



全国高等院校旅游管理类应用型人才培养“十三五”规划教材

总主编 © 马 勇



酒店前厅与客房管理

Hotel Front Office and Housekeeping Management

主编 © 李 莉



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



全国高等院校旅游管理类应用型人才培养“十三五”规划教材

总主编 © 马 勇

酒店前厅与客房管理

Hotel Front Office and Housekeeping Management

主 编 © 李 莉

副主编 © 陈 静 张典平



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

本书结合编者多年来的课程理论教学与行业实践经验,对酒店前厅部、客房部所涵盖的服务与管理岗位群进行了系统的讲解和分析。全书按照“两线”(理论知识和实践技能两条线)、“三段”(岗前认知阶段、基层服务阶段、基层管理阶段三个发展阶段)的理念构建教学内容。首先,对前厅部、客房部所涉及的部门概况、岗位工作认知、人员素质等进行了基础分析,以期学生对部门有所了解;然后重点介绍了前厅部、客房部主要岗位对客服务的流程和标准,帮助学生夯实实践运用能力;在此基础上,分析了前厅部、客房部信息、价格、物资、安全等方面的管理内容和要求,为学生从事基层管理工作奠定基础。全书共12章内容,其中涉及前厅管理的有6章,包括前厅部概述、客房预订、总台系列服务、前厅其他服务、前厅部信息沟通与宾客关系管理、房价与销售管理;涉及客房管理的有6章,包括客房部概述、客房产品设计、客房清洁卫生管理、客房对客服务、客房设备用品管理、客房安全管理。但在具体内容的编写上,充分考虑了前厅部和客房部的紧密联系,并没有将其生硬地割裂开来,而是将其作为房务部整体来进行撰写。此外,将酒店行业企业发展的最新资讯以链接、案例的方式融入其中,切实缩短了教材与实践的差距。

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅与客房管理/李莉主编. —武汉:华中科技大学出版社,2018.2

全国高等院校旅游管理类应用型人才培养“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5680-3841-6

I. ①酒… II. ①李… 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(2018)第 032775 号

酒店前厅与客房管理

李 莉 主 编

Jiudian Qianting yu Kefang Guanli

策划编辑:周 婵 周清涛

责任编辑:李家乐

封面设计:原色设计

责任校对:李 琴

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)
武汉市东湖新技术开发区华工科技园

电话:(027)81321913
邮编:430223

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉华工鑫宏印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:17.75 插页:2

字 数:429千字

版 次:2018年2月第1版第1次印刷

定 价:49.80元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

总序

Introduction

伴随着旅游业上升为国民经济战略性支柱产业和人民群众满意的现代服务业,我国实现了从旅游短缺型国家到旅游大国的历史性跨越。2016年12月26日,国务院印发的《“十三五”旅游发展规划》中提出要将旅游业培育成经济转型升级重要推动力、生态文明建设重要引领产业、展示国家综合国力的重要载体和打赢扶贫攻坚战的重要生力军,这标志着我国旅游业迎来了新一轮的黄金发展期。在推进旅游业提质增效与转型升级的过程中,应用型人才的培养、使用与储备已成为决定当今旅游业实现可持续发展的关键要素。

为了解决人才供需不平衡难题,优化高等教育结构,提高应用型人才素质、能力与技能,2015年10月21日教育部、国家发改委、财政部颁发了《关于引导部分地方普通本科高校向应用型转变的指导意见》,为应用型院校的转型指明了新方向。对于旅游管理类专业而言,培养旅游管理应用型人才是旅游高等教育由1.0时代向2.0时代转变的必由之路,是整合旅游教育资源、推进供给侧改革的历史机遇,是旅游管理应用型院校谋求话语权、扩大影响力的重要转折点。

为深入贯彻教育部引导部分地方普通高校向应用型转变的决策部署,推动全国旅游管理本科教育的转型发展与综合改革,在教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会和全国高校旅游应用型本科院校联盟的大力支持和指导下,华中科技大学出版社率先组织编撰出版“全国高等院校旅游管理类专业应用型人才‘十三五’规划教材”。该套教材特邀教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、中国旅游协会教育分会副会长、中组部国家“万人计划”教学名师、湖北大学旅游发展研究院院长马勇教授担任总主编。

