



高等职业教育
旅游与酒店管理类课程规划教材

酒店前厅与客房业务管理

新世纪高等职业教育教材编审委员会组编

主编 李雯 主审 孟庆杰



大连理工大学出版社



新世纪

高等职业教育旅游与酒店管理类课程规划教材

酒店前厅与客房业务管理

新世纪高等职业

教育出版社组编

主 编 李 雯 副主编 刘 康 唐建宁 张东娜 卢 睿



JIU DIAN QIAN TING YU KE FANG YE WU GUAN LI

大连理工大学出版社

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

© 大连理工大学出版社 2005

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅与客房业务管理 / 李雯主编. — 大连: 大连理工大学出版社, 2005.6

高等职业教育旅游与酒店管理类课程规划教材
ISBN 7-5611-2902-5

I. 酒… II. 李… III. 饭店—企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 133944 号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市凌水河 邮政编码: 116024

电话: 0411-84708842 传真: 0411-84701466 邮购: 0411-84707961

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 印张: 15 字数: 328 千字

印数: 1~6 000

2005 年 6 月第 1 版

2005 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑: 张剑宇 李丽

责任校对: 雷春雨

封面设计: 波朗

定价: 24.00 元

新世纪高等职业教育教材编委教材建设

指导委员会

主任委员:

曹勇安 黑龙江东亚学团董事长 齐齐哈尔职业学院院长 教授

副主任委员(按姓氏笔画为序):

马必学	武汉职业技术学院院长	教授
王大任	辽阳职业技术学院院长	教授
冯伟国	上海商业职业技术学院副院长	教授 博士
刘兰明	邯郸职业技术学院副院长	教授 博士
李竹林	河北建材职业技术学院院长	教授
李长禄	黑龙江工商职业技术学院副院长	副研究员
陈 礼	广东顺德职业技术学院副院长	教授
金长义	广西工业职业技术学院院长	副教授
赵居礼	陕西工业职业技术学院副院长	副教授
徐晓平	盘锦职业技术学院院长	教授
高树德	吉林交通职业技术学院副院长	教授
戴裕崑	天津轻工业职业技术学院副院长	副研究员 博士

秘书长:

杨建才 沈阳师范大学职业技术学院院长

副秘书长(按姓氏笔画为序):

张和平	江汉大学高等职业技术学院院长	
张化疆	黑龙江生态工程职业学院副院长	教授
周 强	齐齐哈尔大学应用技术学院副院长	

秘书组成员(按姓氏笔画为序):

卜 军	上海商业职业技术学院
王澄宇	大庆职业学院
粟景妆	广西国际商务职业技术学院
鲁 捷	沈阳师范大学职业技术学院
谢振江	黑龙江省司法警官职业学院

会员单位:(略)

总 序

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代,我们已经跨入了21世纪的门槛。

20世纪与21世纪之交的中国,高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命,我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20世纪最后的几年里,高等职业教育的迅速崛起,是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,迫人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育,还是迅速推进着的培养应用型人才的高等职业教育,都向我们提出了一个同样的严肃问题:中国的高等教育为谁服务,是为教育发展自身,还是为包括教育在内的大千社会?答案肯定而且惟一,那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会,它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之,教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置,这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题,这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

如所周知,整个社会由其发展所需要的不同部门构成,包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门,等等。每一个部门又可作更为具体的划分,直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标,就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命,而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言,按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才,是教育体制变革的终极目的。



随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需求一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走理论型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,高等职业教育从专科层次起步,进而高职本科教育、高职硕士教育、高职博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高职教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)理论型人才培养的教育并驾齐驱,还需假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高等职业教育教材编审委员会就是全国100余所高职院校和出版单位组成的旨在以推动高职教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职教材的特色建设为己任,始终会从高职教学单位实际教学需要出发,以其对高职教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的组织形式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职教学成果,探索高职教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高职教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高等职业教育教材编审委员会在推进高职教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意;也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高等职业教育教材编审委员会

