

★ 星级酒店部门管理实务

酒店的星级越高，其部门设置越细，管理就越规范、越精细化
六大板块助推星级酒店部门经理/主管提升工作能力和业绩



星级酒店前厅部

职责 · 流程 · 制度 · 表格 · 文案

薛永刚 赵晓芳 范若楠◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

★星级酒店部门管理实务

酒店的星级越高，其部门设置越细，管理就越规范、越精细化
六大板块助推星级酒店部门经理/主管提升工作能力和业绩



星级酒店前厅部

职责 · 流程 · 制度 · 表格 · 文案

薛永刚 赵晓芳 范若楠◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店前厅部职责·流程·制度·表格·文案/
薛永刚等编著. — 深圳: 海天出版社, 2013.1

(星级酒店部门管理实务)

ISBN 978-7-5507-0585-2

I. ①星… II. ①薛… III. 饭店—商业管理 IV.
① F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第248064号

星级酒店前厅部职责·流程·制度·表格·文案

XINGJI JIUDIAN QIANTINGBU ZHIZE LIUCHENG ZHIDU BIAOGE WENAN

出 品 人 尹昌龙

出版策划 毛世屏

选题策划 中经智库

责任编辑 杨月进

责任技编 梁立新

排版设计  斯迈德设计
0755-83144228

出版发行 海天出版社

地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)

网 址 www.htph.com.cn

订购电话 0755-83460293 (批发) 0755-83460397 (邮购)

印 刷 深圳市希望印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 13.75

字 数 231千

版 次 2013年1月第1版

印 次 2013年1月第1次

印 数 4000册

定 价 28.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前言

酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所，一般地说来就是以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”，在中国大陆则被称为“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“旅店”或“旅馆”。星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级饭店评定标准》将酒店按等级标准，即以星级来划分，分为一星级到五星级五个标准。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

酒店管理则是依照一定的原则、程序和方法，对酒店的人力、物力、财力及其经营活动过程进行有效的计划、组织、指挥、监督和协调，以保证酒店经营活动的顺利进行，达到用最少的劳动耗费取得最大的经济效益的活动过程。

当然，不同星级的酒店，其所接待的客人对象不同，管理要求也不一样。但不管是哪一个等级的酒店，要使其经营活动顺利进行，就必须设置一些相应的部门来执行，而要使各个部门有效地协调、配合，就必须梳理业务流程，并运用制度、表格等来进行规范，即通过制度化的运作突破管理上的瓶颈，再配合全体员工的努力和人力资源的有效规范，从“人治”逐渐转向“法治”加“人治”的管理，从而达到事半功倍的效果。

酒店的星级越高，其部门设置越细，管理就越规范、越精细化。“星级酒店部门管理实务”系列丛书主要针对五个于酒店运营至关重要的部门——前厅部、客房部、餐饮部、财务部、采购部，提供规范化、精细化管理的操作指引——《星级酒店前厅部职责·流程·制度·表格·文案》、《星级酒店客房部职责·流程·制度·表格·文案》、《星级酒店餐饮部职责·流程·制度·表格·文案》、《星级酒店财务部职责·流程·制度·表格·文

案》、《星级酒店采购部职责·流程·制度·表格·文案》。该丛书中的每一本书都由五大模块组成：

- ☆职责：对部门的职责、岗位的配置与职责进行规范。
- ☆流程：着重从部门层级与业务操作层来理顺各项工作的操作流程。
- ☆制度：与部门业务有关的、须共同遵守的办事规程或行动准则。
- ☆表格：对部门业务办理及沟通联络等起追踪作用的记录。
- ☆文案：与部门业务密切相关的文书。

“星级酒店部门管理实务”系列丛书的最大亮点是作者具备丰富的四星级酒店、五星级酒店管理经验，所选用的流程、制度、表格、文案都来自于管理一线，具有极强大的实用性。“星级酒店部门管理实务”系列丛书可以作为全国酒店行业培训用书，也可以作为在职人士的便携式工具书，读者可以直接用来指导自己或所在酒店的管理工作。