在立足旅游管理应用型人才特征、打破重理论轻实践的教学传统的基础上,该套教材在以下三方面作出了积极的尝试与探索。

一是紧扣旅游学科特色,创新教材编写理念。该套教材基于高等教育发展新形势,结合新版旅游管理专业人才培养方案,遵循应用型人才培养的内在逻辑,在编写团队、编写内容与编写体例上充分彰显旅游管理作为应用型专业的学科优势,全面提升旅游管理专业学生的实践能力与创新能力。

二是遵循理实并重原则,构建多元化知识结构。在产教融合思想的指导下,坚持以案例为引领,同步案例与知识链接贯穿全书,增设学习目标、实训项目、本章小结、关键概念、案例解析、实训操练和相关链接等个性化模块。为了更好地适应当代大学生的移动学习习惯,本套教材突破性地书中插入二维码,通过手机扫描即可直接链接华中出版资源服务平台。

三是依托资源服务平台,打造立体化互动教材。华中科技大学出版社紧抓“互联网+”发展机遇,自主研发并上线了华中出版资源服务平台,实现了快速、便捷调配教学资源的核心功能。



在横向资源配套上,提供了教学计划书、PPT、参考答案、教学视频、案例库、习题集等系列配套教学资源;在纵向资源开发上,构建了覆盖课程开发、习题管理、学生评论等集开发、使用、管理、评价于一体的教学生态链,真正打造了线上线下、课堂课外的立体化互动教材。

基于为我国旅游业发展提供人才支持与智力保障的目标,该套教材在全国范围内邀请了近百所应用型院校旅游管理专业学科带头人、一线骨干“双师双能型”教师,以及旅游行业精英共同编写,力求出版一套兼具理论与实践、传承与创新、基础与前沿的精品教材。该套教材难免存在疏忽与缺失之处,恳请广大读者批评指正,以使该套教材日臻完善。希望在“十三五”期间,全国旅游教育界以培养应用型、复合型、创新型人才为己任,以精品教材建设为突破口,为建设一流旅游管理学科而奋斗!

2017.1.18

酒店行业是我国服务业的重要组成部分,是我国与国际接轨较早、开放步伐较快的行业之一。随着我国旅游、商贸业的不断发展,酒店业必将迎来更大的发展机遇。同时,也对酒店专业人才的数量和质量提出了更高的要求。旅游高等院校是培养高素质酒店人才的基地,切实推动酒店人才的供给侧改革对酒店行业健康、持续、快速发展至关重要。在这个过程中,教材的建设与改革无疑起着基础性作用,教材是教师教和学生学的主要凭借,是学生获得系统知识、发展智力、拓展思维的重要工具。因此,我们本着对专业的热爱和担当,凭借多年来的课程理论教学与行业实践经验,同时借鉴、参阅同行著作和资料,结合我国酒店业发展的实际状况编写了《酒店前厅与客房管理》一书,供相关院校与读者使用。

客房产品是酒店最核心、最主要的产品,作为生产客房商品的客房部和销售客房商品的前厅部,其有效管理、相互协作对整个酒店的运行管理起着重要作用。本书对酒店前厅部、客房部的服务与管理进行了全面深入的阐述和分析。按照学生岗前认知阶段、基层服务阶段、基层管理阶段的发展规律,首先系统介绍了前厅部、客房部的部门概况、岗位分工、人员素质,接着重点介绍了前厅部、客房部主要岗位对客服务的流程和标准,然后分析了前厅部、客房部信息、价格、物资、安全等方面的管理内容和要求,构成紧密联系而系统化的知识体系。

结合酒店行业实践性强的特点,本书在编写过程中力求注重应用性。在每一小节前加入案例引导,启发思维,调动学习兴趣,同时还在书中增加了大量的知识链接和同步案例,每章结束又增加了案例分析、实训操练等。通过大量实操项目和行业案例的练习和分析,帮助学生提高发现问题、分析问题与处理问题的综合能力。

本书由重庆第二师范学院李莉担任主编,重庆第二师范学院陈静、重庆交通大学张典平担任副主编,重庆第二师范学院谢红勇、文星力参与了编写。具体分工如下:李莉编写第一章、第二章、第三章、第七章、第八章、第十章,并负责全书的统稿和审核工作;陈静编写第五章、第十二章;张典平编写第四章、第九章;谢红勇编写第六章;文星力编写第十一章。

