

崔 库 / 总主编



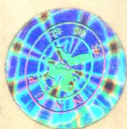
21 世纪职业教育系列教材

ERSHIYI SHIJI ZHIYE JIAOYU XILIE JIAOCAI

前厅客房服务与管理



QIANTING KEFANG
FUWU YU GUANLI



孙丽坤 盖玉妍 吴宝宏 / 编 著



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社

崔 庠 / 总主编



21 世纪职业教育系列教材

ERSHIYI SHIJI ZHIYE JIAOYU XILIE JIAOCAI

前厅客房服务与管理

QIANTING KEFANG
FUWU YU GUANLI



孙丽坤 盖玉妍 吴宝宏 / 编 著



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社 长 春

- ☐责任编辑：刘晓军
☐责任校对：余 天
☐封面设计：宋 超
☐责任印制：张允豪

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅客房服务与管理/孙丽坤, 盖玉妍, 吴宝宏编著. —长春: 东北师范大学出版社, 2007.1
ISBN 978 - 7 - 5602 - 4601 - 7

I. 前... II. ①孙...②盖...③吴... III. ①饭店—商业服务②饭店—商业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 017806 号

东北师范大学出版社出版发行
长春市人民大街 5268 号 (130024)
电话: 0431—85687213
传真: 0431—85691969
网址: <http://www.nenup.com>
电子函件: sdcbbs@mail.jl.cn

东北师范大学出版社激光照排中心制版
吉林省金昇印务有限公司印装
长春市二道区杨家店民航委17组 (130031)
2007 年 2 月第 1 版 2007 年 2 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 14.25 字数: 327 千
印数: 0 001 — 3 000 册

定价: 18.5 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 可直接与承印厂联系调换

总 序

旅游业作为新兴产业自改革开放后在我国迅速发展,据世界旅游组织专家预测,到2020年全世界入境旅游者可达16亿人次,我国将接待3.7亿人次,成为世界第一旅游接待大国。随着我国经济的发展,人们收入水平的提高,国内旅游和出境旅游形成庞大的市场,我国将成为世界第四大旅游输出国。迅速发展的旅游业急需大量的旅游人才,旅游教育成为培养旅游人才的摇篮。

目前,为适应我国旅游业的发展,全国各高等院校纷纷设立旅游专业,旅游专业的教材、书籍也大量出版,智者见智,仁者见仁,其版本比比皆是,呈现出百花齐放的可喜局面。但是,由于旅游学科本身发展历史较短,学科体系尚未建立,所以各种版本的教材雷同者颇多,特色不鲜明,针对性不强,内容重复成为某些教材的通病。鉴于上述情况,为突出培养应用型旅游人才,本套教材力求突出以下特点:一是突出应用性和针对性。为适应旅游专业培养应用型人才的需要,本套教材结合学生学习特点,突出应用性和针对性,力求做到理论阐述精确,文字表达简洁,内容通俗易懂。二是在体例和结构上力求创新。根据旅游专业各门课程特点,本套教材设有学习提示、内容提要、正文、案例、复习思考题等,并附有主要参考文献,便于学生在学习过程中掌握各章的主要内容及检索。在内容选择、难易程度等方面尽量符合学生的接受水平。三是注重案例教学。对学科理论阐述以合理、适度为宜,内容注重实用性,突出案例教学,各章中均编入有针对性的最新案例,并进行详尽分析,用案例培养学生的实践能力。

尽管我们力求通过努力达到上述目的,但由于水平和经验有限,不足与疏漏之处在所难免。为使本套教材更具科学性、创新性、特色性和实用性,敬请旅游界同仁不吝赐教,以便对教材进行不断修改完善,提高教材质量。

承蒙东北师范大学出版社的信任,委托我组织编写本套旅游学科的一系列教材。本人虽从事旅游教育和科研二十余年,其间也曾编写过多部教材,但编写旅游专业系列教材尚属首次,深感责任之重大。为此,我们组织了东北地区有关高等院校旅游管理专业的专家、

