

云南省旅游中等职业教育系列教材

饭店前厅部

主 编：仇学琴

副主编：姜若愚 周 青

主 审：黄继元

FANDIAN QIANTINGBU YUNXING YU FUWU

运行与服务



722

云南省旅游中等职业教育系列教材

饭店前厅部运行与服务

主 编：仇学琴

副主编：姜若愚

周 青

主 审：黄继元



A1027701

云南教育出版社

责任编辑：甘宏跃

封面设计：程 杰

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店前厅部运行与服务/仇学琴等编著. - 昆明: 云南教育出版社, 2002.6

云南省旅游中等职业教育系列教材

I. 饭… II. 仇… III. 饭店 - 商业服务 - 专业学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 033300 号

云南省旅游中等职业教育系列教材

饭店前厅部运行与服务

主 编：仇学琴

副主编：姜若愚

周 青

主 审：黄继元

云南教育出版社出版发行 (昆明市环城西路 609 号)

福保东陆印刷股份有限公司印装

开本：850×1168 1/32 印张：6.625 字数：155000

2002 年 7 月第 1 版

2002 年 7 月第 1 次印刷

印数：1~3000

ISBN 7-5415-2112-4/G·1664

定价：10.00 元

目 录

第一章	前厅部概述	(1)
第一节	前厅部的组成	(2)
第二节	前厅部的地位和职能	(5)
第三节	前厅部人员素质与职责	(10)
第二章	前厅部的布局与装饰	(17)
第一节	入口及门厅形式特点	(17)
第二节	入口及门厅装饰艺术原则	(19)
第三节	门厅(大堂)装饰艺术风格	(20)
第三章	前厅预订服务	(23)
第一节	预订概述	(23)
第二节	预订的种类、方法及渠道	(27)
第三节	客房及房价的种类	(32)
第四节	预订的程序及订房核对	(35)
第五节	超额订房及预订状况的控制	(40)
第六节	失约行为及处理	(46)
第四章	前厅接待服务	(49)
第一节	接待概述	(49)
第二节	入住登记表格及项目	(51)
第三节	散客、团队入住程序	(60)
第四节	接待工作中的推销艺术	(69)
第五节	接待工作中应注意的问题	(72)
第五章	前厅收银服务	(76)
第一节	收银概述	(76)

第二节	收银业务程序	(79)
第三节	宾客的支付方式及夜审工作	(85)
第四节	收银业务特殊问题处理	(92)
第五节	收银处的其他服务	(98)
第六章	前厅问讯服务	(103)
第一节	问讯概述	(103)
第二节	问讯处设备及信息范围	(106)
第三节	问讯处各类服务	(110)
第七章	前厅总机与商务中心服务	(122)
第一节	总机概述	(122)
第二节	总机业务范围	(125)
第三节	商务中心概述	(128)
第四节	商务中心服务操作程序	(131)
第八章	前厅大厅服务	(135)
第一节	大厅服务概述	(135)
第二节	应接服务	(138)
第三节	行李服务	(141)
第四节	其他服务	(155)
第九章	前厅综合管理	(158)
第一节	饭店与客人关系的处理	(158)
第二节	饭店安全保卫	(168)
第三节	前厅经营数据分析	(179)
附录	前厅部常用英汉术语	(187)
主要参考书目		(201)
后记		(203)

第一章 前厅部概述

在现代饭店机构设置中,前厅部通常指的是由总台和与之相应关系较密切的其他一些岗位或工作班组组成的综合性部门,该部门因其主要机构基本位于大堂或称为前厅而得名,总台等岗位通常只是其中一部分。

每一位宾客在最初抵达饭店和最后离开饭店的整个过程中,都需接受由前厅提供的直接服务,在前厅产生直接的“第一印象”和“最后印象”,因此,在前厅工作的每一位员工,位于前厅的每一件物品,以及大堂的环境和布置等对于饭店的形象和声誉,均会产生重要的影响。前厅部的管理体系、工作程序、资料客史存档,前厅部员工的饭店意识、职业道德、服务质量、知识程度、操作技能、应变技巧乃至他们的相貌、仪表、姿势、表情、言谈举止以及前厅的装修、装饰风格等等,无不对饭店的形象和声誉产生最直接和重要的影响作用。

在现代饭店管理中,前厅部不仅担负着推销饭店的产品与服务的责任,同时也担负着联系和协调各相关部门为客人服务的工作,是一个起着计划、组织、指挥、协调职能的重要生产和管理部门。

