

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【旅游及酒店管理系列】

饭店前厅客房服务与管理

陈云川 鄢赫 主编

免费
赠送
授课用电子课件



机械工业出版社
China Machine Press

F719.2-43/8
走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【旅游及酒店管理系列】

饭店前厅客房服务与管理

陈云川 鄢赫 主编



机械工业出版社
China Machine Press

本书围绕饭店客房产品的生产和销售这一主线展开,主要叙述房务部两大营业部门——负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部的服务与管理的相关知识。既注重对学生实际服务能力的培训,又未忽视对其管理能力的培养。

全书布局新颖,强调理论与实训相结合。设有大量的思考与练习、案例、实训应用以及补充阅读,趣味生动,内容丰富,使学生更富于学习的乐趣。

本书可作为高职高专旅游类、酒店管理类相关专业的专门教材,也可作为饭店从业人员的培训教材和参考教材。

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理/陈云川,鄢赫主编. —北京:机械工业出版社,2008.5
(走向职业化高职高专“十一五”规划教材 旅游及酒店管理系列)

ISBN 978-7-111-23953-6

I. 饭… II. ①陈… ②鄢… III. ①饭店-商业服务-高等学校:技术学校-教材
②饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第053241号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:胡智辉 版式设计:刘永青

北京市慧美印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2008年6月第1版第1次印刷

170mm×242mm·15印张

标准书号:ISBN 978-7-111-23953-6

定价:28.00元

凡购本书,如有倒页、脱页、缺页,由本社发行部调换

本社购书热线:(010) 68326294

投稿热线:(010) 88379007

高职高专经管类、旅游类规划教材 总编委会名单

| | | | | | |
|-------|----------|-----|-----|-----|-----|
| 顾 问 | 吴念香 | 卢 一 | 陈 智 | 康乃真 | |
| | 叶小明 | 唐子峰 | 杨群祥 | 查振祥 | |
| 主任委员 | 陈秉宋 | | | | |
| 副主任委员 | 陈云川 | 林惠华 | 刘跃南 | 廖俊杰 | 张渝涓 |
| 委 员 | (排名不分先后) | | | | |
| | 唐 宇 | 黄文刚 | 汪 治 | 石 强 | 谢金生 |
| | 陈 健 | 刘志娟 | 刘佩华 | 赵 红 | 于雁翎 |
| | 熊 焰 | 朱 权 | 曾艳英 | 肖 平 | 罗千人 |
| | 陈碧凤 | 谢小梅 | 高 伟 | | |
| 秘 书 长 | 欧阳丽 | | | | |
| 秘 书 | 高 伟 | | | | |

高职高专经管类、旅游类规划教材 旅游分编委会名单

主任委员 陈云川

副主任委员 陈 健 石 强 李 丽

委 员 (排名不分先后)

付钢业 刘致良 刘国强 苏日娜

陈咏淑 舒惠芳 姜先行 黄文刚

梁王巧云 曾国友 蒲 阳

走向职业化高职高专经管类、 旅游类规划教材联编院校名单

(排名不分先后)

1. 深圳职业技术学院
2. 顺德职业技术学院
3. 广东轻工职业技术学院
4. 广东工贸职业技术学院
5. 四川烹饪高等专科学校 [四川旅游学院 (筹)]
6. 广东交通职业技术学院
7. 中山职业技术学院
8. 广东白云学院管理系
9. 广东农工商职业技术学院
10. 广州番禺职业技术学院
11. 广东邮电职业技术学院
12. 广东铁路职业技术学院
13. 广州航海高等专科学校
14. 黄河水利职业技术学院
15. 佛山职业技术学院
16. 珠海城市职业技术学院
17. 广东女子职业技术学院
18. 广东培正学院
19. 广东教育学院
20. 内蒙古财经学院职业学院
21. 山西金融职业学校