2001年8月18日

前 言

《酒店前厅与客房业务管理》是新世纪高等职业教育教材编审委员会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

本教材具有如下特点:

1. 体现专业技能训练与管理能力培养相统一的定位观念。充分考虑高职学生教育的特点与培养目标,尽量少讲理论,多讲实用的方法与要求,以够用为度。力求理论与实际操作的巧妙结合,使学生既能掌握高标准的技能技巧,又有一定的理论做后盾,以达到酒店基层管理人员的培养目标。

2. 对书体结构进行“适用教学”需要的设计。本教材讲述基本理论的同时,辅以大量实践操作程序及工作细节,真正做到学以致用。选择典型的、新颖的、完整的案例作为教学辅助材料,应用于课堂教学和课堂讨论。案例只列出思考要点,不进行具体分析,以弥补以往教材中的“例子”只适用于学生阅读理解,不能诱发学生思考的不足,也体现出本教材理论与实践相结合的特点,突出实用性。

3. 打破传统的教材中章、节、目的呆板设置形式。在章前写有“背景材料”引起学生的学习兴趣。“目”多以提出问题的形式表述,使教学内容更具有针对性、指导性、应用性,突出高职教育应用型的特点。

4. 强调动手能力与技能训练。在每章教学内容之后,除了有“思考与讨论题”以外,设计出本章的模拟场景实训题和技能技巧训练题,加强动手动口的实践能力培养。

本书内容共十一章:第一章,酒店前厅部的概述;第二章,前厅客房部预订业务管理;第三章,前厅部接待业务管理;第四章,前厅部其他业务管理;第五章,房价管理与经营统计分析;第六章,前厅部客房关系管理;第七章,酒店客房部概述;第八章,客房部保洁业务管理;第九章,客房部物品与设备管理;第十章,客房部预算与成本控制;第十一章,客房部安全管理。

《酒店前厅与客房业务管理》由内蒙古财经学院李雯任

主编;河北软件职业技术学院刘赓、宁波职业技术学院唐建宁、黑龙江工商职业技术学院张东娜、南宁职业技术学院卢睿任副主编。具体分工如下:李雯(第一章、第五章、第六章);刘赓(第二章、第三章);唐建宁(第十章、第十一章);张东娜(第八章、第九章);卢睿(第四章、第七章)。本书由东北财经大学孟庆杰教授主审。

本教材是各相关高职院校倾力合作与集体智慧的结晶。尽管我们在《酒店前厅与客房业务管理》教材的特色建设方面已经做出了很大的努力,但由于高职教育的发展尚处于起步时期,教材建设还处于探索阶段,因此不足之处在所难免,恳请各相关高职院校和读者在使用本教材的过程中给予关注,并将意见及时反馈给我们,以便于修订时完善。

所有意见、建议请寄往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84707604

编 者

2005年6月



第一章 酒店前厅部的概述	1
第一节 前厅部及其主要工作内容	2
第二节 前厅部的组织机构模式与岗位职责	5
第三节 前厅的布局与设计	13
本章小结	15
思考讨论题	15
技能技巧训练题	15
案例分析与讨论	16
第二章 前厅客房部预订业务管理	19
第一节 什么是客房预订	20
第二节 客房预订的种类和程序	23
第三节 客房预订的违约行为及其处理	29
本章小结	32
思考讨论题	32
技能技巧训练题	33
案例分析与讨论	34
第三章 前厅部接待业务管理	37
第一节 前台接待业务内容	38
第二节 入住登记接待	41
第三节 客房推销的艺术与技巧	50
本章小结	54
思考讨论题	54
技能技巧训练题	54
案例分析与讨论	55
第四章 前厅部其他业务管理	59
第一节 礼宾接待业务管理	60
第二节 问讯服务业务	69
第三节 电话总机业务管理	76
第四节 商务中心业务管理	79
第五节 收银业务管理	83
本章小结	91
思考讨论题	91
技能技巧训练题	91