本书在编写过程中,借鉴、参阅了有关专家学者的最新研究成果和文献资料,在此表示感谢。同时,也要感谢华中科技大学出版社的编辑为本书的出版所作的贡献。

由于作者水平有限,书中难免存在不足,恳请专家、读者和同仁批评指正。

编者

2017年11月

目 录

Contents

1

第一章 前厅部概述

- 第一节 前厅部的地位和任务 /1
- 第二节 前厅部的组织机构和岗位职责 /6
- 第三节 前厅部的布局和环境 /15

23

第二章 客房预订

- 第一节 客房预订的业务认知 /23
- 第二节 客房预订的程序 /28
- 第三节 超额订房及其他订房纠纷处理 /39

46

第三章 总台系列服务

- 第一节 接待服务 /46
- 第二节 问讯服务 /57
- 第三节 收银服务 /63

69

第四章 前厅其他服务

- 第一节 礼宾服务 /69
- 第二节 总机服务 /79
- 第三节 商务中心服务 /83
- 第四节 行政楼层服务 /87

93

第五章 前厅部信息沟通与宾客关系管理

- 第一节 前厅部与其他部门的信息沟通 /93
- 第二节 宾客投诉的处理 /100
- 第三节 客史档案管理 /106



113

第六章 房价与销售管理

- 第一节 客房价格管理 /113
- 第二节 客房经营统计分析 /122
- 第三节 客房销售管理 /127

135

第七章 客房部概述

- 第一节 客房部的地位和任务 /135
- 第二节 客房部的组织机构和岗位职责 /140
- 第三节 客房部的工作定额与劳动定员 /149
- 第四节 客房部与其他部门的关系 /154

161

第八章 客房产品设计

- 第一节 客房楼层区域设计 /161
- 第二节 客房室内空间设计 /165
- 第三节 特色客房 /174

185

第九章 客房清洁卫生管理

- 第一节 清洁器具和清洁剂 /185
- 第二节 客房日常清洁 /191
- 第三节 客房计划卫生 /198
- 第四节 客房清洁卫生质量控制 /201
- 第五节 公共区域清洁保养 /206

212

第十章 客房对客服务

- 第一节 客房对客服务组织模式 /212
- 第二节 客房对客服务内容 /215
- 第三节 客房对客服务质量 /223

230

第十一章 客房设备用品管理

- 第一节 客房设备管理 /230
- 第二节 客房用品管理 /238
- 第三节 客房布草管理 /243

251

第十二章 客房安全管理

第一节 客房安全管理概述	/251
第二节 防火与防盗	/258
第三节 客房其他安全事故的处理	/264

272

参考文献

第一章 →

前厅部概述

学习目标

了解前厅部在酒店中的重要地位、主要工作任务和业务特点；了解现代酒店前厅部的组织机构构成，明确各岗位的工作职责，了解前厅部人员的素质要求；熟悉前厅的功能布局和环境营造。



第一节 前厅部的地位和任务

案例引导

马先生和朋友乘坐的出租车刚刚停在酒店大堂门前，面带微笑的门童立刻迎上前去，并躬身拉门问候：“欢迎光临！”马先生和朋友谈笑风生地走下了车，门童扭头对正在准备进酒店的马先生说：“先生，您是否遗忘了公文包？”马先生一听，停止了说笑，忙说：“哎哟，是我的公文包，谢谢。”门童将公文包递送给马先生，同时又写了一张小条子递了过去，这张小条子上写着出租车的号码。然后，门童迅速引领客人进入酒店大堂。马先生来到前厅接待处，接待员礼貌地问候：“你们好，欢迎光临。请问有没有预订？”马先生说：“我们已经预订了一个标准间。”接待员随即请马先生出示证件，并熟练地查阅预订信息，立即为客人填写了入住登记表上的相关内容，并请马先生预付押金和签名，最后说：“先生，你们住在 1803 房，这是你们的房卡，祝你们入住愉快。”在马先生办理入住手续时，行李员始终站在他们的身边，为客人看护行李箱。行李员带着客人来到 1803 房间门口，敲门并报：“行李员、行李员、行李员。”马先生诧异地说：“不是没有人吗？”“这是我们的服务规范。”行李员打



开房门后,开始介绍客房设施与服务;行李员将客人的行李放到了行李架上,同时发现客人西装脱下随手扔在床上,便走过去将客人的西装挂进了壁橱。行李员询问道:“马先生,还有什么需要帮忙?”马先生高兴地说:“不用了,谢谢你。”“祝你们在酒店居住愉快!”然后服务员告辞退出。马先生和朋友经过了一天的旅行,已经非常疲惫了。当他们躺在柔软的床上,听着悠扬的音乐,欣赏着舒适豪华的室内装潢,回忆着进入酒店的整个过程时,马先生满意地对朋友说:“这真是星级酒店的服务啊!”

