

普通高等教育酒店管理专业规划教材

# 酒店前厅客房 服务与管理

Front Office and Housekeeping  
Service & Management

仇学琴 邓芳 吴宏业 杨红波 等编著

HOTEL  
MANAGEMENT



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

普通高等教育酒店管理专业规划教材

# 酒店前厅客房服务与管理

仇学琴 邓 芳 吴宏业 杨红波 等编著



机械工业出版社

本书共有 14 章, 分别为: 前厅部概述; 前厅和客房的布局与装饰; 前厅预订服务与管理; 前厅接待、离店服务与管理; 前厅日常服务与管理; 前厅部宾客关系管理; 前厅部综合管理; 客房部概述; 客房清洁服务; 公共区域保养与清洁管理; 客房部设备用品及安全管理; 客房部日常服务; 前厅客房部人力资源开发与管理; 前厅客房常用英语。

本书可供酒店管理专业及旅游管理类其他相关专业师生使用。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅客房服务与管理/仇学琴等编著. —北京: 机械工业出版社, 2018.12  
ISBN 978-7-111-61438-8

I. ①酒… II. ①仇… III. ①饭店—商业服务 ②饭店—商业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 267318 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 常爱艳 责任编辑: 常爱艳 杨 洋 商红云

责任校对: 梁 静 封面设计: 鞠 杨

责任印制: 孙 炜

北京中兴印刷有限公司印刷

2019 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·23.25 印张·557 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-61438-8

定价: 54.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线: 010-88379833

读者购书热线: 010-88379649

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网: [www.cmpbook.com](http://www.cmpbook.com)

机工官博: [weibo.com/cmp1952](http://weibo.com/cmp1952)

教育服务网: [www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

金书网: [www.golden-book.com](http://www.golden-book.com)

# 前言

大众旅游时代的到来，全域旅游的发展，使旅游日益成为现代社会人们主要的生活方式和社会经济活动之一，旅游业以其强劲的势头已成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。作为旅游业三大支柱之一的酒店业，已经成为我国服务经济发展的重要产业，在我国经济发展中发挥着越来越重要的作用。

前厅部和客房部是酒店对客服务的两个主要部门，也是酒店盈利的主要来源。前厅部和客房部的服务和管理工作，关系到酒店业的生存和发展。酒店业界对酒店前厅服务和管理体系的探索，对优质、高效的前厅与客房服务理念的追求，以及对部门管理中标准化与个性化、国际化和本土化融合的思考，极大地提高了酒店业前厅与客房管理的水平。

随着酒店业管理思想的变化和现代高科技在酒店业的广泛运用，前厅部和客房部的服务理念、管理思想、操作流程与操作技术都发生了很大的变化。作为为酒店业培养和输送人才的学校教育，其教育理念、教学方法、教材建设都应该与时俱进，并应当对现状有所超越。

## 1. 教材编写理念

本书一是借鉴当代美国大学“‘整体知识观’指导下的‘专识’与‘通识’互相融合”课程改革的基本内核，力求“专业知识”以“通识”为基础；二是借鉴“博洛尼亚进程”下当代欧洲大学“‘整体能力观’指导下的‘专能’与‘通能’整合”的课程改革合理内核，将“职业核心能力”训练融入“专业能力”训练中；三是将“整体知识观”“整体能力观”“整体道德观”三位一体融合的“整体课程观”，作为具有中国特色的普通高等学校旅游管理类专业教材建设的指导性“教材理念”。

## 2. 教学方法理念

本书借鉴“美国 21 世纪技能联盟”提出的“学习框架”合理内核，整合“学导教学法”“互动教学法”“案例教学法”“实践教学法”“探究教学法”等教学方法，使其在本书中融合，相得益彰。

## 3. 国际化理念

酒店住宿的客人来自世界各地，使现代酒店业具有国际化特征。本书以第 14 章全英文和中英文附录来体现其国际化特征，以增强学生的跨文化服务和管理能力，这也是本书与其他同类教材相比的显著创新点。

本书由云南大学工商管理与旅游管理学院仇学琴教授领衔，由邓芳、吴宏业、杨红波等 14 人共同编著。具体分工如下：仇学琴编写大纲，第 1、2 章，并负责全书统稿；吴宏业编写第 6 章，并负责修改第 1、7、13 章；邓芳编写第 8 章，并负责修改第 3、4、9 章；杨红波、吕达非编写第 3、4 章；毛剑梅编写第 10、12 章；刘毅君编写第 5、13 章；梁坚