学者成立了教材编撰委员会，同时组织了东北地区部分高等院校旅游专业的教师参与编写工作，其目的是凝聚集体之智慧，发挥各自之所长，编写出特色鲜明、高质量的旅游系列教材。令人欣慰的是，首批七部教材已陆续出版，与读者见面，这是编者辛勤劳动的成果，是集体智慧的结晶。在此，向为本套教材付出辛勤劳动的各位专家、学者表示感谢！

另外，本套教材在编写过程中，参考了大量的国内外有关论著，还得到了许多业内人士的帮助，十分感谢！

崔 庠

2006年9月20日于长春东北师范大学

前 言

为了适应我国高等教育发展的需要,不断研究高等教学发展的新问题,针对学生培养目标的要求,我们组织编写了《前厅客房服务与管理》一书。该书旨在培养学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上,重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能,成为全面发展的高等技术应用型专门人才。

本教材的主要特点是:

(1) 注重案例教学

在教材设计上,对学科理论介绍以合理和适用为主,内容注重实用性,突出案例教学的特点,各章有针对性地选用最新的案例,进行了详尽的分析,注重培养学生的实践能力。

(2) 突出应用性、针对性

为了适应学生学习的特点,编者在编写时注重突出教材的实用性和针对性,力求做到理论阐述精确,文字表述简洁,内容通俗易懂。这既有助于教师在教学过程中进一步拓展和发挥,更有助于学生深入思考和探讨。

(3) 体系、结构的创新

在体系、结构和内容方面有所创新,本书按照学习提示、内容提要、正文、案例、复习思考题、每章主要参考文献为顺序编排,便于学生在学习过程中掌握各章的主要内容。在内容选择、难度、深度以及字数方面适当。

本教材由大连民族学院孙丽坤编写前厅部分(第一、二、三、四、五章),大连民族学院盖玉妍编写客房部分(第七、八、九、十、十一章),第六章、第十二章由吴宝宏编写。本教材的编写总结了作者十年来从事饭店管理和培训实践工作和专业的教学经验。尽管编者是多年从事前厅客房管理与服务教学与研究的专任教师,但编写本教材是一种开创性的尝试,加之经验、水平、时间等因素的影响,不足与疏漏之处在所难免,希望得到广大读者的谅解与指正。

为了使该教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性,希望读者将教学实践中的意见与建议及时反馈给我们,以便今后修订、完善,不断提高教材质量,完善教材体系。

另外,本教材参考了大量的国内外有关论著,还得到了许多业内人士的帮助,在此一并表示感谢。

编 者

2006年8月

目 录

第一章 前厅部概述	1
1.1 前厅部的地位和作用及主要任务	2
1.2 前厅部的组织结构	3
1.3 大堂总台的布局 and 主要设备	7
1.4 前厅部管理人员职能与服务员的素质要求	9
第二章 预订业务	17
2.1 预订的方式与种类	17
2.2 客房预订程序	23
2.3 网络预订与预订预测	29
第三章 总台接待业务	38
3.1 总台接待业务概述	38
3.2 入住接待程序	41
第四章 前厅综合服务	52
4.1 问讯服务概述	52
4.2 礼宾服务	55
4.3 金钥匙服务	63
4.4 结账服务	68
4.5 电话总机服务	73
4.6 商务中心服务	77
4.7 商务楼层服务	81
4.8 前厅质量管理与客人投诉处理	83
第五章 前厅部销售管理	88
5.1 客房销售管理概述	88
5.2 饭店价格管理	92
5.3 客房商品的价格体系	97

第六章 计算机在前厅部的应用	102
6.1 使用计算机系统管理前台	102
6.2 饭店前台计算机管理系统	105
第七章 客房部概述	111
7.1 客房部的地位与任务	111
7.2 客房产品的内涵	114
7.3 客房部与其他部门的关系	116
7.4 客房种类及房间布置	118
7.5 绿色客房	121
7.6 客房经营管理发展趋势	124
第八章 客房部的组织机构与岗位职责	127
8.1 客房部的组织机构	127
8.2 客房部的主要岗位职责	130
第九章 客房部卫生服务与管理	136
9.1 客房的日常清扫工作	136
9.2 客房的计划卫生	145
9.3 客房清洁卫生质量控制	146
9.4 公共区域的清洁保养	153
第十章 客房服务与管理	160
10.1 客房服务组织模式	160
10.2 客房服务项目及其服务程序	163
10.3 客人类型与服务方法	169
10.4 客房服务质量管理	175
第十一章 客房设备用品管理	185
11.1 客房设备管理	185
11.2 客房用品管理	191
11.3 客房布件管理	197
第十二章 客房部安全管理	203
12.1 客房安全管理概述	203
12.2 防火	207
12.3 防盗	209
12.4 客房其他安全事故的处理	212