因此,可以说前厅部是饭店的神经中枢,是饭店管理与宾客之间联系的桥梁,同时也是饭店总经理和市场营销等部门作出经营决策的主要参谋机构和助手。前厅部运行和管理水平的好坏直接反映了整个饭店的工作效率、服务质量和管理水平,并直接影响整个饭店的经营效果。

第一节 前厅部的组成

一、概念

饭店大堂是宾客进入饭店的第一个接触点，又是宾客离开饭店的最后接触点，前厅部的工作贯穿于宾客与饭店接触及交易来往的全过程，通过开展预订客房业务，首先与潜在的宾客接触，接着是接待抵店的客人，办理入住登记手续，使宾客顺利入住，在宾客住店期间，为客人提供各项前厅服务，如询问、商务、行李、电话、客账管理以及其他各类代办服务，直至送客人离店。同时，前厅部还需要为住店宾客建立客史档案，为宾客下次光临饭店作好准备的同时，也为饭店作出经营决策提供各种统计数据。

根据前厅部的工作特点和管理要求，前厅部一般由大堂经理、总服务台、商务中心、行李服务、电话总机五个管区或部位组成，大型饭店的前厅部还可能设有商务楼层、票务中心、饭店代表、机场代表以及负责接送客人的车队等岗位。

前厅部各个管区下设接待、询问、预订、行李服务、大堂迎宾、商务等工作班组，按照一般的饭店建立四级垂直领导体制和管理网络的原则，各管区或工作班组又分设主管、领班。前厅部通过对各个管区的有效组织、协调、指挥、控制，发挥其在饭店整个运行机制和管理体系中应有的作用。

在前厅部的各个管区中，由于总台的工作重要性和特殊性，一般分别设接待、询问、预订以及收银主管，以加强对各工作岗位的管理和领导。或者可以根据人员情况，几个工作岗位设一个主管，以加强对总台的管理。

二、前厅的组织机构

随着饭店业的发展,前厅工作越来越专业化,前厅组织机构的设置,应考虑到既要保证前厅工作的效率,又要方便客人,因此,组织机构的设置,应根据饭店规模的大小、业务量的多少而定。

前厅部通常设在饭店的大堂里,主要是考虑到管理的方便和与客人接触、为客人解决问题的方便,在大中型饭店中前厅部往往单独设置,小型饭店往往不单独设立前厅部,将其业务归客房部或房务部负责,也有一些大中型饭店只设房务部或客务部,将前厅部归属其内,但仍然为部门建制。