编写第 14 章；仇学琴、童露、曹秋实编写第 11 章；齐丹、杨小明编写第 7 章；刘志军编写第 9 章；吕勇编写附录。腾冲千里走单骑酒店总经理周青、昆明温德姆至尊豪庭酒店人力资源总监杨琳及前厅部经理陈熙言应邀对部分章节进行了审阅，陈璟、杨红波、仇学琴对终稿进行校阅，研究生刘泽士做了部分案例收集工作，在此一并感谢。

本书可作为高等院校旅游管理类专业（含旅游管理、酒店管理、会展经济与管理专业）本科生和硕士生教材，也可供旅游企业管理人员参考。

在本书的编写过程中，我们参阅并借鉴了大量国内外专家、学者的相关著作、论文等成果，引用了企业发生的相关案例，谨向所有相关作者表示诚挚的谢意！

由于作者水平有限，书中难免存在缺陷和疏漏之处，敬请读者不吝赐教！

仇学琴

# 目 录

## 前 言

第 1 章 前厅部概述 .....	1
学习目标 .....	1
1.1 前厅部的概念与组织机构 .....	2
1.2 前厅部的地位和职能 .....	5
1.3 前厅部人员的素质与职责 .....	8
本章概要 .....	15
单元训练 .....	16
建议阅读 .....	17
第 2 章 前厅和客房的布局与装饰 .....	18
学习目标 .....	18
2.1 前厅布局与装饰艺术 .....	20
2.2 客房布局与装饰艺术 .....	28
本章概要 .....	40
单元训练 .....	40
建议阅读 .....	42
第 3 章 前厅预订服务与管理 .....	43
学习目标 .....	43
3.1 预订概述 .....	43
3.2 客房预订程序 .....	50
3.3 预订管理 .....	60
本章概要 .....	63
单元训练 .....	63
建议阅读 .....	64
第 4 章 前厅接待、离店服务与管理 .....	65
学习目标 .....	65
4.1 接待概述 .....	66
4.2 客人停留期间的总台服务 .....	79
4.3 总台收银服务 .....	84
4.4 夜间稽核管理 .....	96
本章概要 .....	97
单元训练 .....	98
建议阅读 .....	99

第5章 前厅日常服务与管理	100
学习目标	100
5.1 礼宾服务	101
5.2 问询与留言服务	123
5.3 总机服务	128
5.4 商务中心服务	135
本章概要	141
单元训练	141
建议阅读	143
第6章 前厅部宾客关系管理	144
学习目标	144
6.1 宾客关系管理相关理论	145
6.2 酒店宾客关系管理的内涵	147
6.3 酒店宾客关系管理系统的构建	148
6.4 大堂副理及宾客关系主任	149
6.5 宾客投诉的处理	152
6.6 良好宾客关系的建立	159
6.7 客史档案的建立与管理	163
6.8 VIP 客人的接待	168
本章概要	171
单元训练	172
建议阅读	173
第7章 前厅部综合管理	174
学习目标	174
7.1 前厅部服务质量管理	175
7.2 前厅报表分析	188
7.3 前厅部安全管理	192
本章概要	199
单元训练	199
建议阅读	200
第8章 客房部概述	201
学习目标	201
8.1 客房部相关概念、地位与作用	201
8.2 客房部组织架构和职能	204
8.3 客房部人员岗位职责与素质要求	208
本章概要	217
单元训练	218
建议阅读	219

<b>第 9 章 客房清洁服务</b> .....	220
学习目标.....	220
9.1 客房清洁设备.....	221
9.2 客房清洁保养.....	228
本章概要.....	257
单元训练.....	257
建议阅读.....	259
<b>第 10 章 公共区域保养与清洁管理</b> .....	260
学习目标.....	260
10.1 公共区域清洁卫生的范围及特点.....	260
10.2 公共区域清洁设备.....	263
10.3 公共区域清洁保养.....	265
本章概要.....	274
单元训练.....	275
建议阅读.....	276
<b>第 11 章 客房部设备用品及安全管理</b> .....	277
学习目标.....	277
11.1 客房部设备用品管理.....	278
11.2 客房部布件管理.....	281
11.3 客房部安全隐患及防范.....	288
11.4 客房部突发事件处理.....	298
本章概要.....	305
单元训练.....	305
建议阅读.....	306
<b>第 12 章 客房部日常服务</b> .....	307
学习目标.....	307
12.1 会议服务.....	308
12.2 客人居住期间服务.....	316
本章概要.....	320
单元训练.....	320
建议阅读.....	321
<b>第 13 章 前厅客房部人力资源开发与管理</b> .....	322
学习目标.....	322
13.1 前厅客房部人力资源开发与管理概述.....	322
13.2 前厅客房部人力资源规划.....	324
13.3 前厅客房部工作分析与工作设计.....	326
13.4 前厅客房部员工招聘与配置.....	328
13.5 前厅客房部员工培训.....	332