案例分析与讨论	92
第五章 房价管理与经营统计分析	95
第一节 酒店房价分析与价格体系	96
第二节 酒店客房定价的常用方法	99
第三节 酒店房价的定价策略	101
第四节 客房经营统计分析	105
本章小结	110
思考讨论题	110
技能技巧训练题	110
案例分析与讨论	110
第六章 前厅部客房关系管理	113
第一节 客务经理制	114
第二节 宾客投诉的分析	116
第三节 服务补救的管理	121
本章小结	123
思考讨论题	124
技能技巧训练题	124
案例分析与讨论	124
第七章 酒店客房部概述	127
第一节 客房部的特点及主要工作内容	128
第二节 客房部的组织机构模式	131
第三节 客房部定员管理	140
第四节 客房服务模式	146
本章小结	150
思考讨论题	151
技能技巧训练题	151
案例分析与讨论	151
第八章 客房部保洁业务管理	153
第一节 客房保洁整理业务管理	154
第二节 公共区域保洁业务管理	163
第三节 客房清洁整理质量控制	166
第四节 客房部其他服务业务	170
本章小结	175
思考讨论题	175
技能技巧训练题	175
案例分析与讨论	175
第九章 客房部物品与设备管理	179
第一节 客房部物品与设备的种类与特性	180
第二节 客房部物品与设备的采购、保管和使用	187
第三节 客房部设施设备的清洁保养	194

本章小结	200
思考讨论题	200
技能技巧训练题	200
案例分析与讨论	200
第十章 客房部预算与成本控制	203
第一节 客房部预算管理	204
第二节 客房部成本费用控制	207
本章小结	210
思考讨论题	210
技能技巧训练题	210
案例分析与讨论	210
第十一章 客房部安全管理	213
第一节 客房部安全管理的意义和特点	214
第二节 火灾的防范与处理	215
第三节 盗窃的防范与处理	219
第四节 意外事故的防范与处理	222
本章小结	226
思考讨论题	226
技能技巧训练题	226
案例分析与讨论	226
参考文献	228

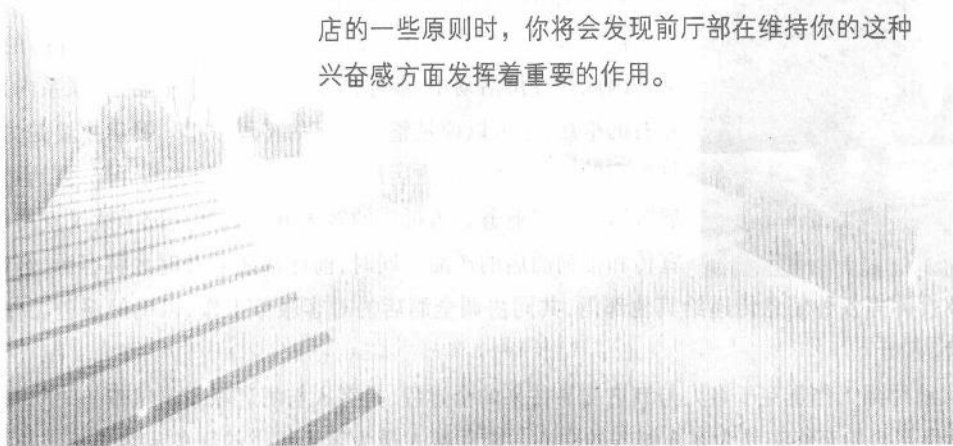
第

1

章

酒店前厅部的概述

酒店这个词往往使人产生许多兴奋的联想：繁忙的大厅里总是有些出席重大会议及招待会的国际名人、社会领袖以及商人和家庭度假人士。身处酒店大厅之中的这种兴奋将使你在日后的酒店生涯中铭记一生。细细地去品味、去感受，这将是理解酒店为宾客提供优质服务的重要性的开始。当你开始掌握经营酒店的一些原则时，你将会发现前厅部在维持你的这种兴奋感方面发挥着重要的作用。