第一章

前厅部概述

学习目的：

1. 了解前厅部在饭店管理中的地位、作用及基本任务。
2. 掌握前厅部组织机构的设置原则、组成与主要职能，以及管理岗位的设置要求。
3. 认识前厅部环境设计的原则和要求。
4. 了解前厅部经理的职能。
5. 掌握服务员的素质要求。

学习要点：

1. 前厅部在饭店管理中的工作任务。
 2. 前厅部的组织机构设置。
 3. 前厅部与管理人员职责和前厅服务员的基本素质。
-

前厅部（Front Office）是客人与饭店接触的主要场所，是协调饭店所有对客服务的部门，涉及饭店提供的对客服务的诸多内容，例如为客人提供客房预订、入住登记、行李、电话、留言、问讯、票务、邮件、商务、外币兑换、委托代办、结账离店等服务项目。

前厅部是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地，是饭店对客服务开始和最终完成的场所，也是客人形成对饭店的第一印象和最后印象之处。前厅部是饭店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务并为客人提供各种综合服务的部门，是饭店经营管理中的一个重要部门，是整个饭店服务工作的核心。前厅部和客房部一起构成饭店的房务部门。通过学习本章，了解前厅部是饭店管理的关键部门，其运行的好坏，将直接影响到饭店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。由此可见，前厅部及其员工对树立饭店的形象和声誉，起着重要的作用。

1.1 前厅部的地位和作用及主要任务

1.1.1 前厅部的地位和作用

前厅部是饭店的重要组成部分,在饭店的经营管理中,占有举足轻重的地位。前厅部的业务涉及面较广,具有系统性、灵活性、协调性的特点,因此,对服务人员的素质要求较高,要求能够为客人提供准确高效的服务。前厅部与饭店的营业收入直接相关,而且前厅部所处的位置,使其能够最大范围地接触客人。

1. 前厅部是饭店服务工作的“窗口”,代表着饭店的对外形象

前厅部通过自身的销售与服务,在客人抵店、住店和离店的全过程中始终与客人保持密切联系。从心理学上讲,第一印象很重要,客人总是带着这种第一印象来评价一个饭店的服务质量。如果第一印象好,那么即使在住宿期间遇到不如意的地方,客人也会认为这是偶尔发生的,可以原谅。反之,如果第一印象不好,那么,客人就认为这家饭店出现这类服务质量问题是必然的,饭店在客人心目中的不良形象就很难改变。此外,客人离店时也是从前厅部离开的,客人遇到疑难问题时,通常都会找前厅服务员联系解决,如果客人对饭店服务不满意,也会到前厅投诉。另外,前厅部掌握全部住宿客人的相关资料和信息,并将这些信息反馈到饭店管理机构和相关管理部门。

前厅部的工作效率和服务质量直接代表饭店的管理水平,就像一条无形的情感纽带,维系并加深饭店与客人之间互相依赖和信任之情。在市场经济条件下,客人就是“皇帝”,饭店是为客人提供食、宿、娱乐等综合服务的行业,饭店服务质量好坏最终是由客人作出评价的,评价的标准就是客人的“满意程度”。建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度,争取更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。因此,饭店都非常重视改善宾客关系,而前厅部是接触客人最多的部门,因而是建立良好宾客关系的重要环节。

2. 前厅部是饭店经营活动的中心

前厅部服务贯穿于对客服务全过程,是给客人第一印象和最后印象区。前厅部所提供的服务从客人来店开始,经历住店到最后离店的全部过程。前厅部每一位员工的言谈举止,都处处体现出饭店对待客人的关心程度,而只有主动、热情的接待及周到、细致的服务,使客人就像生活在自己的家里一样方便、舒适,没有陌生感,真正感受到“宾至如归”,才能赢得客人的信赖和满意。