本章概要	337
单元训练	338
建议阅读	339
<b>第 14 章 前厅客房常用英语</b>	<b>340</b>
14.1 Front Office Service and Management	340
14.2 Housekeeping Department Service and Management	345
Exercises	350
Recommended Books	351
附录	352
参考文献	361

# 第1章 前厅部概述

## 学习目标

**理论知识：**学习和把握前厅部的相关概念与组织机构，前厅部的地位和职能，并对前厅部人员素质和岗位职责进行了阐述。

**实务知识：**学习和把握前厅部机构设置原则，前厅部经理、主管和员工的素质要求与职责，前厅部的工作班次安排，“延伸阅读”等程序性知识；能用其规范“深度剖析”“教学互动”和相关题型的“单元训练”。

**认知弹性：**运用本章理论与实务知识研究相关案例，对“引例”“同步案例”和“相关案例”等案例情境进行分析。

## 【引例】

### 622间房间的酒店，前厅接待人员最少需要多少人？

**背景与情境：**没错，3班倒，8个人，要完成622间房间的酒店的接待任务。8名可以独立工作的接待人员，分别是经理1名、副经理1名、大堂副理2名、领班3名（一人请长假——早已确定，一人退房时请病假）、熟练工1名（半年），仅此而已。当然，这并非全部人员，另外还包括3名尚在试用期的接待人员，一名正在上夜班的礼宾领班和一名即将离职的礼宾员，这就是整个前厅部的架构。而他们需要完成590间预订房（另有9间自用房，23间维修房）的24小时运作的接待工作。

不知道这算不算得上是一个接待量的纪录？录证件、收押金、搞增销、开发票、刷卡、租借存、答问讯、办换房、解投诉、处理多种不同结算方式的住房券，典型的度假酒店，入住、退房时间都高度集中……欢送最后一名预离客人离店，说完“欢迎下次光临”之后，才想起肚子已咕咕叫了好久，打包的饭菜早已凉透；买来泡面，满室飘香，虎咽一通，中班已到。赶快交接，整理账单，太阳落山，夕阳无限，大笑三声，终于下班。还能让暴风雨来得更猛烈些吗？

本人2005年大学毕业，至今在酒店业辗转近10年，与酒店共成长，也见证着行业的发展与变迁。三年前作为前厅经理，就职于某沿海三线城市的四星级酒店，200多间客房，前厅人员编制20多人。在此之前，就职于某沿海省会城市国际品牌五星酒店，400多间客房，前厅在职人员也20多人。如今，依然作为前厅经理，就职于某大型度假酒店，编制依然20多人，而实际在职人员仅为编制人数的一半，在这样的人员现状下，仍不时要完成满房的接待任务。

吃着泡面，听着抱怨，微笑耐心，热情传承。不时地与早班一起上班，与中班一起下班；次日，同样早起，参加晨会，精神抖擞，谈笑风生。这种工作态度是对员工正能量的展示与示范，更是对职业经理人梦想的坚持与探索。难怪有人说，男人的胸怀是被委屈撑大的。于是，我们在强大的压力下茁壮成长。

苍天不负有心人，天道酬勤！今天的所做，都是成就未来的铺垫！

（资料来源：改编自迈点论坛。佚名. 满房的周末，泡面的诱惑[EB/OL]. [2014-5-6]. <http://bbs.meadin.com/forum.php?mod=viewthread&tid=805132&extra=page%3D1%26filter%3Dtypeid%26typeid%3D1>）

在现代酒店机构设置中，前厅部通常是指由总台和与之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大多位于大堂而得名，总台等岗位通常只是其中的一部分。