教学方法的改革与实践；要与相关的职业资格认证相结合；在写作方法上要打破传统的以学科体系设置课程体系、以知识点为核心的框架，更多地考虑学生所学知识与行业需求及相关岗位、岗位群的需求相一致，使教材内容“项目化”、“工作流程化”；突出“走向职业化”的特点，努力培养学生的职业素质、职业能力和专业技术。此外在高职教育的理论“必需、够用”方面也进行了有益的探索与尝试。在系列教材的开发过程中，众多资深的一线授课老师、双师型老师、企业工作者们，在教学、专业知识与企业实际工作的有效结合方面进行了探索。此批教材以“立足广东，面向全国”为目标，在突出广东特色的同时更兼顾到与全国通用性的结合。

系列教材尝试打破常规的学科体系教学模式，探索一种更符合高职教育实际情况的模式。在通过案例教学、项目式教学、互动式教学强化实践性、应用性和针对性的同时，以学生为本的思想也增强了学生学习的趣味性和主动性。系列教材以建设成为立体化教材为最终目标，将会在实践中逐步完善整个教材体系。

此批教材为编委会组织编写的高职高专教育教学改革规划教材，被机械工业出版社列为“十一五”期间重点发展的规划教材，同时已参评广东省“十一五”省级规划教材。

在编委会运作及系列教材出版期间，得到了广东省教育厅高教处吴念香副处长以及顺德职业技术学院、深圳职业技术学院、四川烹饪高等专科学校、广东轻工职业技术学院和广东工贸职业技术学院等一大批优秀院校的鼎力支持，在此特别致以衷心的感谢！

高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编委会
机械工业出版社华章分社
2007年5月



前 言

近年来,我国旅游业发展势不可当,饭店从业人员的需求也日益增多,人才的竞争日趋激烈,对员工素质的要求也越来越高。这就给我们旅游教育事业提出了更新和更高的要求。另外,我国近来在调整教育系统层次的政策中把职业教育放在了前所未有的高度,特别是高等职业教育,是我国将来教育发展的重点。这就说明了培养实用性和应用型人才是我国未来人才培养发展所要坚持的一贯方向。旅游类高职高专和高职高专的旅游类专业学生已成为旅游服务业从业大军中的主要和中坚力量。“走向职业化——旅游及酒店管理系列教材”就是在这一条件和背景下针对高职高专旅游及酒店教育应运而生的。

俗话说:“高职高专就是要专”。由于高等职业教育是培养适应服务与管理第一线的具有实践能力和创新精神的高等技术应用性专门人才,它具有专门性,专门针对一定的岗位及岗位群,是成熟技术的应用,所以本书先明确了饭店房务管理所针对的培养目标和专业要求,再根据培养目标和专业要求来确定其具体的编写内容。由于高等职业教育针对岗位的确定性、内容的已知性,所以本书实践教学体系列出了针对性很强的相关的实践教学内容,即完成该实训内容,学生就能够达到上岗水平,实现就业的零过渡。此外,针对高等职业教育的特点,本书在编写过程中力求通俗易懂和直观,坚持贯彻科学性、实用性、先进性、规范性四项原则。

本书主要围绕饭店客房产品的生产和销售这一主线展开,主要叙述房务部两大营业部门——负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部的服务与管理的相关知识。本书既注重对学生实际服务能力的培养,又未忽视对学生管理能力的培养。

第1~5章是本书的第一篇,介绍饭店前厅部服务与管理的相关知识。饭店前厅部的主要职责是负责客房产品的销售。在这一篇当中,首先对饭店前厅部进行了概述,让读者对饭店前厅部有一个总体的了解和认识。然后便围绕客房产品的售前、售中和售后这一线索来进行较为细致和深入的阐述。在客房产品售前期的主要工作是客房的意向性销售——客房预订;在客房产品的售中期的主要工作是客房入住的

接待和登记；在客房产品的售后期主要工作是客房消费的账务处理和结账。本书此篇对以上三个环节的具体服务和管理的內容、方法、程序、标准均有较为详细和全面的叙述。当然，与客房销售息息相关的客房价格管理的相关内容在这一篇也有较为系统的阐述。另外，此篇还介绍了礼宾服务、信息及商务服务、宾客投诉处理和金钥匙服务等前厅部配套的其他系列服务的相关知识。