第一节 前厅部及其主要工作内容

一 什么是酒店的前厅部

酒店前厅部(front office)也称大堂部,就是位于酒店的门厅处,负责销售酒店产品,联络和协调酒店各部门对客服务,为客人提供前厅服务的部门。

酒店前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门,它主要承担以酒店客房的实际销售为中心的一系列工作。例如为客人办理入住(Check in)、离店(Check out)、结账(Cashier)等经营中较为实际的工作。同时,前厅部还是酒店业务活动和对客服务的一个综合性部门。

前厅部一般都设置在酒店大堂最显眼的位置,使客人进入酒店后能够很方便地找到服务台,以便办理有关的人住手续。“大堂部”的名称突出了其在酒店中的位置以及与大堂有关区域的关系。“总服务台”则强调了其在酒店综合服务中的重要地位与作用,但并非指它是酒店所有服务的提供部门。

在大多数酒店中,客房是其主要产品,通常客房收入能达到酒店总收入的50%~60%,甚至高达70%~80%。正因为前厅部与酒店的收入直接相关,加上前厅部所处的位置使它有可能最多地接触各类客人和处理各类问题,所以前厅部是酒店中十分重要的部门。它的工作质量的好坏,不仅直接影响客房出租率的高低和经济收入的多少,而且反映出一家酒店的工作效率、服务质量和整体面貌。

二 酒店为什么设置前厅部

前厅部是酒店经营管理中必不可少的环节,由于其工作具有接触面广、政策性强、业务繁杂、关系全局等特点,所以它在酒店中具有十分重要的地位和作用。

1. 前厅部是酒店业务活动的中心

前厅部可以通过客房的销售来带动酒店其他业务部门的经济活动。因此在经济活动中,前厅部是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽,也可以说是整个酒店的神经中枢。酒店主要是为客人提供食宿的场所,客房是酒店最主要的产品。作为前厅部,要通过积极开展客房的预订业务,为抵店的客人办理入住登记手续及安排住房,来宣传和推销酒店的产品。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传递给其他部门,共同协调全酒店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。

2. 前厅部工作贯穿于客人与酒店交易往来的全过程,是客人与酒店联系的纽带

前厅部自始至终都是为客人服务的中心,前厅部人员为客人提供的服务从客人抵店前的预订、入住,直至客人离店结账、建立客史档案,贯穿于客人与酒店交易往来的全过程,如图1-1所示。

3. 前厅部是酒店管理机构的代表

前厅部是酒店的神经中枢,在客人的心目中它是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅部,结算在前厅部,遇到困难寻求帮助找前厅部,感到不满时投诉也找前厅部。在客人眼中,前厅部就是

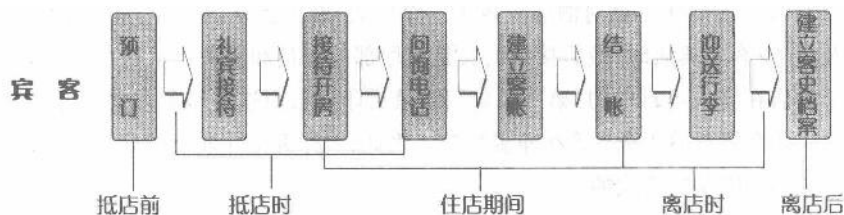


图 1-1

酒店缩影。前厅部工作人员的言行举止将给客人留下深刻的第一印象。如果前厅部工作人员能以彬彬有礼的态度接待客人,以娴熟的技巧为客人提供服务,妥善处理客人投诉,认真有效地帮助客人解决疑难问题,那么客人将对酒店的其他服务也会感到放心和满意。反之,客人对一切都不会感到满意。因此,前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响酒店的整体形象。

