能接触到大量的信息,如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等。因此,前厅部应当充分利用这些信息,将统计分析工作制度化和日常化,及时将有关信息整理后向饭店的管理机构汇报,与饭店有关部门沟通,以便其采取对策,适应经营管理上的需要。为了起到决策参谋的作用,前厅部还应当将有关市场调研、客情预测、预订接待情况、客史资料等收存建档,以充分发挥这些原始资料的作用,真正使前厅部成为饭店收集、处理、传递和储存信息的中心。前厅部的管理人员还要亲自参与客房年度销售预测,进行月度、年度销售统计分析,向总经理提供有价值的参考意见,并亲自检查各类报表和数据,通过掌握大量的信息来不断改善本部门 and 饭店的服务工作,提高前厅部的管理水平。

从上面介绍的9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9项功能是否正常发挥作用密切相关,特别是与首要功能——销售客房关系更为密切,也就是与饭店的经营效益有直接影响。因此,在日常的运转与管理中,前厅部必须重视以上9方面功能的正常发挥。

三、前厅服务的主要特点

1. 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。其服务好坏对客人整个住店过程中对饭店的印象起着至关重要的作用,它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,它还是饭店少数几个24小时运转的部门之一。从时间上看,管理存在一定的难度,这就要求其有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

2. 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。

3. 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、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。

4. 政策性强,服务要求高,关系全局

涉外饭店除了本身经营、管理上需要有许多政策、制度外,还必须执行国家有关法令及涉外条例,是窗口型的行业,而其前厅部则是具体执行这些政策的部门,其工作有着很强的政策性。

任务二 前厅组织机构的形式

任务目标

掌握饭店前厅部几种常见的组织形式。

了解前厅部相关岗位基本职责。

了解前厅部组织机构设置的原则。

任务引入

一日,某饭店机场代表与车队司机按预订单到机场迎接客人,当预订单上标示的航班客人都走完了也没有见到要接的宾客,经机场代表与预订部联系才获知原来预订已取消,但预订部忘记通知有关人员。

接受预订和取消预订都有严格的操作程序,如果不严格执行规定,就会出现上述差错,为饭店造成不必要人力和物力的浪费。

(1) 前厅部接待员、预订部预订员接到取消预订通知后,应根据该预订所涉及的部门、岗位和人员,及时通知客房部、餐饮部、礼宾部、车队、大堂副理等有关部门、岗位和有关领导。

(2) 接到取消预订通知后,有关人员应做好文字记录,在通知有关部门和预订人员该预订取消后也应及时做好备书。

(3) 接受预订和取消预订都需要高度的工作责任心,任何时候都不得马虎。此事虽未涉及客人,也未给客人带来任何不良影响,但反映出员工工作的粗心大意与内部的协调配合工作不到位,存在沟通障碍。如果对此问题不引起重视,不采取措施加以解决,很可能在其他方面也会表现出同样情况,就有可能影响对客户服务,造成宾客投诉。



任务分析

前厅组织机构以及各机构之间关系的模式直接决定着前厅部组织中正式的指挥系统和信息网络,不但影响着信息沟通与利用的效率,而且会影响到前厅员工的心理和能力的发挥,从而影响前厅的效率乃至饭店的经营。因此,恰当的前厅组织结构,对于有效地实现组织目标,是至关重要的。

一、前厅部组织机构设置的原则

前厅员工在正规经营的饭店里通常占饭店员工总数的 25% 以上;其中,前台员工就占 10% 左右。这些员工的素质比其他部门要求高。如何有效地组织这些员工,完成前厅的业务运转,必须遵守以下组织原则。

1. 精简原则

前厅的组织机构设置,必须遵守精简原则。前厅机构精简,不仅利于劳动力的节省,而且更重要的是利于工作效率的提高和人际关系的融洽。否则,人浮于事,势必影响前厅业务运转效率。特别是前厅的管理人员更应精简。前厅的定员一定要以前厅工作分析为基础,以岗定员,而不要因人设岗。

2. 统一原则

不同饭店,虽然在规模大小、管理层次及管理幅度上有较大的差别,但在设置前厅组织机构时,都务求统一指挥,权责分明,以利于前厅效能的发挥。

3. 管理幅度和管理层次适度原则

为了保证饭店的运转,现代化饭店通常采取“四级管理”、“垂直领导”的管理体制。前厅的管理幅度通常是六个分部。管理层次通常是三层。这一标准随着饭店的规模和档次变化而有所不同。总之,为了保证前厅业务运转效率,管理幅度和层次也是必须考虑的内容。

在以上组织原则的指导下,前厅的组织机构随着饭店规模的不同而有较大的差别。客房数在 20 间以下的饭店,通常被称为小型饭店。其组织机构的设置一般比较简单。但是要突出前厅、餐饮、客房和工程维修以及财务部的作用。在大型饭店里,前厅的管理层次和管理幅度都大于中小型饭店。总体来说,前厅部组织机构的设置应既能保证前厅运作的质量和效率,又能方便客人,满足客人的需求。

二、前厅部组织机构模式

饭店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,正确处理它们之间的关系是保证饭店正常运转的重要条件。根据饭店规模大小的不同,常见的前厅部的组织机构模式有以下三种(如图 1-1, 1-2, 1-3 所示)。

1. 大型饭店

在前厅部内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个管理层次。这种模式一般为大型饭店所采用(如图 1-1)。