第6~11章是本书的第二篇，介绍的是饭店客房部服务与管理的相关知识。饭店客房部的主要职责是负责客房产品的生产。在这一篇当中，首先介绍了饭店客房部的概述，让读者对饭店客房部有一个总体的了解和认识。客房产品的生产主要是指客房的清洁整理，客用物品的更换和添补，客房设施设备的检查、维护和保养。在本书这一篇当中，对客房的清洁工作管理的內容、方法、程序、标准做了比较详尽的叙述；客房物资管理包括客房的设施设备管理和客用物品管理两项內容，此篇也有较为系统的介绍。客人对客房产品的使用过程也是客房服务员对住店客人的系列接待服务过程，这是客房部的又一工作重点，所以此篇做了相对全面和细致的叙述。布草房和洗衣房虽说是客房部的下属部门，但其关系到整个饭店的运行，此篇也做了较大篇幅的叙述；客房安全管理的重要性毋庸置疑，对其管理的內容和标准此篇进行了较为全面的阐述。

最后一章“房务服务质量管理”是本书的第三篇——结束篇，可以说是对前面章节所叙述的前厅和客房服务与管理的相关內容的总结和归纳。

本书的写作目的是使学生熟悉饭店前厅与客房服务和管理的基础理论和基本知识，掌握饭店房务工作运行与管理的基本內容、程序、方法和标准，能胜任饭店前厅及客房部服务和基层管理工作，并能根据行业的发展与变化，灵活地改进自己的工作方案。

近年来，国内外介绍饭店管理理论、方法、经验、标准的论著和教材陆续面世，使我们能够参阅和借鉴更多的同行著作和资料，同时结合我国高等职业教育的特点和实际情况编写这样一本适合我国国情、符合市场需求、颇具特色和新颖观点的专业教材，为我国旅游教育事业的发展尽一份绵薄之力。能够与国内同行并肩前行实属荣幸，在此对旅游教育界的各位同仁和前辈表示衷心的感谢和谢意！

本书的框架搭建构思、主要內容的确定和最后的审核定稿是由陈云川教授负责并完成的，鄢赫负责并完成了全书的统稿、编排和修订工作，参加编写的人员有练建华（第1章、第4章），文琼（第2章、第10章），周亮（第3章、第5章），汪春蓉（第6章、第12章），宗平（第7章、第9章），鄢赫（第8章、第11章）。对大家的辛勤工作在此表示感谢！

华章系列教材·高职高专

| 房地产类专业实用教材 | | | |
|----------------|--------------|------------|-------|
| 书号 | 书名 | 作者 | 定价 |
| 7-111-20931 | 房地产法规 | 王照雯 寿金宝 | 24.00 |
| 7-111-19813 | 房地产市场营销 | 栾淑梅 | 35.00 |
| 7-111-20599 | 居住区规划 | 苏德利 | 31.00 |
| 7-111-16563 | 物业管理 | 寿金宝 王照雯 | 29.00 |
| 7-111-22183 | 房地产经济学 | 张素菲 | 26.00 |
| 7-111-22359 | 房地产投资分析 | 高群 | 26.00 |
| 7-111-22018 | 建筑工程概论 | 徐春波 | 28.00 |
| 7-111-22020 | 房地产经营与管理 | 陈林杰 | 26.00 |
| 7-111-20349 | 建设工程招投标与合同管理 | 高群 张素菲 | 26.00 |
| 7-111-20824 | 建筑工程造价 | 孙久艳 | 26.00 |
| 7-111-20337 | 房地产估价 | 左静 | 31.00 |
| 7-111-20931 | 房地产法规 | 王照雯 寿金宝 | 24.00 |
| | 房地产经纪 | 王雪梅 | 即将出版 |
| | 房地产开发 | 张国栋 | 即将出版 |
| 精品课系列教材 | | | |
| 7-111-22974 | 电子商务概论 | 尹世久 | 28.00 |
| 7-111-19317 | 网络金融 | 张劲松 | 34.00 |
| 7-111-21920 | 应用统计学 | 孙炎 | 30.00 |
| 7-111-22168 | 应用统计学学习指导 | 孙炎 陈平 | 19.00 |
| 7-111-21236 | 工商模拟市场实训 | 阚雅玲 郭立国 | 22.00 |
| 7-111-23032 | 管理信息系统 | 郑春瑛 | 28.00 |
| 经济管理类专业基础课系列教材 | | | |
| 7-111-21528 | 市场营销基础与实务 | 高凤荣 | 29.00 |
| 7-111-22019 | 市场调研与预测 | 邱小平 | 28.00 |
| 7-111-23215 | 管理基础与实务 | 阚雅玲 朱权 游美琴 | 30.00 |
| 7-111-23272 | 公共关系基础与实务 | 朱权 | 28.00 |
| 7-111-23798 | 经济学基础 | 李海东 | 28.00 |
| 7-111-13974 | 经济法基础与实务 | 黄瑞 | 32.00 |