4. 前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心,前厅部收集到有关整个酒店经营管理的各种信息,并可通过对这些信息的认真整理和分析,每日或定期向酒店管理者提供真实的反映酒店管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见作为制定、调整酒店计划和经营服务策略的参考数据。

综上所述,前厅部的运行和管理水平能反映出整个酒店的工作效率、服务质量,并直接影响酒店的经营效果,其地位和作用十分重要。

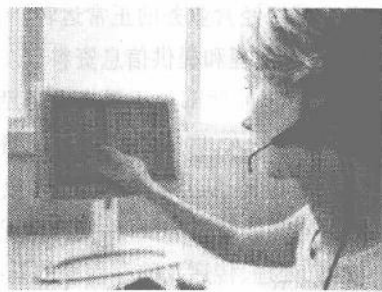
三 前厅部的工作有什么特点

前厅部的工作具有接触面广、政策性强、业务复杂、对全局影响大等特点。

1. 接触面广。前厅部处于酒店的第一场所——大堂中最为显眼的位置,它在业务上承担着客房的销售工作,负责客房的预订,具体为客人办理入住和离店的各种手续,同时,为客人提供入店的有关服务,如迎宾送客、行李的搬运和保管以及客人贵重物品的保管等,负责回答住店客人和来访客人的各种问询,处理客人的投诉等等。这些业务特点使前厅部人员接触到各种客人、各类事件、各个部门。

2. 政策性强。无论是关于客房的销售、房价的折扣、特殊接待的全局调动、还是处理客人的问询、转接电话、受理客人投诉等,都是涉及整个酒店经营的政策性很强的工作,稍有疏忽就可能造成政策性错误。这就要求前厅部工作人员必须熟练掌握酒店在对客服务中的各项政策和具体执行要求。

3. 业务复杂。从工作范围上说,前厅部要处理的工作包括客房的预订、为客人办理入住和离店手续、收银结账、迎宾送客、行李服务、贵重物品保管、回答客人问询、转接电话、与其他部门



进行业务工作联络、客务管理等。由于这些工作都是直接面向客人的,因此,不允许出现失误和差错。这就对前厅部人员的工作提出了高标准的要求。

4. 影响全局。由于以上特点,前厅部的工作质量直接影响着酒店在客人心目中的形象。预订工作常常使客人在尚未到达酒店时就对酒店形成了一个印象;客人到达酒店后,最先接触的也是前厅部的工作人员及服务;客人离店时,最后接触的又是前厅部的人员和服务。从这些环节上看,前厅部的工作就决定了酒店在客人心目中的“第一印象”和“最后印象”,而这些印象常常决定着客人对酒店的总体评价。这一切都将对酒店全局产生重要影响。因此,前厅部工作质量的好坏和工作效率的高低,对酒店整体形象的影响是非常大的。

四 前厅部的主要工作任务

前厅部的地位和作用决定了它在酒店经营中所承担的任务,虽然不同规模的酒店组织机构不同,但其基本任务是一致的。

1. 销售客房

销售客房是前厅部的主要任务,客房是住店宾客消费数量最大、最主要的商品。一般来讲客房销售额在酒店总收入中高于其他收入。在国际上客房收入、餐饮收入和其他收入的比例为5:4:1,客房销售直接影响酒店的经济效益。因此前厅部应运用科学的管理手段,高效率地完成客房销售工作,搞好客房销售预测以提高客房的销售能力,同时积极参与酒店的市场调研和市场预测,参与房价及促销计划的制定,配合销售部门进行宣传 and 促销,开展客房预订业务。

2. 建立客账

当一位客人办理入住手续后,前厅部必须为其开设一个账户,以记录客人在酒店住宿期间的消费,一般客人账户包括每日的房价、餐厅的消费(采用签单形式)、客房用餐服务费、饮料费(包括酒吧和房间小酒吧)、洗衣服务费、外买服务费、电话费等一切在酒店消费的、不以现金支付的费用。