图 1—1 大型饭店前厅部组织机构示例

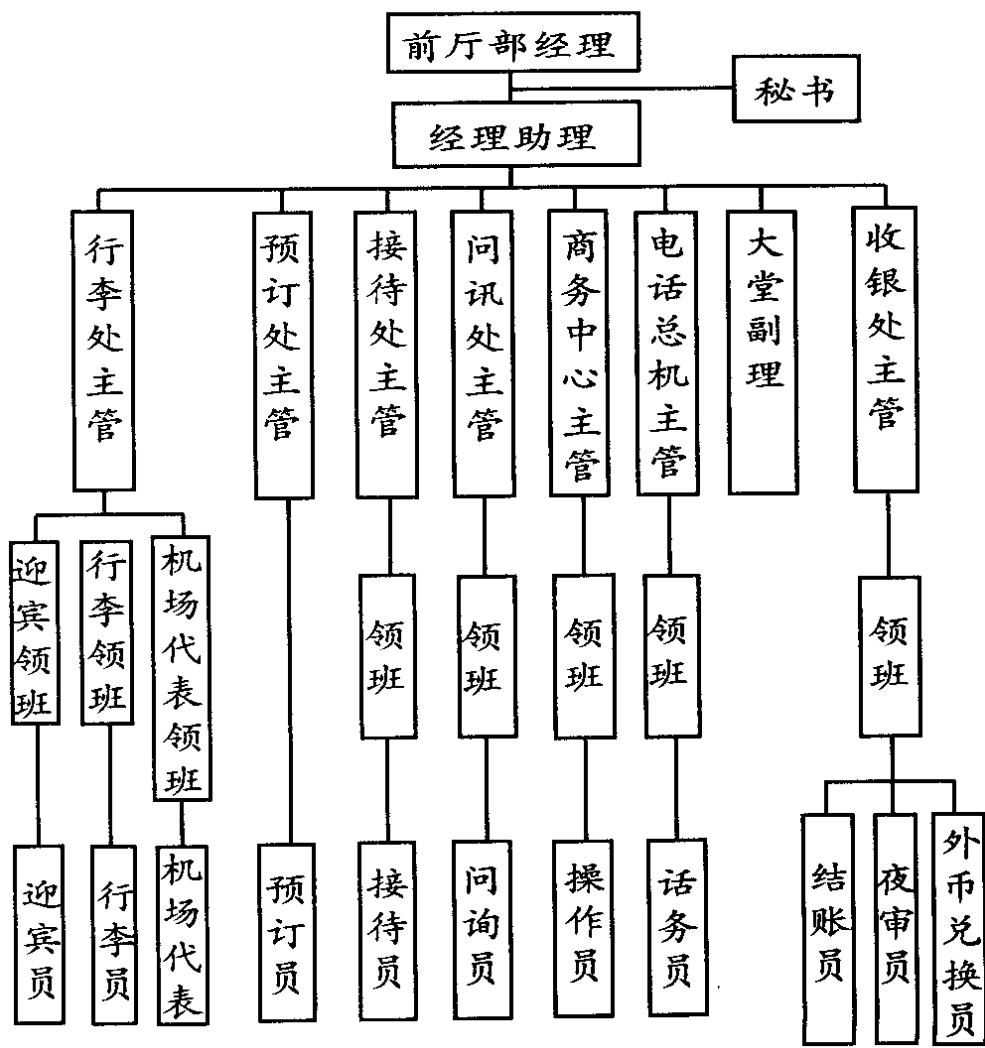
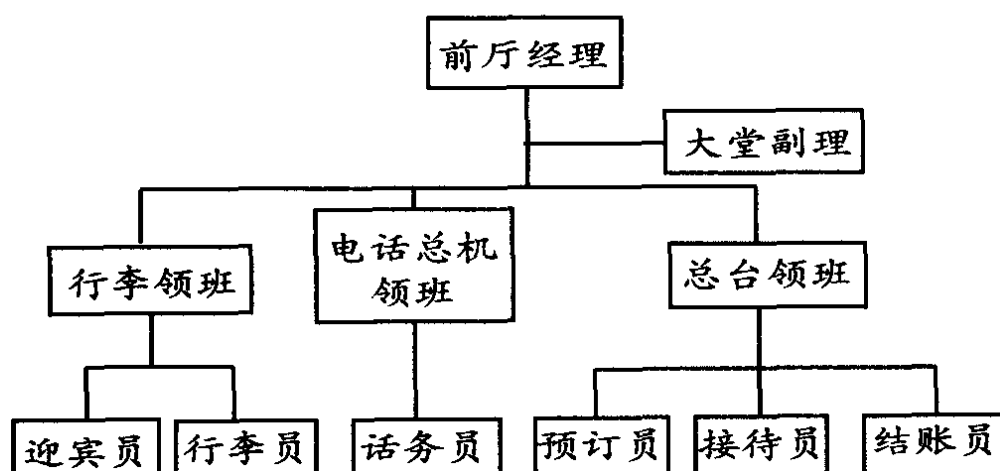


图 1—2 中小型饭店前厅部组织机构示例



三、机构设置原则

前厅部是饭店中极其重要的一个部门，这一部门中各部位间的关系，直接影响和决定整个指挥系统和沟通网络是否畅通，从而影响整个饭店的经营，因此，恰当的前厅组织机构，对于有效实现组织目标，是至关重要的。

前厅部各岗位的工作要求比较高，对员工的素质要求也比其他部门要高。为了有效组织这些员工，完成前厅的业务运转，在组织机构的设置上应当遵循以下一些主要原则：

（一）精简原则

前厅部组织机构设置，必须遵循精简原则。机构精简，不仅利于劳动力的节省，而且有利于工作效率的提高和人际关系的融洽，否则，人浮于事，影响业务的运转。基于这一原则，现在一些饭店往往将总台的一些岗位合并，要求员工一专多能担任多个角色，如将询问处和接待处合并，只设一个主管或一个领班，要求员工既要掌握接待技能又要掌握询问的技能，从而提高工作效率。有些饭店甚至将整个总台作为一个工作岗位对待，安排合适的员工在相应岗位上，即以工作要求定员工，而不能因人而设岗位。