3. 前厅部是饭店服务质量整体水平的体现

前厅部工作效率、服务质量和管理水平的高低,直接影响饭店的整体形象、市场竞争力和饭店的经济效益,因此饭店服务质量高低,透过前厅管理可见一斑。

4. 前厅部是饭店经营管理信息的提供者

由于前厅部与客人有着最广泛的接触,从而可以及时收集到客人对饭店管理和服务的意见等,并传达给饭店质检部门进行有针对性和有成效的分析,为制定改进管理和提高服务的措施提供了第一手资料。另外,前厅部还保存大量的实际经营管理数据,通过认真整理和分析,可按日、月、年,定期或不定期地向饭店决策和营销机构提供反映市场各种信

息的报表及数据,以此作为制定和调整饭店计划及经营策略的重要依据。前厅部还在销售部、财务部制定年度客房营销预算计划方面发挥着重要的作用。

综上所述,前厅部是饭店组织机构中的关键部门,其地位和作用是十分重要的。

1.1.2 前厅部的主要任务

1. 推销客房

销售客房产品是前厅部的首要任务。前厅部主要受理客人预订,随时向没有预订的零散客人(Walk-in Guests)推销客房和餐饮等业务。

2. 接待客人

总台不仅接待客人,为客人办理住店手续、分配住房和回答问讯等,还要接待其他消费客人以及来访客人等。

3. 为客人提供各种综合服务

包括机场、车站接送客人,为客人提供行李搬运、出租车服务、邮电服务和问讯服务等。

前厅部作为饭店的神经中枢,承担着对饭店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。

4. 控制客房状况

饭店客房使用状态是由总台控制的。前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作,另一方面还要能够在任何时候正确地反映客房状况。要做好这项工作,除了实现控制系统计算机化和配置先进的通信联络设备设施外,还必须建立和健全完善和行之有效的管理制度,以保障前厅部与相关部门之间的有效沟通及合作。

5. 客房账务管理

客房账务管理包括建立客人账户、登账和结账等工作。前厅部向客人承诺并提供最终一次性结账服务。客人经过必要的信用证明,在客人预订客房时商定并建立客账(收取定金或预付款),也可以在客人办理入住手续时建立客账。其间要及时登账,最后要迅速、快捷地为客人办理离店结账手续,主动征求客人意见,使客人满意而去。

6. 建立客史档案

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店客人建立客史档案。建立客史档案时,一般都要将客人的姓名、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,并定期进行统计分析,作为饭店提供周到、细致、有针对性服务的依据,以不断改进饭店的服务。

1.2 前厅部的组织结构

1.2.1 前厅部组织机构设置的原则

1. 根据实际需要设置

前厅部机构设置应该从饭店自身的类型、性质、规模、登记、地理位置、经营特点及管理方式等实际情况出发,而不能生搬硬套。比如规模小的饭店以及以内部接待为主的饭店就可以将前厅部并入客房部,而不必独立设置。

2. 根据经营情况设置

以经营为目的,防止机构臃肿、人浮于事的现象,尤其要注意“因事设人”,而不能

“因人设事”、“因人设岗”。但另一方面也要注意，“机构精简”并不意味着机构的过分简单化，出现职能空缺的现象。

3. 根据分工设置

应明确岗位人员的职责和任务，明确上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径，防止出现管理职能的空缺、重叠现象。

1.2.2 前厅部组织机构图

饭店规模大小不同，组织机构图（Organization Chart）也不同。前厅部组织机构可以有很大区别，这表现在以下三个方面。

1. 大饭店管理层次多，而小饭店层次少。如大饭店可能有前厅经理——主管——领班——服务员四个层次，而小饭店可能只有经理——领班——服务员三个层次。

不过，21 世纪饭店管理的发展趋势是组织机构的扁平化，包括前厅部和客房部在内的饭店各部门将尽可能地减少管理层次，以提高沟通和管理效率，降低管理费用。饭店计算机管理软件的运用，为这种组织结构提供了可能。