会计电算化系列教材

| | | | |
|-------------|-------------|-----|-------|
| 7-111-20491 | 成本会计 | 刘志娟 | 28.00 |
| 7-111-22361 | 财经法规与会计职业道德 | 李立新 | 29.00 |
| 7-111-23417 | 财务管理 | 刘云丽 | 30.00 |
| | 应用统计基础 | 曾艳英 | 即将出版 |
| | 企业纳税实务 | 曹利 | 即将出版 |

电子商务系列教材

| | | | |
|-------------|-------------|-----|-------|
| 7-111-21907 | 电子商务网站规划与建设 | 王宇川 | 28.00 |
| | 计算机网络技术 | 余棉水 | 即将出版 |

旅游及酒店管理系列教材

| | | | |
|-------------|-------------|---------|-------|
| 7-111-23340 | 旅游市场营销 | 苏日娜 | 30.00 |
| 7-111-23283 | 旅行社运营管理 | 刘国强 | 28.00 |
| | 旅游英语 | 姜先行 | 即将出版 |
| | 旅游客源国(地区)概况 | 舒惠芳 | 即将出版 |
| 7-111-23953 | 饭店前厅客房服务与管理 | 陈云川 鄢赫 | 30.00 |
| | 饭店市场营销 | 陈云川 张洪刚 | 即将出版 |
| | 饭店餐饮管理 | 黄文刚 | 即将出版 |
| | 饭店实用英语 | 陈的非 刘朝晖 | 即将出版 |
| | 烹饪基础 | 刘致良 | 即将出版 |
| | 烹调工艺实训 | 刘致良 | 即将出版 |
| | 旅游服务礼仪 | 李 丽 | 即将出版 |



教师服务登记表

尊敬的老师:

您好!感谢您购买我们出版的_____教材。

机械工业出版社华章公司本着为服务高等教育的出版原则,为进一步加强与高校教师的联系与沟通,更好地为高校教师服务,特制此表,请您填妥后发回给我们,我们将定期向您寄送华章公司最新的图书出版信息。为您的教材、论著或译著的出版提供可能的帮助。欢迎您对我们的教材和服务提出宝贵的意见,感谢您的大力支持与帮助!

个人资料 (请用正楷完整填写)

| | | | | | |
|---|---|-----------|--------|---|---|
| 教师姓名 | <input type="checkbox"/> 先生 <input type="checkbox"/> 女士 | 出生年月 | 职务 | 职称: <input type="checkbox"/> 教授 <input type="checkbox"/> 副教授 <input type="checkbox"/> 讲师 <input type="checkbox"/> 助教 <input type="checkbox"/> 其他 | |
| 学校 | 学院 | | 系别 | | |
| 联系电话 | 办公: | 联系地址及邮编 | E-mail | | |
| | 宅电: | | | | |
| 移动: | | | | | |
| 学历 | 毕业院校 | 国外进修及讲学经历 | | | |
| 研究领域 | | | | | |
| 主讲课程 | | 现用教材名 | 作者及出版社 | 共同授课教师 | 教材满意度 |
| 课程: <input type="checkbox"/> 专 <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 研 <input type="checkbox"/> MBA 人数: 学期: <input type="checkbox"/> 春 <input type="checkbox"/> 秋 | | | | | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 希望更换 |
| 课程: <input type="checkbox"/> 专 <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 研 <input type="checkbox"/> MBA 人数: 学期: <input type="checkbox"/> 春 <input type="checkbox"/> 秋 | | | | | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 希望更换 |
| 课程: <input type="checkbox"/> 专 <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 研 <input type="checkbox"/> MBA 人数: 学期: <input type="checkbox"/> 春 <input type="checkbox"/> 秋 | | | | | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 希望更换 |
| 备注 | 已出版著作 | | 译著 | | |
| | 著书 | 方向一 | | | |
| | 计划 | 方向二 | | | |
| | 是否愿意从事翻译工作 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 翻译方向 | | | | |
| 意见和建议 | | | | | |