“星级酒店部门管理实务”系列丛书的作者含国家旅游饭店星级酒店评审员、饭店（酒店）餐饮业标准起草委员会成员、国家调酒师职业技能鉴定考评员、国家餐饮业一级裁判、全国餐饮业一级考评员和职业技能鉴定高级考评员。其中提供资料和参与编写的有赵晓芳、范若楠、孙勇兴、秦瑞鹏、刘建忠、方辉、张俊枝、薛永刚、梁德荣、江艳玲、涂高发、杨吉华、刘建伟、李家林、李辉、李政、李亮、吴定兵、赵建学、江美亮、江长勇、邹凤、陈秀琴、陈运花、杨冬琼、滕宝红和匡仲潇。在此对他们一并表示感谢！

目 录

第一章 星级酒店前厅部组织设置

第一节 星级酒店前厅部部门架构	2
一、前厅部的设置模式	2
二、前厅部与其他部门的关系	4
第二节 星级酒店前厅部业务特点	6
一、前厅部的地位和作用	6
二、前厅部的部门职责	7
第三节 星级酒店前厅部国家标准	8
一、星级酒店前厅部必备检查项目	9
二、星级酒店前厅部运营质量评价	11
第四节 国家标准图片解读	13
一、前厅装修美观	13
二、前厅提供各种服务信息	14
三、礼宾服务配备	14
四、标识牌摆放位置合理	15
第五节 前厅部常用术语与日常英语	15
一、星级酒店前厅部常用术语	15
二、欢迎问候语	17
三、感谢应答语	18
四、征询语	19



五、致歉语	19
六、提醒语	20
七、祝福语	20
八、方向表达用语	21

第二章 星级酒店前厅部岗位职责

第一节 如何设置岗位职责	24
一、前厅部岗位设置与人员配备	24
二、前厅部岗位职责	25
第二节 管理人员岗位职责	26
一、前厅部经理岗位职责	26
二、前厅部经理助理岗位职责	28
三、大堂经理岗位职责	28
四、预订主管岗位职责	29
五、接待主管岗位职责	30
六、礼宾主管岗位职责	31
七、总机主管岗位职责	32
八、商务中心主管岗位职责	33
九、收银主管岗位职责	34
十、预订领班岗位职责	35
十一、接待领班岗位职责	36
十二、礼宾领班岗位职责	37
十三、车队队长岗位职责	38
十四、总机领班岗位职责	39
十五、商务中心领班岗位职责	39
十六、收银领班岗位职责	40
第三节 基层员工岗位职责	41
一、预订员岗位职责	41



二、接待员岗位职责	42
三、行李员岗位职责	43
四、门童岗位职责	44
五、机场代表岗位职责	45
六、话务员岗位职责	46
七、商务中心文员岗位职责	47
八、收银员岗位职责	47
九、司机岗位职责	48
第四节 作业实景图片展示	49
一、做好客人预订记录	49
二、为客人办理入住登记手续	50
三、热情接待客人	50
四、来店客人行李服务	51
五、为客人提供叫醒服务	51
六、商务中心各项服务	52
七、离店客人行李服务	52
八、平日做好整理	53

第三章 星级酒店前厅部作业流程

第一节 如何实现流程化管理	56
一、业务流程的分类	56
二、业务流程化的具体要求	56
第二节 前厅预订作业流程	57
一、散客预订流程	57
二、中介预订流程	58
三、VIP（贵宾）预订申请处理流程	59
四、预订更改处理流程	60