2. 大饭店组织机构内容多，而小饭店内容少。如很多大饭店前厅部设有商务中心、车队等，而小饭店则没有。

3. 大饭店前厅部有些职能部门分开，由不同的岗位负责；而小饭店则可能将其合二为一，甚至“合三为一”、“合四为一”。小饭店总服务台隶属于客房部，后增设了前厅部。

考虑到饭店前厅部与客房部的联系甚为密切，大多数饭店都将其前厅部和客房部合二为一，称为“客务部”或“房务部”（Rooms Division）。大、中、小型饭店前厅部的组织机构图可分别参见图 1-1、图 1-2 和图 1-3 进行设置。

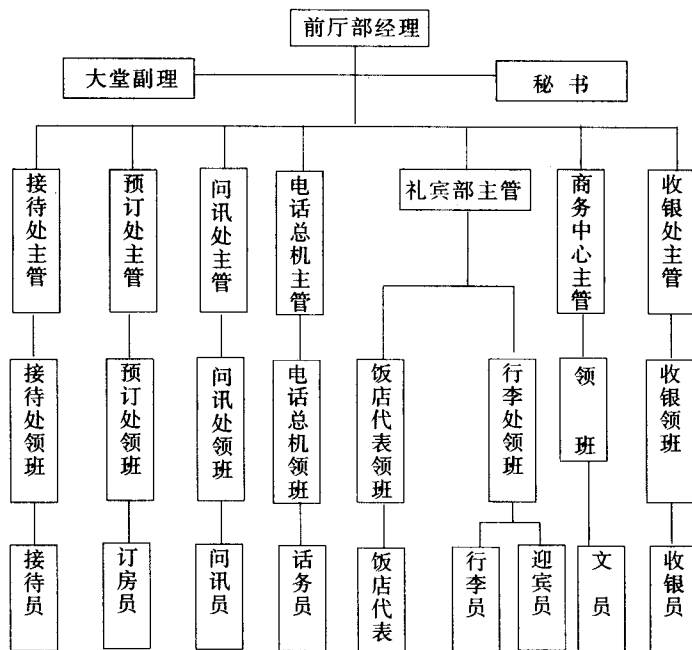


图 1-1 大型饭店组织机构图

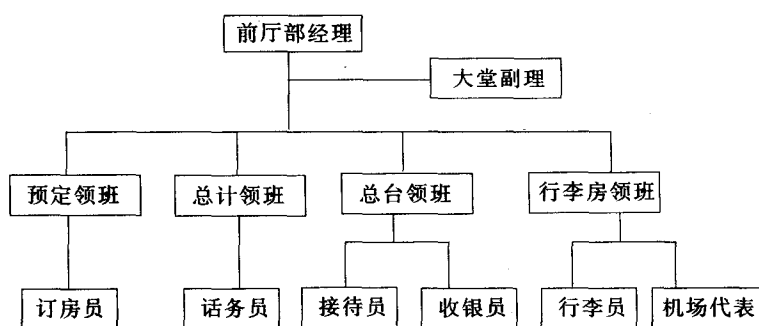


图 1-2 中型饭店组织机构图

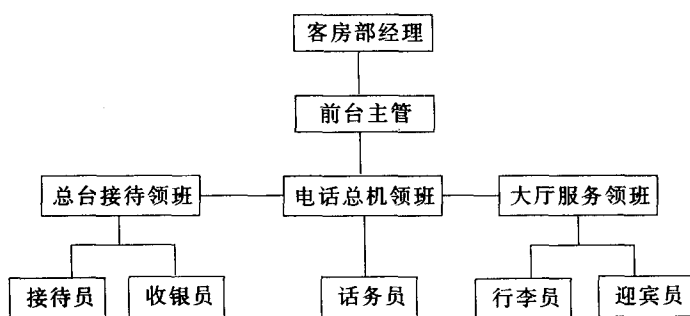


图 1-3 小型饭店组织机构图

1.2.3 前厅部机构组成及主要职能

前厅部组织机构一般由以下部分组成：办公室、预订、问讯、接待、礼宾、收银、大堂副理、商务楼层、电话总机、商务中心。另外，通常在前厅部还设有其他非饭店所属的服务部门，例如银行驻店机构、邮政部门驻店机构、旅行社驻店机构、民航及其他交通部门驻店机构等，以作为完善饭店不同服务功能需求的必要补充。前厅部的工作任务是由内部各机构分工协作共同完成的，因饭店规模等的不同，前厅部的业务分工也有所不同，但一般都设有下述主要机构。