填妥后请选择以下任何一种方式将此表返回: (如方便请赐名片)

地址: 北京市西城区百万庄南街1号 华章公司营销中心 邮编: 100037

电话: (010) 68353079 88378995 传真: (010) 68995260

E-mail: hzedu@hzbook.com marketing@hzbook.com 图书详情可登录<http://www.hzbook.com>网站查询

目 录

出版说明

前言

第一篇

客房产品的销售

第 1 章 前厅部概述 2

学习目标 2

1.1 前厅部的地位及业务 2

1.2 前厅部的组织机构及
主要岗位 5

1.3 前厅环境要求 8

1.4 前厅部人员素质要求 13

本章小结 17

关键概念 17

思考与练习 18

案例分析 18

补充阅读 18

第 2 章 前厅部客房预订 管理 19

学习目标 19

2.1 客房预订的意义和任务 19

2.2 客房预订的渠道、方式和
类型 21

2.3 客房预订的程序 26

2.4 客房预订的违约行为及处理 31

本章小结 35

关键概念 35

思考与练习 35

案例分析 35

实训应用 36

补充阅读 36

第 3 章 前厅部客房销售 管理 37

学习目标 37

3.1 客房状态的控制 37

3.2 客人入住登记 42

3.3 前台分房及销售技巧 47

3.4 前台客账管理 49

3.5 前台客史档案的建立与管理 53

本章小结 55

关键概念 55

思考与练习 55

案例分析 55

实训应用 56

补充阅读 56

第 4 章 前厅部其他服务 管理 57

学习目标 57

4.1 礼宾服务 57

4.2 信息及商务服务 65

4.3 客人投诉处理及金钥匙服务 73

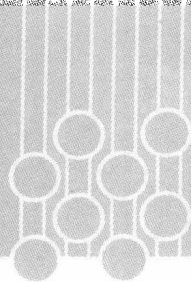
| | | | |
|-------------------------|-----|---------------------------|-----|
| 本章小结 | 77 | 标准 | 121 |
| 关键概念 | 77 | 7.3 公区卫生管理 | 125 |
| 思考与练习 | 77 | 本章小结 | 128 |
| 案例分析 | 78 | 关键概念 | 128 |
| 实训应用 | 78 | 思考与练习 | 128 |
| 补充阅读 | 78 | 案例分析 | 128 |
| 第5章 前厅部客房价格 | | 实训应用 | 128 |
| 管理 | 79 | 补充阅读 | 129 |
| 学习目标 | 79 | 第8章 客房接待服务与 | |
| 5.1 客房定价的原理与方法 | 79 | 管理 | 130 |
| 5.2 客房定价的策略与技巧 | 84 | 学习目标 | 130 |
| 5.3 客房价格的调整与控制 | 88 | 8.1 客房接待服务基本要求和 | |
| 本章小结 | 92 | 主要模式 | 130 |
| 关键概念 | 92 | 8.2 客房接待服务程序和标准 | 136 |
| 思考与练习 | 92 | 8.3 客房接待服务特殊情况 | |
| 案例分析 | 93 | 处理 | 148 |
| 实训应用 | 93 | 本章小结 | 158 |
| 补充阅读 | 93 | 关键概念 | 158 |
| 第二篇 | | 思考与练习 | 159 |
| 客房产品的生产 | | 案例分析 | 159 |
| 第6章 客房部概述 | 96 | 实训应用 | 159 |
| 学习目标 | 96 | 补充阅读 | 159 |
| 6.1 客房部的地位、作用及业务 | 96 | 第9章 布草房及洗衣房 | |
| 6.2 客房部的组织结构及 | | 管理 | 160 |
| 主要岗位 | 98 | 学习目标 | 160 |
| 6.3 客房功能设计和用品配备 | 103 | 9.1 布草房的运行与管理 | 160 |
| 本章小结 | 111 | 9.2 洗衣房的运行与管理 | 167 |
| 关键概念 | 111 | 本章小结 | 178 |
| 思考与练习 | 111 | 关键概念 | 178 |
| 案例分析 | 111 | 思考与练习 | 179 |
| 补充阅读 | 112 | 案例分析 | 179 |
| 第7章 客房清洁工作 | | 实训应用 | 179 |
| 管理 | 113 | 补充阅读 | 180 |
| 学习目标 | 113 | 第10章 客房物资管理 | 181 |
| 7.1 客房整理的方法和程序 | 113 | 学习目标 | 181 |
| 7.2 客房清洁卫生检查制度及 | | 10.1 客房部设备用品管理的任务和 | |
| 方法 | 121 | 方法 | 181 |