（二）统一原则

无论饭店的规模大小，管理层次的差别，在设置前厅组织机构时，一定要求统一指挥，权力和责任明确，让所有员工明确自己的上级和下级以及自己所负责的具体工作。因此，一般在饭店管理中，应避免出现主管或领班交叉管理现象。这种统一指挥，责权分明的组织原则，更利于前厅部作为饭店的一个重要部门的整体效能的发挥。

（三）灵活方便原则

为了保证饭店的运行，现在大部分饭店通常采取“四级管理”、“垂直领导”的管理体制，但有时也可以根据饭店的规模和档次变化而不同，一些岗位可以根据实际情况进行合并，只要有利于沟通、协调，更好地配合，可以灵活处理。如一些饭店为了加强大堂副理对整个饭店的管理和督导作用，往往将大堂副理划归于总经理办公室；由于总台收银处与接待处工作联系密切，需要协调配合的问题较多，为了方便管理，现在大部分饭店已将以前归属财务部的总台收银和外汇兑换处划归前厅部管理；又例如，在一些大型饭店，往往设有机票代理处或票务中心，设有邮局等，由于在工作上与前厅部各岗位联系较多，其位置往往又设在大堂，为了便于管理和方便工作，一般均划归前厅部管理。

饭店应该根据其本身的规模、特点、经营方式、营销特点等因素，设置出最合适饭店运行的组织机构，以便于前厅部全体员工分工合作，共同完成组织的目标。

第二节 前厅部的地位和职能

一、地位

前厅部在每一个饭店中都有着举足轻重的地位，尤其是在目

前饭店的竞争日益激烈，宾客对饭店的各种要求越来越多，前厅部有关的业务范围越来越扩大的情况下，前厅部在饭店经营和管理中所扮演的角色越来越重要，其地位也更加突出，这主要是由前厅部的一些特点所决定的。

（一）内外联系的桥梁

由于前厅部的的主要工作场所大堂，是所有宾客进出饭店的最主要交汇集结场所，宾客从准备进入饭店开始直至离开饭店的全过程，可以不与任何一个其他部门打交道，但绝对不可能不直接与前厅部打交道。从机场接机，到行李服务，再到入住登记，直至结账离店，以及其间可能为宾客提供的商务服务、电话服务、询问服务等，都表明前厅部各岗位与客人的直接接触最频繁，而且对任何类型的客人而言都是必不可少的。因此，前厅部担负着饭店与宾客联络的重要工作，前厅部工作效率的高低，从某种程度上反映了整个饭店的工作效率；前厅部服务质量的好坏，也从某种程度上反映了整个饭店的服务水平。

（二）饭店的“神经中枢”

前厅担负着饭店各部门间的协调工作，宾客入住饭店以后，有什么要求和期望往往向前厅部的总台或大堂副理反映，同样有烦恼和高兴、困难和失望也会向前厅表达，然后由前厅部迅速与各有关部门总体协调。因此，前厅部在整个饭店中起着“神经中枢”的作用，扮演着“指挥中心”的角色。例如，有客人入住后发现房间空调有问题或电视机不能使用，通常会打电话给总台或大堂副理，然后由总台或大堂副理通知工程部立即去房间检查、维修，若在较短时间内无法修好，则安排行李员、楼层服务员等为客人换房等。从中可以清楚地看出，前厅部起着总协调的作用。而作为一个总协调其地位的重要性不言而喻，牵一发而动全身，前厅部的工作将直接对全饭店各有关部门产生影响。同样，

前厅部工作的严密和出色程度也将直接对全饭店各其他部门产生积极的影响。

（三）特殊营销部的作用

饭店营销部的主要任务之一便是开拓市场、组织客源，但前厅部作为一个综合部门，在服务过程中积极推销客房，推荐饭店各种服务项目，直接为饭店创造经济效益。同时，由于前厅部工作性质和特点决定了前厅部与客人频繁接触的机会，因此，如果前厅部的工作出色，将为饭店赢得无数的回头客，开拓饭店无数的潜在客源市场，从而获得可观的利润。相反，如果前厅部工作失误或不当，将会使客人失去对饭店的信任，从而失去市场，使饭店失去客源。事实说明，一个饭店能够不断地开拓客源市场，通过服务赢得客人的心，不断地巩固客源市场，并因为回头客带来或创造出各种潜在的客源市场，最终才能使饭店从兴旺走向更加繁荣。从这一点我们可以看出前厅部在一个饭店营销中所处的重要地位。