1. 预订处 (Rooms Reservation)

负责饭店的预订业务，接受客人以电话、信函、传真、因特网及口头等形式的预订；负责与有关公司、旅行社等能提供客源的单位建立良好的业务关系，尽量销售客房商品并了解委托单位接待要求；加强与总台接待处的联系，及时向前厅部经理及总台相关岗位和部门提供有关客房预订资料和数据；参与客情预测工作，完善订房记录及客史档案；向上级提供 VIP 抵店信息；参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订；制定各种预订报表（包括每月、半月、每周和翌日客人抵达预报）；参与制定全年客房预订计划。

2. 接待处 (Check-in/Reception)

接待处又称“开房处”，通常配备有主管、领班和接待员。其主要职责是：销售客房，接待住店客人（包括团体客人、散客、常住客人、预订客人 and 未预订客人等），为客人办理入住登记手续，分配房间；掌握住客动态及信息资料，控制房间状态；制定客房营业日

6 前厅客房服务与管理

报等表格；协调对客服务工作，与预订处、客房部等保持密切联系，及时掌握客房出租情况。

3. 问讯处 (Information/Inquiry)

问讯处通常配有主管、领班和问讯员，其主要职责是回答客人问讯，包括介绍饭店内服务项目、市内观光、交通情况、社团活动等相关信息；接待来访客人；及时处理客人邮件；提供留言服务（住客留言与访客留言）；分发和保管客房钥匙等。

4. 收银处 (Cashier/Check-out)

收银处亦称结账处，一般由领班、收银员和外币兑换员组成。由其业务性质所定，收银处通常隶属于饭店财务部，由财务部管辖。但由于收银处位于总台，与总台接待处、问讯处等岗位有着不可分割的联系，直接面对面地为客人提供服务，因此也是总台的重要组成部分。因此，前厅部也应参与和协助对前厅收银员的管理和考核。收银处的主要职责是：办理离店客人的结账手续；受理入住饭店客人住房预付金；提供外币兑换和零钱兑换服务；建立客人账卡，管理住店客人的账目；与饭店各营业部门的收款员联系，催收、核实账单；夜间统计饭店当日营业收益情况，制作营业报表；夜间审核全饭店的营业收入及账务情况；为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务等。

5. 大厅服务处/礼宾服务处 (Bell Service/Concierge)

礼宾服务人员一般由大厅服务主管（金钥匙）、领班、迎宾员、行李员等组成。其主要职责是：在门厅或机场、车站迎送宾客；负责客人的行李运送、寄存，确保其安全；雨伞的寄存和出租；公共部位找人；引领客人进客房，并向客人介绍服务项目、服务特色等，适时进行宣传；分送客用报纸、信件和留言；协助管理和指挥门厅入口处的车辆，确保其畅通和安全；回答客人问询，为客人指引方向；传递有关通知单；为客人提供召唤出租车和泊车服务；负责客人其他委托代办事项。

6. 电话总机 (Switch Board)

主要职责是：转接电话；为客人提供叫醒服务；提供“请勿打扰”（DND）电话服务；回答客人电话问讯；提供电话找人服务；受理电话投诉；接受电话留言服务；办理直拨国际长途、国内直拨长途电话事项；传播或消除紧急通知、说明；播放背景音乐。

7. 商务中心 (Business Center)

商务中心通常由主管、领班和文员构成，其主要职责是：为客人提供打字、翻译、复印、传真、长途电话等商务服务；可以根据客人需要提供秘书服务；提供文件加工、整理和装订服务；提供计算机、幻灯机等租赁服务；提供代办邮件和特快专递服务等。

8. 车队 (Taxi Service)

大型饭店在其前厅部设立车队，接受前厅部的调派。车队的主要职责是：负责接送重要宾客或有预订的客人以及有特殊需要的客人；为客人提供出租车服务等。

9. 大堂副理 (Assistant Manager)