| | |
|--------------------|-----|
| 10.2 客房设备选择与保养 | 185 |
| 10.3 客用品的管理 | 190 |
| 本章小结 | 197 |
| 关键概念 | 197 |
| 思考与练习 | 197 |
| 案例分析 | 197 |
| 实训应用 | 197 |
| 补充阅读 | 198 |
| 第11章 客房安全管理 | 199 |
| 学习目标 | 199 |
| 11.1 客房消防管理 | 199 |
| 11.2 客房治安管理 | 204 |
| 本章小结 | 210 |
| 关键概念 | 210 |
| 思考与练习 | 210 |
| 案例分析 | 210 |
| 实训应用 | 210 |
| 补充阅读 | 211 |

第三篇

总结

| | |
|------------------------|-----|
| 第12章 房务服务质量管理 | 214 |
| 学习目标 | 214 |
| 12.1 房务服务质量的基本要求 | 214 |
| 12.2 提高房务服务质量的途径 | 217 |
| 12.3 房务服务质量标准在房务管理中的实施 | 219 |
| 本章小结 | 223 |
| 关键概念 | 223 |
| 思考与练习 | 223 |
| 案例分析 | 224 |
| 补充阅读 | 224 |
| 参考答案 | 225 |
| 参考文献 | 228 |



第一篇

客房产品的销售

1.1.1 前厅部在客房销售中的作用

前厅部是客房销售的第一线，也是客房销售的重要环节。前厅部员工应具备良好的销售意识和沟通能力，能够主动向客人推销客房产品，提高客房的入住率。



第 1 章

前厅部概述

学习目标

1. 认识前厅部在饭店的地位与作用；
2. 了解前厅部的主要业务内容；
3. 了解前厅部的组织机构及岗位设置；
4. 熟悉前厅环境和人员素质要求。

当前，绝大多数饭店的一线营业部门中当数前厅部服务人员的工资最高。原因主要有三：首先，给客人留下第一印象和最后印象的是前厅部服务人员，他们是饭店形象最重要的代言人，对其外在形象和内在素质要求都高；其次，前厅部是饭店信息收集、处理和发散的中枢，要求服务人员快速而准确地高效运转，工作精度和强度皆大；最后，前厅部服务人员向客人提供的是不假借实物产品的“纯”劳务，对服务人员综合素质、业务素质和应变能力的要求皆高。

怎样才能成为一名合格的前厅服务人员呢？“九层之台起于垒土”，让我们先对饭店前厅部的了解开始。

1.1 前厅部的地位及业务

所谓前厅，即饭店的大堂、大厅；是指进入饭店大门后，客人到饭店客房、餐厅、康乐等营业区域之前的可供客人自由活动的公共区域。

前厅部：也称大堂部或客务部，设在饭店前厅处，是饭店组织客源，销售客房商品，沟通和协调各部门的对客服务，并为客人提供前厅系列服务，以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。

1.1.1 前厅部在饭店中的地位

前厅部是饭店内部管理系统中的神经中枢，是饭店和客人之间的桥梁。前厅部