五、预订取消处理流程.....	61
第三节 前厅接待作业流程.....	62
一、散客入住接待流程.....	62
二、VIP（贵宾）入住接待流程.....	63
三、团队入住接待流程.....	65
四、访客登记流程.....	65
五、开门服务流程.....	66
六、续住服务流程.....	67
七、换房服务流程.....	68
八、延迟退房服务流程.....	68
九、租借物品流程.....	69
第四节 前厅礼宾作业流程.....	70
一、散客进店行李服务流程.....	70
二、团队进店行李服务流程.....	71
三、散客离店行李服务流程.....	72
四、团队离店行李服务流程.....	73
五、客人换房行李服务流程.....	74
六、客人接站服务流程.....	75
七、客人送站服务流程.....	76
第五节 前厅总机作业流程.....	77
一、叫醒服务流程.....	77
二、电话接听和转接流程.....	77
第六节 商务中心作业流程.....	78
一、复印服务流程.....	78
二、发送传真服务流程.....	79
三、接收传真服务流程.....	81
四、打印装订服务流程.....	81
五、长途电话服务流程.....	83



六、翻译服务流程.....	84
七、特快专递服务流程.....	84
八、预订或确认机票流程.....	85
第七节 前厅部收银作业流程	86
一、贵重物品寄存流程.....	86
二、记账、挂账服务流程.....	87
三、信用卡预授权流程.....	88
四、房费代付的处理流程.....	90
五、离店结账流程.....	90
六、夜审和封包流程.....	91

第四章 星级酒店前厅部作业制度

第一节 如何实现管理制度化	96
一、酒店制度分类.....	96
二、制度设计.....	97
三、使制度具备执行力.....	97
第二节 前厅部工作管理制度	98
一、前厅部安全管理制度.....	98
二、前厅部服务工作管理制度.....	100
三、前厅部交接班管理制度.....	102
第三节 前厅部预订管理制度	103
一、电话订房管理制度.....	103
二、来店预订管理制度.....	104
三、特殊预订管理制度.....	105
四、客房预订单使用及管理制度	106
五、预订信息核对管理制度.....	108
六、确保订房和确认预订管理制度	109



七、预防超额预订管理制度.....	110
八、处理超额预订管理制度.....	111
九、取消预订管理制度.....	111
第四节 前厅部接待管理制度	112
一、预订房客入住接待制度.....	112
二、散客入住登记管理制度.....	113
三、坏房及无法分配房的管理制度	114
四、客人加床管理制度.....	116
五、客人续住管理制度.....	117
六、受理客人转房制度.....	117
第五节 前厅部礼宾管理制度	119
一、场站接送服务管理制度.....	119
二、迎宾服务管理制度.....	120
三、行李保管服务制度.....	121
四、客用报纸管理制度.....	123
五、礼宾部防火安全管理制度.....	124
六、酒店电瓶车管理制度.....	125
七、行李房管理制度.....	126
第六节 前厅部总机管理制度	128
一、总机电话转接制度.....	128
二、总机叫醒服务制度.....	129
三、紧急情况报警管理制度.....	130
四、过滤电话服务制度.....	130
第七节 商务中心管理制度.....	131
一、商务中心员工管理制度.....	131
二、商务中心日常管理制度.....	132
三、商务中心传真管理制度.....	134
四、商务中心打印、复印管理制度	135

五、票务服务管理制度	136
第八节 前厅部收银管理制度	137
一、前厅部收银操作制度	137
二、团队、长住房结账操作制度	139
三、核对房租管理制度	140

第五章 星级酒店前厅部作业表格

第一节 如何实现管理表格化	142
一、表格登记过程中常见问题	142
二、表格的编制要求	142
三、表格填写注意事项	143
四、表格的管理和控制要求	143
第二节 前厅部预订常用表格	144
一、散客预订单	144
二、团队预订单	145
三、客房预订单	146
四、订房确认书	147
五、免费房/内部自用房预订单	148
六、预订更改表	149
七、变更通知单	150
八、取消预订汇总表	150
九、未到店预订汇总表	151
第三节 前厅部接待常用表格	151
一、临时住宿登记表	151
二、境外人员临时住宿登记表	153
三、散客住宿登记表	154
四、境外团体人员住宿登记表	154