（四）参谋机构的角色

前厅部各岗位均与客人有广泛接触和交流的机会，客人的喜怒哀乐也会通过前厅部这个渠道反映出来，因此，前厅部自然便成了客人信息中心；另外，客人登记入住、结账离店等各种手续均在前厅完成，因此，前厅部自然也成为各种客人资料集中的信息中心。通过对客人要求、建议和意见的有效分析，可以及时改进服务，控制质量，从而对管理产生积极作用；通过对客人入住登记资料，消费情况的统计和分析，可以对市场营销及时作出调整。因此，前厅部在饭店的经营和管理中起着非常重要的参谋作用，可以为饭店经营管理决策提供各种有效可靠的依据。

通过以上对前厅部的特点的分析可以得出结论，如果将饭店比作一条“龙”的话，则前厅部就是“龙头”。可见，加强以前

厅为中心的经营管理是十分必要的。

二、职能

(一) 客房销售

客房是每一个饭店的主要产品，客房销售是每一个饭店的主要收入来源渠道。前厅部的一切工作是以客人为中心，以客人需求为目标，通过快捷优质的服务赢得客人的满意，而所做的一切，其最终目的就是把饭店的产品——客房推销出去，并且能获得一个较好的价格。前厅部销售客房主要通过预订销售、接待销售和通过优质服务赢得客人信任进行客房再销售，即以吸引回头客等方式来进行客房销售。前厅部员工通过应用一定的业务技能和语言技巧等手段，使客人接受饭店客房这一产品，从而将产品转换成利润。同时，前厅部也通过与客人的接触和了解参与饭店的市场调查和市场预测，参与房价及营销计划的制定，以便完成销售客房的目标，因此，销售客房是饭店的主要经营内容，也是前厅部的主要职能之一。

(二) 组织实施对客服务

前厅部是饭店的一个信息中心，客人的抵离情况、情趣爱好、房价账目、特殊要求以及各类信息资料，都在前厅部的掌握之中，前厅部通过掌握的这些信息通报其他各部门，使各部门有计划地安排好工作，配合为客人提供服务；检查监督各部门为客人服务的落实情况，还将通过受理宾客投诉和抱怨所掌握的情况及处理意见及时反馈给有关部门，以保证饭店的服务质量。

(三) 为客人提供各类服务

前厅部除了协调、组织各部门对客人服务外，还担负着直接为宾客服务的工作，如在大门口迎送客人、提供行李服务、接受客人问讯或投诉、处理邮件及留言、保存贵重物品、提供收发传真、打印稿件、提供秘书服务、接收和发送电子邮件以及电话总

机服务等。前厅服务是饭店整体对客服务体系中不可缺少的部分，尤其是在目前，随着社会的发展、宾客需求的不断增加，前厅部直接提供服务的范围越来越广，项目越来越多，而且由于其突出的中心地位而体现出前厅服务越来越重要。

（四）处理各种信息和资料

由于前厅部处于饭店业务的中心地位，每天在工作中将接触收集到大量的信息，如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人需求、意见和建议以及客人反馈的信息等。因此，前厅部应每天将这些信息和数据进行统计、整理、分析并加工处理成为各种报表、报告，向饭店的上级管理部门或各有关部门通报，以便及时发现问题，在经营上作出调整，在服务上进行改进，在管理上进行创新。前厅部还为每一位住店客人，尤其是常客建立客史档案，而且随着电脑技术的发展，大容量存贮设备的普及使用，记录详细的客人历史档案变得越来越简单，客史档案甚至可以详细到客人的喜怒爱好无所不包，并通过电脑进行科学的分析，从而不断改进接待服务工作，提高管理水平。因此，作为饭店管理中的一项重要内容就是不能忽视前厅部的辅助决策功能，如能将前厅部掌握的各种信息有效加以利用的话，饭店的经营管理将会更直接贴近客人、切合实际，从而保证饭店获得良好的经济效益。

从以上职能可见，前厅部不仅是饭店的营业中心，而且是饭店的信息中心、服务中心、指挥中心，在饭店的经营管理中起着销售、沟通、控制、协调和辅助决策等作用。它的职能的发挥是以宾客的住店活动为基础的，它的职能反映和决定了前厅部经营管理基础工作的内容，同时也说明了提高前厅部的经营管理水平，是提高饭店整体管理水平，获得最佳社会效益和经济效益的前提和关键。