每一位客人在最初抵达酒店和最后离开酒店的过程中，都要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，前厅部的管理体系、工作程序、资料客史存档，前厅部员工的酒店意识、职业道德、服务质量、受教育程度、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，无不对酒店的形象和声誉产生直接和重要的影响。

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

因此，可以说前厅部是酒店的神经中枢，是酒店管理与宾客之间联系的桥梁，同时也是酒店总经理和市场营销等部门做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酒店的工作效率、服务质量和管理水平，进而直接影响整个酒店的经营效果。

## 1.1 前厅部的概念与组织机构

### 1.1.1 前厅部的概念

前厅部（**Front Office**），也称大堂部、前台部或房务部，它是设在酒店前厅，销售酒店产品及服务，组织接待工作，调度业务经营，为客人提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、商务、问讯、委托代办、退房等各项服务，并为酒店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅是客人出入酒店的最主要交汇、集结场所，一般设在酒店地面以上第一层，酒店星级越高，前厅区域越豪华。酒店大堂是客人进入酒店的第一个接触点，又是客人离开酒店的最后一个接触点。前厅部的工作贯穿于客人与酒店接触及交易来往的全过程，首先通过开展预订客房业务，与潜在的宾客接触；其次是接待抵店的客人，办理入住登记手续，使客人顺利入住；在客人住店期间，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；最后送客人离店。同时，前厅部还需要为住店客人建立客史档案，为客人下次光临酒店做好准备的同时，也为酒店做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、电话总机五个功能区域或部位组成，大型酒店的前厅部还可能设有商务楼层、票务中心、酒店代表、机场代表以及负责接送客人的车队等岗位。

前厅部各个功能区域下设接待、询问、预订、行李服务、大堂迎宾、商务等工作班组，按照酒店建立总经理、部门经理、主管和员工的四级管理体制和垂直领导的原则，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，

发挥其在酒店整个运行机制和管理体系中应有的作用。

在前厅部的各个功能区域中,由于总台工作的重要性 and 特殊性,一般分别设接待、询问、预订以及收银主管(随着酒店 PMS 管理系统的进步,也有的酒店将接待和收银合并为一个岗位),以加强对各工作岗位的管理,也可以根据人员情况,几个工作岗位设一个主管。

### 1.1.2 前厅部的组织机构

随着酒店业的发展,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,应根据酒店规模的大小、业务量的多少而定。

前厅部通常设在酒店的大堂里,主要是考虑管理的便利和与客人接触、为客人解决问题的便利。大中型酒店往往单独设置前厅部,小型酒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;也有一些大中型酒店只设房务部或客务部,将前厅部归属其内。

#### 1. 机构设置原则

前厅部是酒店中极其重要的一个部门,这一部门中各班组的分工与合作关系,直接影响和决定了整个指挥系统和沟通网络是否畅通,从而影响整个酒店的经营。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。为了有效地组织这些员工,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:

(1) 精简原则。前厅部组织机构的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,影响业务运转。基于这一原则,一些酒店往往将总台的部分岗位合并,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,甚至将询问处、接待处和收银处合并为一个单独的工作岗位;只设一个主管或一个领班,要求员工既掌握接待技能,又掌握询问、收银的技能,从而提高工作效率。有些酒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,而不能因人设岗。

(2) 统一指挥原则。酒店无论规模大小、管理层次多少,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,一般在酒店管理中,应避免出现主管或领班交叉管理的现象。这种统一指挥、责权分明的组织原则,更利于前厅部作为酒店的一个重要部门,发挥整体效能。

(3) 灵活方便原则。为了保证酒店的运行,大部分酒店通常采取“四级管理”“垂直领导”的管理体制,但有时也可以根据酒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、更好的配合,就可以灵活处理。例如,一些酒店为了加强大堂副理对整个酒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,大部分酒店已将以前归属财务部的总台收银和外币兑换处划归前厅部管理。又如,在一些大型酒店,往往设有机票代理处、票务中心、邮局代办点等,这些机构由于业务与前厅部各岗位联系较多,位置往往设在大堂,因此为了便于管理和方便工作,一般均划归前厅部管理。

## 【同步案例 1-1】

## 为什么领导当面不批评，事后却把员工犯错的视频发到员工群里？

**背景与情境：**某天某酒店夜班前台值班员工，因为抵挡不住午夜的疲劳，凌晨时分躲在吧台里睡觉；不幸的是，恰巧被凌晨巡查的酒店值班高层看到，但奇怪的是值班高层当时并没有做出任何措施。但是，第二天早上，酒店总经理去监控室把当时的情况录下视频，发到了员工工作群里以示惩戒。