3. 提供各类前厅服务

前厅部作为对客服务的集中点,担负着直接对客人服务的繁重工作,如在酒店大门、机场或车站迎送客人的服务,行李搬运服务,接受问询及投诉,处理邮件,发放客房钥匙,贵重物品保管及通过电话总机所提供的各项服务。

4. 联络和协调对客服务

前厅部是联系客人与酒店的桥梁,为了更好地服务,前厅部必须同各部门、各单位密切地配合以保证酒店经营业务的正常运转。

5. 处理和提供信息资料

由于前厅部处于酒店业务活动的中心地位,每天能接触大量的信息,如有关客源市场、产品销量、营业收入、客人的需求及反馈意见等,前厅部要将这些信息加以处理,向酒店的各级管理部门报告。前厅部通过为客人建立客史档案,记录客人在酒店逗留期间的主要情况和数据,并及时做出分析。同时做好客房预订,接待情况、客史资料等收存归档,定期进行统计分析,形成以前厅部为中心的搜集、处理、传递及储存信息的系统。



6. 沟通联络外部关系

前厅部是酒店沟通联络外部关系的重要部门。为了发展酒店业务,它同客源市场、旅行社、订房机构、使馆等有着经常、密切、固定的联系,同时为了安排旅客的活动,搜集交通、住宿等资料,它又要和机场、车站、码头、国外航空公司以及其他酒店保持广泛的业务联系和良好的关系。

第二节 前厅部的组织机构模式与岗位职责

一 前厅部的八项基本服务工作

前厅部的基本服务工作可以分为八项内容:

1. 预订服务(Reservation)。即接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订,主要是负责办理订房手续;制定预订报表,对预订进行计划、安排和管理;掌握并控制客房出租状况;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. 接待服务(Reception)。负责接待抵店投宿的客人,包括团体、散客、长住客、非预期到店以及无预订的客人;办理宾客住店手续,分配房间;与预订处、客房部保持联系,及时掌握客房出租变化情况,准确显示房态;制定客房销售情况报表,掌握住房客人动态及信息资料。

3. 问讯服务(Information)。负责回答宾客的询问,提供各种有关酒店内部和酒店外部的信息;提供收发、传达、会客等服务;负责保管所有客房钥匙。

4. 礼宾服务(Concierge)。负责在酒店门口或机场、车站、码头、迎送宾客;调度门前车辆,维持门前秩序;代客人卸送行李,陪客人进房,介绍客房设备与服务,并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;代办客人委托的各项事宜。

5. 电话服务(Telephone Switch Board)。负责接转酒店内外电话,承办长途电话;回答客人的电话询问;提供电话找人服务、留言服务、叫醒服务;播放背景音乐;充当酒店出现紧急情况时的指挥中心。

6. 商务中心服务(Business Center)。提供信息及秘书性服务,收发电传、传真和电报,提供复印、打字及电脑文字处理等服务。

7. 收银结账服务(Cashier)。负责酒店客人所有消费的收款业务,包括客房、餐厅、酒吧、长途电话等各项服务费用;同酒店一切有宾客消费的部门的收银员和服务员联系,催收核实账单;及时催收长住客人或公司超过结账日期、长期拖欠的账款;夜间统计当日营业收益,制作报表。

8. 协调客务关系服务(Guest Relations Department)。主要是代表总经理负责前厅服务协调、贵宾接待、投诉处理等服务性工作;负责大堂环境、大堂秩序的维护等事项。



二 常见的前厅部组织机构模式

酒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,在它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酒店正常运转的重要条件。因此,要正确地选择组织机构模式。根据酒店规模大小的不同,常见的前厅部组织机构模式有以下三种(如图 1-2、1-3、1-4 所示)。