大堂副理是饭店管理机构的代表人之一，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，协调饭店各部门与客人的关系；对内负责维护饭店正常的秩序及安全，对各部门的工作起监督和配合作用。其主要职责是：负责处理宾客的投诉；联络与协调饭店各有关部门对客人的服务工作；处理意外或突发事件；礼貌热情地回答宾客的各种提问；协助解决宾客紧急难办的事宜；负责检查贵宾房和迎送贵宾的接待服务工作；巡视和检查饭店公共区域，以消

除隐患, 保证安全, 确保前厅等部门服务工作的正常进行。

1.3 大堂总台的布局 and 主要设备

1.3.1 大堂 (Lobby)

大堂是客人办理住宿登记手续、休息、会客和结账的地方, 是客人进店后首先接触到的公共场所。大堂必须以其宽敞的空间、华丽的装潢, 创造出一种能有效感染客人的气氛, 以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。

传统的饭店大堂一般追求一种宽敞、华丽、宁静、安逸、轻松的气氛, 但现在越来越多的饭店开始注重充分利用饭店大堂宽敞的空间, 开展各种经营活动, 以求“在饭店的每一寸土地都要挖金”。这种经营理念同时也是 21 世纪饭店的经营理念。

从饭店的装修布置而言, 一个良好的饭店大堂应该具备以下所述条件。

1. 满足功能要求

功能是大堂设计的最基本的层次, 是第一位的要求。

(1) 饭店入口处要有气派, 充分体现饭店形象。

(2) 宽敞舒适, 其建筑面积与整个饭店的接待能力要相适应。面积应与饭店的客房间数存在一定比例, 约为 0.4 m^2 — 0.8 m^2 /间, 即每间客房应占有 0.4 m^2 — 0.8 m^2 的大堂面积。

(3) 有一定的高度, 不会使人感到压抑, 最好为天井式的, 采光良好。

(4) 整体布局合理, 装饰华丽。

(5) 通风, 温度适宜, 空调不会使人感到头疼; 具备通信、消防设施。

(6) 有良好的隔音效果。

(7) 背景音乐适宜, 音量适中。

(8) 灯光柔和。

(9) 有足够的温度。

(10) 地面美观, 最好为大理石或优质木地板, 既豪华美观, 又便于清洁。

(11) 位于大堂的部门招牌显而易见。

(12) 涉外星级饭店要有能够显示世界主要客源国(或城市)时间的时钟。

2. 充分利用空间

大堂的设计应满足各种不同的使用功能。设计上要统一, 形成整体效果, 不要盲目追求空间的气派、宏伟。

3. 大堂要强化文化氛围

要注意利用一切建筑或装饰的手段, 创造一个亲切、宜人、欢悦、静谧、有文化气韵、有现代气息、主题突出、功能合理、组织高效、人群集散便捷的空间。

4. 形成个性化的风格

大堂在设计上应该在满足客人活动的前提下, 尽可能创造其独特性, 形成自己的风格

和特色,借助形象思维,确定大堂设计主题,并用现代技术手段表现出来,充分反映饭店的经营理念。

1.3.2 总服务台 (General Service Counter)

饭店大厅内应设有与饭店规模、星级相适应的总服务台。总服务台简称“总台”,是为客人提供住宿登记、结账、问讯、外币兑换等综合服务的场所。柜台的设置应便于员工观察到整个大厅及电梯、商场、餐厅等各入口的情况,并能清楚地看到门外车辆的到达情况。

前台可以设置为柜式(站立式),也可以设置为桌台式(坐式)。坐式柜台应以办理入住手续为主,同时必须另外配置一组站式的独立结算柜台。

每个前台工作单元中,应至少包括1部电话机,1台计算机,1台账单打印机,1组客人资料抽屉或抽拉柜,1组放置发票、登记单、信用卡单、留言簿、饭店信纸和信封、圆珠笔、客房卡封、开门磁卡的综合抽屉或格子。

前台两端不宜完全封闭,应有不少于1人出入的宽度,便于前台人员随时为客人提供个性化服务。

总台的设计,一般要求考虑两个因素:

第一,总台的外观;