（资料来源：根据迈点论坛资料改编。佚名。领导当面不说，事后把犯错误的视频发在群里……[EB/OL]. [2017-3-23]. <http://bbs.meadin.com/thread-1196441-1-1.html>）

**问题：**那么，请同学们思考一下，为什么值班的酒店高层不当面叫醒同样值班的总台员工进行批评教育呢？

**分析提示：**同学们可以依据统一指挥原则，判断总台员工的直接上级是谁。在一般情况下，高层对酒店部门的管理是通过谁进行的？而且，录视频发到员工工作群中，是不是比当面批评或者罚款更有效？

目前，很多酒店前台已经不单独设立接待、问询、收银岗位，前台的所有员工都要“三会”，即前台每个员工都能从事接待、问询及收银工作。虽然传统的固定岗位取消了，但服务功能还都存在。

酒店应该根据其自身的规模、特点、经营方式、营销手段等因素，设置出最适合酒店运行的组织机构，以便于前厅部全体员工分工合作，共同完成组织的目标。大型酒店前厅部组织机构示例，如图 1-1 所示。

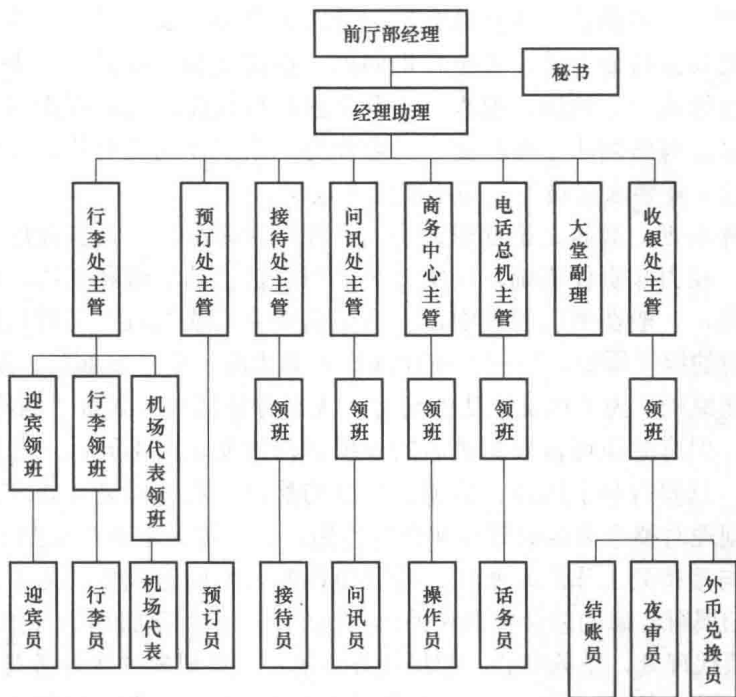


图 1-1 大型酒店前厅部组织机构示例

中小型酒店前厅部组织机构示例,如图1-2所示。

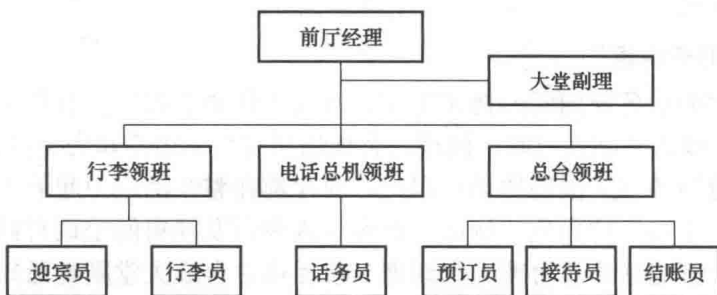


图 1-2 中小型酒店前厅部组织机构示例

### 【同步思考 1-1】

根据酒店管理原则,酒店管理一般采用统一指挥原则。统一指挥原则适合人力资源密集型管理。但是,随着信息技术的进步和时代的发展,也暴露出统一指挥原则下酒店设置的管理层过多,导致信息传递失真和效率低下的问题。那么,请同学们判断统一指挥原则还要不要保留?然后展开讨论。