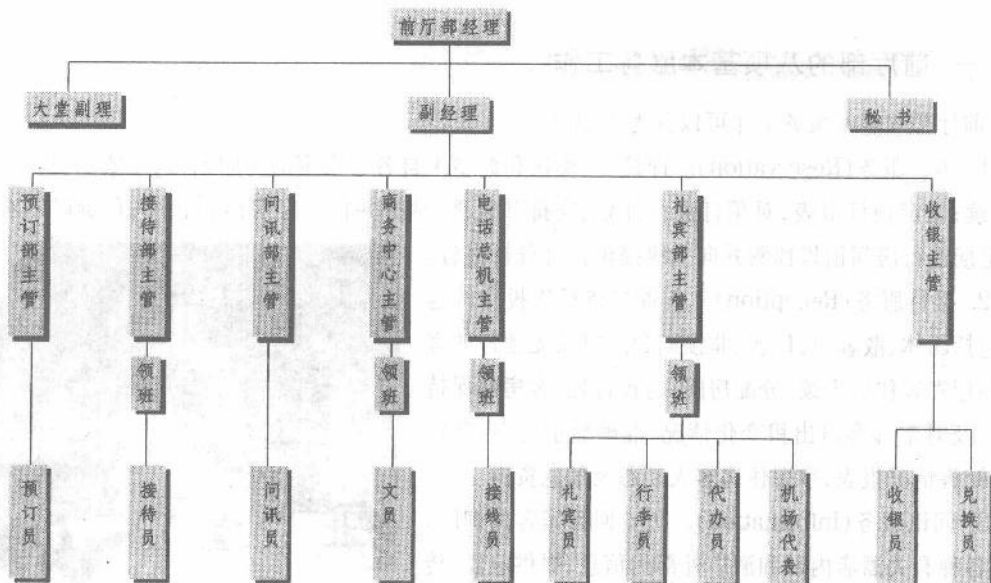


图 1-2 大型酒店前厅部组织机构图

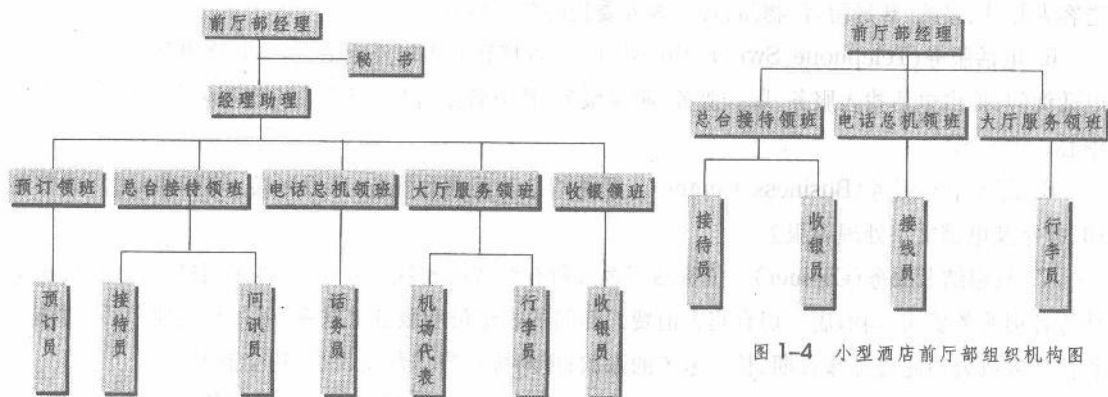


图 1-3 中型酒店前厅部组织机构图

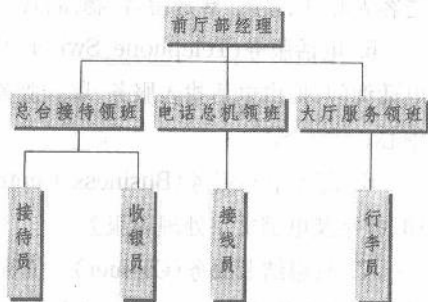


图 1-4 小型酒店前厅部组织机构图