(资料来源:何丽芳.酒店服务与管理案例分析[M].广州:广东经济出版社,2005.)

前厅部是最先迎接客人、最先向客人提供服务的部门,通常位于酒店面客的最前端,因而称为前厅部。前厅部也称为客务部、前台部、大堂部,是酒店组织客源、销售客房产品、沟通和协调各部门的对客服务,并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。

一、前厅部的地位

前厅部是现代酒店经营管理中的一个重要部门,人们习惯把前厅喻为酒店的“门面”、“橱窗”,对酒店发展具有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象。

(一) 前厅部是酒店业务活动的中心

酒店的任何一位客人,从抵店前的预订,到入住,直至离店结账,都需要前厅部提供服务,前厅是客人与酒店联系的纽带。前厅部通过客房商品的销售来带动酒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,共同协调整个酒店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。所以,前厅部通常被视为酒店的“神经中枢”,是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论酒店规模大小、档次如何,前厅部总是向客人提供服务的中心。美国著名的酒店管理专家奥图尔先生曾形象的比喻“若将酒店比作车轮,则前厅是该车轮的轴心”,其运作的效率将决定酒店前进的步伐。

(二) 前厅部是酒店形象的代表

前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方。任何人一进店,就会对大堂的环境艺术、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酒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。宾客往往带着第一印象来评价酒店的服务质量,若第一印象好,即使宾客在店逗留期间遇有不如意的事情,也会认为这是偶尔发生,是可以原谅的。客人入住期满离店时,也要经过大堂,前厅服务人员在为客人办理结算手续、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酒店产生依恋之情。客人在酒店整个居住期间,前厅部要提供各种有关服务,客人遇到困难要找前厅部寻求帮助,客人感到不满时也要找前厅部投诉。在客人的心目中前

厅便是酒店。能否给宾客留下一种“依依不舍”的感觉,在很大程度上取决于前厅部员工的服务质量,为宾客住店期间提供优质服务将会事半功倍。

(三) 前厅部是酒店组织客源、创造经济收入的关键部门

在大多数酒店中,客房是其主要的产品,通常客房收入能达到酒店总收入的50%—60%,前厅的核心任务就是销售客房。客人入住除了会带来住宿的消费外,还会因此而带来其他的消费,如餐饮、酒吧茶艺、康乐休闲等,这些都会为酒店带来巨大的经济收益。另外,前厅部还通过提供邮政、商务、电信、票务等服务,直接获得经济收入。随着人们消费水平和消费观念的变化,需求越来越多,要求酒店提供综合性的服务项目,因此,客房的收入在酒店中的比重呈下降的趋势。但是,总的来看,酒店客房收入在酒店中仍占非常重要的地位,比重仍然较大。因此,对于前厅部而言,客房销售仍然是其最主要的工作。

(四) 前厅部是酒店决策的参谋

作为酒店业务活动的中心,前厅部直接面对市场,面对客人,是酒店中最敏感的部门。前厅部能将收集到的有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营管理的各种信息进行认真的分析和总结,作为酒店经营管理的参考。例如,在国外一些酒店里,未来一个时期内房价的高低浮动是由管理者根据前厅部所提供的宾客预订信息来决定的。

(五) 前厅部是酒店建立良好宾客关系的重要环节

酒店服务质量的高低最终是由宾客做出评价的,评价的标准是宾客的满意度。建立良好的宾客关系有利于提高宾客的满意度,赢得更多的回头客,从而提高酒店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门,其员工与宾客接触频繁,最易获知宾客的需求,因此,应尽量提高宾客对酒店的满意度,以建立良好的宾客关系。随着酒店的市场逐渐从卖方市场转入买方市场,酒店业的竞争日趋激烈,酒店越来越重视宾客的需求以及酒店与宾客之间的关系。在这种情况下,前厅部工作尤其显得重要。