第二,总台的大小和前台设备。

1.3.3 前台主要设备

前台是为客人提供服务的最关键的环节,由于前厅部业务面广,工作琐碎复杂,配备各类相应的设备可以使各个岗位的各项服务工作有条不紊地进行。

1. 计算机显示屏。前台应配备多台计算机,可以随时显示客人全部资料,包括预订、入住、押金、个人资料、离店、店内消费记账等,平均50至80间客房配备1部前台计算机。

2. 打印机。前厅部应备有2台以上的打印机,在办理预订、入住及结账业务时可用来打印相关单据和表格。平时使用时,要尽量把打印机调到省墨状态,并尽量用纸的正反面打印,以减少消耗,降低成本,为创造绿色饭店出一份力。

3. 扫描仪。按公安部门的要求,前厅部应配备专用扫描仪,用于扫描住客的各类身份证件。使用扫描仪既可使客人入住登记工作更快捷、更准确,还可减少一联入住登记表。将来,IC卡式的数字智能身份证投入使用后,入住登记工作将更快捷、更准确。

4. 复印机。总服务台应备有复印机以便复印各种文件资料(可以与商务中心合用)。

5. 钥匙及信件架。传统的钥匙及信件架是一个设置于总服务台下部或侧面的多格木架,每一格代表一个相应的房间,格子的大小及深浅应以完全放下带有饭店标志的钥匙牌和钥匙及一个航空信封为宜。部分饭店将钥匙及信件架分开设置,另有少数饭店将钥匙及信件架设置于总服务台后面靠墙的位置处。

6. 客房钥匙。随着饭店业的迅速发展,客房用锁已趋于采用一些安全可靠的新型门锁。新型客房锁钥匙系统的种类主要有IC卡锁、电脑磁卡锁、电子光卡锁、磁片机械锁(又称磁片锁)等。

7. 保险箱。高星级饭店前厅应设贵重物品保险箱, 24 小时对客免费服务。保险箱一般放置于邻近总服务台前厅收款处安全、隐蔽的专用房间内。目前, 越来越多的高星级饭店在每间客房内设置了可供宾客自己设置密码并存取的贵重物品小保险箱。可以预见, 饭店前厅贵重物品保险箱的数量将逐渐减少。

8. 信用卡刷卡机。总服务台应备有信用卡刷卡机及 POS 机, 分别用于手工刷信用卡和电脑刷信用卡。刷卡时, 收银员应在宾客的面前将已作废的、宾客签过名的签购单撕毁。

9. 账单架。总服务台应备有账单架, 分别用于存放团体账单和散客账单。

10. 收款机和验钞机。总服务台的前厅收款处应备有收款机, 以加快收款速度; 还应备有验钞机, 以识别各币种的真伪。

11. 计算器。总服务台应准备多个计算器, 以便及时为宾客计算消费金额, 统计相关数据, 及时准确地收账, 完成报表制作工作。

12. 打时器。总服务台还应准备打时器以给已经收到的各种信件、资料打上时间, 控制收发信件、文件及资料的速度。

13. 档案小车。用于存放订房档案夹。

此外, 前台还配有总机房设备: 主要有程控电话交换机、电话自动计费器、呼唤机、总台及自动叫醒控制系统等; 行李组备有行李车、行李寄存架、伞架、轮椅、婴儿车等。

1.4 前厅部管理人员职能 与服务员的素质要求

1.4.1 前厅部经理

前厅部经理要将管理原理运用到工作中去, 并通过前厅部员工的共同努力, 使饭店的每一位客人都能感受到热情、关爱、安全、高效的饭店服务。

1. 前厅部经理的职能

为了实施有效的管理, 前厅部经理有权支配以下基本要素: 员工、设备、客房、预算资金和各种销售机会。前厅部经理通过支配上述要素, 实现饭店的各项利润指标。

2. 前厅部经理的工作分析

工作分析 (Job Analysis) 是对前厅部经理每天要做的典型的工作进行详细的叙述, 它为前厅部经理岗位进行工作描述打下了坚实的基础。工作分析之所以有用, 是因为它使我们在准备工作描述时, 能够确定某些日常工作程序。这些日常工作程序, 加上主要的职责以及在工作当中所涉及的部门之间的关系, 便构成了对前厅部经理岗位进行工作描述的基础。