第三节 前厅部人员素质与职责

前厅部是饭店极其重要的一个部门,前厅部的工作性质和工作复杂性决定了前厅部人员必须有良好的素质和明确的岗位职责。提高前厅部员工素质,确立严格的岗位职责是确保前厅业务高效运转的前提,也是保证饭店整体有效运行的关键。

一、前厅部经理的素质与职责

前厅部经理作为前厅部的最高负责人,直接负责整个饭店的门面工作,在某种程度上代表前台员工甚至是整个饭店的形象,其主要工作是通过对前厅部经营管理的计划、组织、指挥、控制,创造高效的前厅工作氛围,给客人留下深刻的印象,为饭店创造社会效益和经济效益。

(一) 前厅部经理的素质要求

1. 知识要求:

- (1) 文化程度:具有大专以上或同等文化程度。
- (2) 掌握饭店经营管理、营销等一般理论知识,熟悉旅游经济、公共关系、经济合同等知识。
- (3) 熟悉和掌握前厅部各岗位业务知识和标准化程序,熟悉电脑操作。
- (4) 了解旅游法规、治安管理和消防条例,外事纪律及国家外汇管理法规。
- (5) 掌握饭店财务管理知识,能够进行经营统计分析。
- (6) 熟练掌握一门外语,能阅读、书写、会话。
- (7) 了解宗教常识和国内外民族的习惯和接待礼仪要求。
- (8) 了解旅客心理学和管理心理学以及一般美学知识。

2. 能力要求:

(1) 有指挥、控制、组织和实施本部门工作的管理组织能力。

(2) 有较强的语言表达能力和文字表达能力。

(3) 有与其他部门协调工作、与外界建立业务联系、善于在不同场合与不同阶层人士打交道的公关能力。

(4) 有激励和调动员工积极性、正确评估他人、妥善处理客人投诉等事务的能力。

3. 其他要求:

(1) 遇事冷静、感情成熟, 有较强自我控制能力。

(2) 遵纪守法、严于律己, 以身作则、廉洁奉公。

(3) 思维敏捷、决策果断、性格外向、五官端正、仪表整洁、气质高雅。

(4) 具有前厅部服务和管理的经验, 曾担任过前厅部主管或经理助理等职务。

(二) 前厅部经理的职责

1. 对饭店总经理负责, 贯彻执行总经理下达的经营管理指令, 向总经理报告工作。

2. 负责制定前厅部各项业务计划, 并组织、协调、指挥、控制各管区和各岗位的工作计划的实施。

3. 主持本部门工作例会、听取汇报, 督查工作进展, 解决工作中各项实际问题。

4. 负责本部门的安全和日常的质量管理工作, 检查和督促各岗位严格按照工作规程和质量要求进行工作。

5. 负责本部门员工的岗位业务培训, 提高员工业务素质。

6. 建立良好的公共关系, 广泛听取和搜集宾客及各部门的意见, 不断改进工作。

7. 沟通本部门与饭店其他部门的联系、协调工作。

8. 审阅检查每天的报表,掌握客人预订情况和重要接待任务情况,协同营销部门推销客房,积极抓好经济效益和创收工作。

9. 与财务部密切配合处理各种账务问题。

10. 监督营业日报,进行营业统计分析。

11. 考核各岗位主管的工作,行使对下属的奖惩权,不断提高管理效能。

12. 做好本部门员工思想工作,关心员工生活,创建良好的工作氛围,加强集体凝聚力。

二、前厅部主管的素质与职责

在大中型饭店,基层管理工作由主管及下属的领班负责,直接工作在第一线,在现场检查和督导中起着主要作用。

(一) 前厅部主管的素质要求

1. 具有大专以上或相当于同等文化程度,受过饭店管理专业培训。

2. 掌握前厅管理一般理论知识、熟悉本部门各项工作程序,并能熟练操作,了解相关部门或岗位的基本工作内容和程序。

3. 熟悉外事纪律和接待礼仪,了解旅游法规、治安管理和消防管理条例。

4. 有组织指挥员工按服务要求和工作规程完成各项工作的组织能力。

5. 有较强的语言表达能力和文字表达能力。

6. 能协调与外单位及饭店各部门的关系,处理协调好员工之间的关系。

7. 能了解客人心理,有效处理投诉,应付特殊要求。

8. 能制定本部门培训计划,并亲自进行对员工的示范培训。

9. 仪表整洁、五官端正、礼貌待人、思维敏捷、性格外向,