二、前厅部的工作任务

(一) 销售客房

销售客房商品是前厅部的首要任务。客房收入是酒店经济收入的主要来源,目前我国许多酒店的客房赢利占整个酒店利润总额的50%以上。客房商品具有价值不可储存的特征,是一种“极易腐烂”的商品。此外,通过销售客房商品提高客房出租率从而带动住店客人在酒店其他部门的消费,也是增加酒店经济收入的重要渠道。因此,前厅部的全体员工必须尽力组织客源,推销客房商品,提高客房出租率,以实现客房商品价值,增加酒店经济收入。前厅部销售客房的数量和达成的平均房价水平,是衡量其工作绩效的一项重要客观标准。

(二) 协调对客服务

宾客的满意程度是对酒店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和,在对客服务的全过程中,任何一个环节出现差错,都会影响到服务质量,影响到酒店的整体声誉。所以,现代酒店要强调统一协调的对客服务,要使分工的各个方面都能有效地运转,都能充分发挥作用。前厅部作为酒店的“神经中枢”,承担着对酒店业务安排的调度工作和对客服



务的协调工作。尤其是高档大中型酒店,其业务内容越来越多、分工越来越细,前厅部作为酒店信息交流的枢纽,其协调对客服务功能也就显得更为突出。

(三) 提供各类前厅服务

前厅部作为对客服务的集中点,除了销售客房商品、协调各部门对客服务外,本身也担负着大量的直接为客人提供日常服务的工作。前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、入住登记服务、离店结账服务,还涉及换房服务、退房服务、问讯服务、票务代办服务、邮件报刊(函件)服务、电话通信服务、商务文秘服务等。这些日常服务工作的质量、效率非常重要,直接体现了酒店是否给客人提供优质服务。

(四) 处理客人账目

为方便宾客、促进消费,绝大多数酒店采用的是向登记入住的宾客提供一次性结账服务的方式。所以,前厅必须为住客分别制作账单,接受各营业点转来的经宾客签字的客账资料,并及时记录、累计及审核宾客的各项欠款,确保客账账目的准确无误。同时,为离店宾客办理结账、收款或转账服务事宜。建立、控制客账的目的是记录和监管宾客与酒店之间的财务关系,以保持酒店的良好信誉和保证酒店应有的经济效益。

(五) 建立宾客档案

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店一次以上的客人建立客史档案。无论采用电脑自动记载、统计或手工整理统计等方法,建立客史档案时,一般都要将客人的姓氏、身份、公司、抵/离店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载,作为酒店提供周到、细致、有针对性服务的依据。这也是寻求和分析客源市场,研究市场走势,调整营销策略、产品策略的重要信息来源。

总的来说,酒店前厅部的工作任务十分繁杂。根据其销售客房商品的不同阶段,可以将前厅部的工作任务划分为售前服务、售中服务、售后服务三个主要阶段,每个阶段的工作任务如表 1-1 所示。

表 1-1 前厅运行三阶段及其主要任务

阶 段	任 务
售前 服务	远程询问服务,如电话、传真、电传、信函、网络咨询等
	各种预订服务,如散客预订客房、团队客人预订客房等
售中 服务	抵店时:迎接客人、应接行李、登记入住等
	逗留期间:问讯、邮件、委托代办、客账管理、总机话务服务等
	离店时:退房结账、行李服务、相关离店服务等
售后 服务	建立客史档案
	与宾客保持联系,如节假日信函问候等

三、前厅部的业务特点

(一) 业务内容综合性程度高

前厅部的每个岗位都是对客服务岗位,所以要求员工的业务须非常全面而成熟,不容出

错和懈怠。前厅的业务几乎都是直接面对客人,对客人而言,每位员工都是酒店的代表,因此,从业者应尽其所能为客人提供他们所需要的一切服务。客人不会因为员工的所属部门而不问其他部门的经营时间及产品价格,这要求前厅服务人员能非常及时而准确地为客人解答本部门甚至非本部门的所有问题,即使超出了基本的专业要求也应该知道怎样帮客人找到可以解答的途径。

知识链接

酒店首问责任制

首问责任制也叫首问负责制,是指首问责任人必须尽自己所能给宾客提供最佳和满意的服务,直至问题最后解决或给予明确答复的责任制度。凡是酒店在岗工作的员工,第一个接受宾客咨询或要求的人,就是解决宾客咨询问题和提出要求的首问责任人。首问负责制,不仅仅是一种酒店服务形式,而是通过这种形式,折射出了酒店为宾客服务的真实内涵。