**理解要点:**统一指挥原则需要保留,但管理层级过多的现状需要打破。同学们可以通过网络查找有关“扁平化管理”的资料,尝试自己找出答案。

### 【深度思考 1-1】

“互联网+”时代,密切关注客人需求、增加客人体验已成为酒店服务的重点与难点。酒店需要打破以往的管理模式,探索新的适合“互联网+”时代背景下的管理模式。

**问题:**同学们可以思考一下,如何把互联网思维的精髓——用户至上、体验为王、单点突破、颠覆创新应用在酒店前厅部管理上?

**理解与讨论:**可以通过网络查找海尔“人单合一”思想,然后展开讨论。

## 1.2 前厅部的地位和职能

### 1.2.1 前厅部的地位

前厅部在每家酒店中都有着举足轻重的地位,尤其是在酒店业竞争日益激烈的今天,客人对酒店的各种要求越来越多,前厅部相关的业务范围也越来越大。因此,前厅部在酒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。

#### 1. 前厅部是酒店内外联系的桥梁

前厅部的主要工作场所在大堂,而大堂是所有客人进出酒店的最主要集结场所。客人从准备进入酒店开始直至离开酒店的全过程,可以不与其他任何一个部门打交道,但绝对不可能不与前厅部打交道。从机场接机,到行李服务,再到入住登记,直至结账离店,以及客人住店期间可能为客人提供的商务服务、电话服务、问询服务等,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,前厅部担负着酒店与宾客联络的重要工作,是酒店展示文明服务的窗口。前厅部工作效率的高低,

从某种程度上反映了整个酒店的工作效率；前厅部服务质量的好坏，也从某种程度上反映了整个酒店的服务水平。

## 2. 酒店的“神经中枢”

前厅部担负着酒店各部门间的协调工作，客人入住酒店以后，有什么要求和期望往往会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部表达，然后由前厅部迅速与各有关部门协调。因此，前厅部在整个酒店中起着“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智能电视机不会使用，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去房间检查、维修，若在较短的时间内无法修好，则会安排行李员、楼层服务员等为客人换房。从中可以看出，前厅部起着总协调的作用，其地位不言而喻，牵一发而动全身。根据工作流程，前厅部将直接调度酒店各工作部门，并对其工作效率产生影响。同样，前厅部工作的严谨和出色程度也将直接对酒店各部门产生积极影响。

## 3. 特殊营销部的作用

酒店营销部的主要任务之一是开拓市场、组织大宗客源。但前厅部作为一个综合部门，在服务过程中也积极推销客房，推荐酒店各种服务项目，直接为酒店创造经济效益。同时，前厅部的工作性质和特点决定了前厅部需要与客人频繁地接触。因此，如果前厅部的工作出色，将为酒店赢得无数的回头客，开拓酒店潜在的客源市场，从而获得可观的利润。相反，如果前厅部工作失误或不当，将会使客人失去对酒店的信任，从而失去客源，失去市场。事实说明，一家酒店只有能够不断开拓客源市场，通过服务赢得客人的心，不断巩固客源市场，并因为回头客带来或创造出各种潜在的客源市场，最终才能从兴旺走向更加繁荣。从这一点我们可以看出前厅部在一家酒店营销中的重要地位。

## 4. 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、结账离店等手续均在前厅完成，前厅部自然也就成了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做出调整。因此，前厅部在酒店的经营和管理中起着非常重要的参谋作用，可以为酒店经营管理决策提供各种有效且可靠的依据。

通过以上对前厅部特点的分析，可以得出结论：如果将酒店比作一条“龙”的话，那么前厅部就是“龙头”。所以，加强以前厅部为中心的经营管理是十分必要的。

### 【同步案例 1-2】

#### 预订中心由前厅部负责还是销售部负责?

**背景与情境：**我们酒店是一家连锁酒店，自我入职以来预订中心就一直由销售部管理。工作实践证明，这样的分工方式不尽合理。在工作运行中，前厅部、销售部在房控、预订上经常出现分歧，而且因为业绩的原因，前厅部和销售部订房中心受理的预订往往都是分开统计的。会员预订由前台部自行预订，OTA 和商务公司由销售部的预订中心预订，但是