五、住店客人开门通知单.....	155
六、加床通知书.....	156
七、遗失证明.....	156
八、外宾接待统计表.....	157
九、会议团队接待单.....	157
十、客人代付凭证.....	158
十一、房间/房价变更通知单.....	159
十二、房间折扣申请单.....	159
十三、客人留言单.....	160
十四、住客通知单.....	161
十五、转交物品登记表.....	161
十六、转交物品委托书.....	162
十七、留物登记表.....	163
十八、邮件登记表.....	163
第五节 前厅部礼宾常用表格.....	164
一、行李寄存牌.....	164
二、散客行李登记表.....	165
三、行李存寄本.....	165
四、物品租借单.....	166
五、礼宾部服务记录表格.....	166
六、物品外借和归还记录.....	167
七、门童出租车单记录表.....	167
八、领取寄存行李证明.....	168
九、礼宾部团队行李报告.....	168
第六节 前厅部收银常用表格.....	169
一、同意转账单.....	169
二、杂项单.....	170
三、客人免赔单.....	171
四、预收款收据.....	172

五、客人损坏物品赔偿表.....	172
六、保险箱记录卡.....	173
七、撬开保险箱委托书.....	174
第七节 前厅部总机常用表格	175
一、叫醒服务登记表.....	175
二、免打扰记录单.....	176
三、团队电话线控制单.....	176
四、散客电话组别修改登记表.....	177
五、贵宾叫醒单.....	177
六、叫醒时间确认表.....	178
第八节 商务中心常用表格	178
一、商务服务记录单.....	178
二、商务中心计价单.....	179
三、机票预订单.....	180
四、车船票订票单.....	181
五、订票服务记录表.....	182
六、预约订车单.....	182

第六章 星级酒店前厅部作业文案

第一节 如何撰写常见文案	184
一、工作计划.....	184
二、工作总结.....	187
三、述职报告.....	188
第二节 前厅部部门类文案	190
一、××酒店前厅部年度工作计划	190
二、××酒店前厅部下半年工作计划	192
三、××酒店前厅部年度工作总结（一）	195



四、××酒店前厅部年度工作总结（二）	197
五、××酒店前厅部“优秀员工”评选方案	200
第三节 前厅部个人类文案	202
一、××酒店前厅部经理述职报告	202
二、××酒店大堂经理述职报告	204
参考文献	206

第一章

星级酒店前厅部组织设置



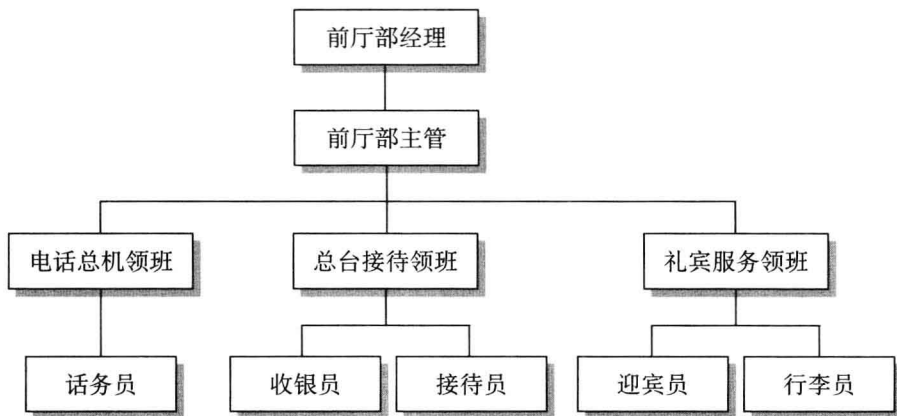
第一节 星级酒店前厅部部门架构

一、前厅部的设置模式

由于星级酒店规模不同，其前厅部的组织结构也不尽相同。现在，根据酒店的星级来介绍前厅部的设置模式。

（一）三星级酒店前厅部设置模式

三星级酒店前厅部的设置模式如下图所示。



注：三星级酒店前厅部组织层级较少，往往在前厅部经理之下设一个前厅部主管，主管之下设电话总机领班、总台接待领班、礼宾服务领班等管理人员。

三星级酒店前厅部组织结构图

（二）四星级酒店前厅部设置模式

四星级酒店前厅部的设置模式如下图所示。