一、首问负责制的主要内容

按照首问负责制的要求,应该做到以下几点:一是属于本人职责范围内的问题,要立即给宾客的询问以圆满答复,给宾客的要求以妥善的解决;二是虽是本人职责范围内的问题,但因宾客的原因,目前不能马上解决的,一定要耐心细致地向宾客解释清楚,只要宾客的原因不存在了,就应马上为宾客解决问题;三是属于本人职责范围之外的问题和要求,“首问责任人”不得推诿,要积极帮助宾客问清楚或帮助宾客联系有关部门给予解决。必须做到环环相扣,手手相接,直到宾客的问题得到圆满的答复,要求得到妥善的解决。另外,首问责任制不仅局限于对宾客面对面的服务,当宾客打来电话或咨询服务项目时,也同样如此。

二、首问负责制是酒店优质服务的前提

首问负责制,作为一种新的服务理念,是把管理与创新聚焦后体现在每一位员工的服务环节中,而管理的技术又使员工素质、服务水平更加优化。酒店是一个出售服务的行业,酒店本身是我们向宾客提供服务的载体,酒店属性决定了我们必须为宾客提供优质服务,而优质服务单凭一种热情是远远不够的,它需要一种形式来规范服务。首问负责制赋予了优质服务新的内容,进而使热情寓于规范服务之中。在这个前提下,把优质服务作为一种特殊的商品提供给宾客,让宾客在享受优质服务这种特殊商品的同时,不断地提出新的需求,酒店在满足宾客需求的过程中,不断创造出更多的商业机会。

三、首问负责制是酒店融洽员工关系的纽带

首问负责制不仅局限于一线员工对酒店宾客的服务,也包括二线员工对一线员工提供的后勤保障服务。二线员工不直接创造价值,但不等于没有价值。因为二线员工的价值只有在为一线员工创造出一个良好的内部优质服务环境,使一线员工为宾客的优质服务潜移默化得到进一步引申时,才能充分体现出来。



四、首问负责制运行当中的几个环节

一是在员工日常培训中,让每一名员工特别是一线员工,全面清楚地了解酒店不同岗位的服务内容和服务项目,以及相互衔接的关系,并在为宾客服务中熟练运用,这是做好首问负责制的基础。二是建立检查监督机制,酒店管理人员是首问负责制的执行者,也是当然的检查监督者。

(二) 业务能力的全面性要求高

直接对客服务使得前厅部的业务有着对员工业务能力的全面性要求高的特点。业务处理要求干净利落,也就是工作处理手段要纯熟专业。较高的专业素质要求尤其表现在语言表达能力的高要求上。如果不熟悉自己的业务,在面对客人时就会紧张,本来所知道的东西也跑到九霄云外去了。生疏会造成紧张,会造成处理业务时的犹豫甚至错误,也会使客人对整个酒店留下非常不好的印象。

(三) 业务处理重视时效性

前厅部的业务信息除了要能提供有关酒店的功能信息外,社会生活信息也几乎都要提供。酒店管理方面要根据最新店内外不断变化的信息来做经营决策;客人需要获取某些信息来决定其活动安排。

(四) 业务内容和处理方式的安全性强

前厅部的业务安全性要求很高。前厅部的工作是整个酒店工作的安全窗口。前厅部的业务涉及在酒店消费客人的人身安全、财产安全、隐私安全、名誉安全以及酒店员工安全和企业安全等方面,员工必须具备高度的安全防范意识和紧急事故处理常识。



第二节 前厅部的组织机构和岗位职责

案例引导

小王是某酒店前厅部礼宾领班,为了行李寄存间漏水的问题已经打了多次报告,到现在一直没有解决。本来是一个很简单的问题:行李间漏水。在修理了几次依然没得到彻底解决之后,工程部的维修人员表示,要根治漏水问题费用较高,这需要使用部门先打报告,再由工程部报维修费用预算,经财务审核成本后报总经理,总经理批经费后,工程部才能买材料进行维修。于是小王按酒店工作程序先写了报告,交给主管,主管签字后再由前厅经理签字,一周后工程部的维修预算做出来了,但工程部经理正好外出学习,没法签字,要十天后才能回来,小王扳着指头算等十天后果工程部经理回来时正值周末,财务部成本会计不上班,还要再过两天,小

王心里暗暗祈祷总办秘书千万不要请假,总经理千万不要出差,否则不知又要等上多少天了。

(资料来源:周志宏,陈江.前厅客房服务与管理[M].长沙:中南大学出版社,2005.)