大家为了争取业绩最大化,往往会做虚假预订预留客房,这就会导致房态混乱,不知道哪些订单是真,哪些订单是假,排房也非常被动。多次和销售部沟通也没有效果,而且他们的预订中心非常不专业,控房一塌糊涂,订房从不考虑续住客人,经常订超,导致无法为在住客人续住,OTA的订单也经常给得不及时。我想在年底大会上提出将预订中心划分给前厅部管理。

(资料来源:根据迈点论坛资料改编。佚名.预订中心由前厅部负责还是销售部负责?[EB/OL].[2016-12-18].<http://bbs.meadin.com/thread-1196467-1-1.html>)

**问题:** 预订中心应该由酒店前厅部负责还是酒店销售部负责?

**分析提示:** 根据酒店前厅部岗位设置的原则,以及工作分工的连续性和专业归口管理原则来进行分析。

### 【深度剖析 1-1】

**问题:** 根据上述案例进行深入探讨,为什么岗位(机构)归属不合理会影响酒店的服务质量?

**解析提示:** 酒店的有序运行是一项系统工程,即在已经设立正确的组织战略方向的基础上建立闭合的组织架构,制订详尽的工作制度和 Work 程序来保证系统的运行。如果系统中任何一个关键节点配属不合理,局部一定会影响整体。同学们讨论并思考一下是不是这个道理?

## 1.2.2 前厅部的职能

### 1. 客房销售

客房是每一家酒店的主要产品,客房销售是每一家酒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,其最终目的就是把酒店的产品——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、接待销售和优质服务赢得客人信任而进行客房再销售,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,使客人接受酒店客房这一产品,从而通过买卖合同关系将产品转换成利润。同时,前厅部也通过与客人的接触和了解参与酒店的市场调查和市场预测,参与房价及营销计划的制订,以便完成销售客房的目标。因此,销售客房是酒店的主要经营内容,也是前厅部的主要职能之一。

### 2. 组织实施对客服务

前厅部是酒店的中枢神经系统中心,客人的抵离情况、兴趣爱好、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,前厅部向其他各部门通报这些信息,使各部门有计划地安排好工作,相互配合为客人提供服务。前厅部负责检查监督各部门为客人服务的落实情况,将受理客人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,以保证酒店的服务质量。

### 3. 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,还担负着直接为客人服务的工作,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。前厅服务是酒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、客人需求的不断增加，前厅部直接提供服务的范围越来越广，项目越来越多。

#### 4. 处理各种信息和资料

前厅部每天接触到大量的信息，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，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，向酒店的上级管理部门或各有关部门通报，以便酒店及时发现问题，在经营上做出调整，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，而且随着计算机技术的发展，大容量存储设备的普及使用，记录详细的客史档案变得越来越简单，客史档案甚至无所不包，并通过大数据和云计算进行科学的分析，从而不断地改进接待服务工作，提高管理水平。因此，酒店管理中的一项重要内容就是重视前厅部的辅助决策功能，将前厅部掌握的各种信息加以有效利用，只有这样，酒店的经营管理才会更加贴近客人、切合实际，从而保证酒店获得良好的经济效益。

从以上职能可见，前厅部不仅是酒店的营业中心，而且是酒店的信息中心、服务中心、指挥中心，在酒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客人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，是提高酒店整体管理水平、获得最佳社会效益和经济效益的前提和关键。

### 1.3 前厅部人员的素质与职责

前厅部是酒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具有良好的素质和明确的岗位职责。所谓素质就是一个人和社会生活中思想与行为的具体表现。素质一般定义为：一个人文化水平的高低，身体的健康程度，以及家族遗传于自己的惯性思维能力和对事物的洞察能力、管理能力和智商、情商层次高低以及与职业技能所达级别的综合体现。岗位职责是指按照一个岗位的要求去完成的工作内容以及应当承担的责任范围。岗位，是组织为完成某项任务而确立的，由工种、职务、职称和等级内容组成。职责，是职务与责任的统一，由授权范围和相应的责任两部分组成。

前厅部有效运行的前提是必须具有高素质员工，并且通过责权清晰的岗位职责进行规范。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，也是保证酒店整体有效运行的关键。

#### 【职业道德与企业伦理 1-1】

##### 面对客人的怒火

**背景与情境：**本人在做大堂副理的时候，有一天夜里12点到1点之间，接到总机的电话，原因是住客房号为0501的客人反映，在房间里丢了2万元钱。当时总机的工作人员很慌张，叙述得也不清楚，于是我就致电客人询问情况。客人说他们晚上7点半左右出去的，