传统的酒店前厅部组织分工明确细致,在旅游者需求单一的情况下确实能够高效率地完成对客服务。但是,由于现代旅游者的需求日趋多元化,分工过细反而影响服务效率,传统的工作分工越来越不适应市场的发展,因为客人往往是带着多种目的和要求购买酒店产品的。他们期望酒店能一次性满足其要求,而不要到多个部门去求助。例如,当客人办理登记入住手续时,可能还会向接待人员询问餐饮、娱乐、交通等其他服务,客人此时希望得到的是直接答复而不是几个电话号码。另外,酒店在接待大型会议或团体客人时,客人都希望通过固定的酒店代表进行交流并解决问题。

结合酒店主要客源市场的需求特点,许多酒店对前厅部的组织机构进行了调整,以提高服务效率和质量,赢得客人的满意乃至忠诚。如较多酒店考虑到前厅部与客房部的关系密切,将前厅部与客房部合二为一,称为房务部;也有酒店考虑到前厅的销售功能,将前厅部划归到酒店的公关销售部;一些以接待会议、团体客人为主的中小型酒店,为了保证优质、高效、方便的服务,将前厅、客房、餐饮、销售等一线职能部门重新组合,统一管理;某些城市商务酒店已将业务性质相近的接待、问讯、前台收银合并为一;有些度假酒店甚至只设一个总台来代替前厅部。

一、前厅部组织机构设置

大、中、小型酒店前厅部的组织机构可分别参考图 1-1、图 1-2 和图 1-3。在实际运营中,



图 1-1 大型酒店前厅部组织机构图

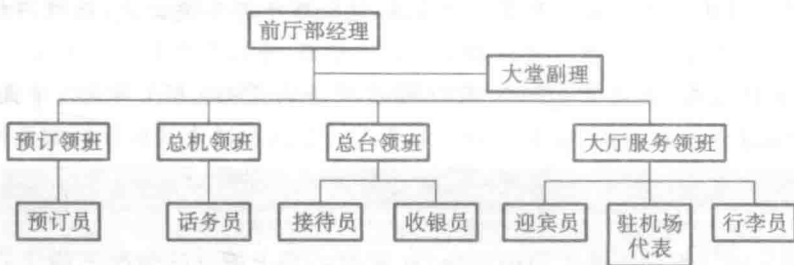


图 1-2 中型酒店前厅部组织机构图



图 1-3 小型酒店前厅部组织机构图

酒店应结合规模大小、性质类型、成本预算等因素,进行科学的设置。

二、前厅部的业务分工

(一) 预订处(Reservation)

预订处的主要职能是接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订,办理订房手续;制作预订报表,对预订进行计划、安排和控制;掌握并控制客房出租状况;负责对外宣传和联络客源;定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。随着酒店业竞争的加剧和市场开拓力度的加大,一些酒店客房预订的职能逐渐从前厅部剥离了出来而归入营销部,这是现代酒店预订处运营职能提高的具体表现之一。

(二) 接待处(Reception)

接待处主要负责接待抵店投宿的客人,包括散客、团体、长住客、非预期抵店以及无预订客人;办理客人住店手续,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,准确显示房态;制作客房销售情况报表,掌握住房客人动态及信息资料等。

(三) 问讯处(Information)

问讯处负责回答客人的询问,提供各种有关酒店内部和外部的信息;提供收发、传达、会客等应接服务;负责保管所有客房钥匙。现代酒店的问讯处已不单独设立,而是由接待处完成此职能。

(四) 收银处(Cashier)

前台收银处的主要职能是受理入住酒店宾客住房预付金;提供外币兑换服务;管理住店客人的账务;为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务;与酒店各营业部门的收银员联系,催收、核实账单;办理离店客人的结账手续;负责应收账款的转账等;夜间审核全酒店的营业收入及账务情况等。前台收银处按其业务性质通常隶属于酒店财务部,它位于总台,直