

GXJH

工学结合新思维高职高专
航海技术类“十二五”规划教材
总主编 马魁君

现代酒店前厅运营实务

XIANDAI JIUDIAN QIANXING YUNYING SHIWU

[主 编 杨杰
副主编 李肖楠]



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economic Press

工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材

总主编 马魁君

现代酒店前厅运营实务

主 编 杨 杰

副主编 李肖楠

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店前厅运营实务 / 杨杰主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2012

工学结合新思维高职高专航海技术类 “十二五” 规划教材

ISBN 978-7-5663-0388-2

I. ①现… II. ①杨… III. ①饭店-商业服务-高等职业教育-教材②饭店-商业管理-高等职业教育-教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 160333 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

现代酒店前厅运营实务

杨 杰 主编

责任编辑: 赵 昕

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×260mm 20 印张 463 千字

2012 年 7 月北京第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0388-2

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 37.00 元

出版说明

中国自 2001 年加入世贸组织之日起,严格遵守有关海运行业的发展承诺,全面实施《国际海运条例》等法规,在海运服务、港口建设等方面实行新的开放政策,为中外航商提供更为公平的市场经营环境,成为直接与国际接轨和充分竞争的行业,其开放度高于发展中国家,与发达国家基本相当。

当前,中国正在积极建设以渤海湾、长三角、珠三角三大港口群为依托的三大国际航运中心,即以天津、大连、青岛等港口为支撑的北方国际航运中心;以江浙为两翼、上海为中心的上海国际航运中心;以深圳、广州、香港为支撑的香港国际航运中心。

为适应我国海运事业蓬勃发展对航海技术类高素质技能型专业人才的迫切需要,对外经济贸易大学出版社认真贯彻教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)的要求,联合天津海运职业学院、天津职业大学、天津中德职业技术学院、天津电子信息职业技术学院、芜湖职业技术学院、天津商务职业学院、天津冶金职业技术学院、天津青年职业学院、天津城市职业学院、河北交通职业技术学院、天津国土资源和房屋职业学院、南通航运职业技术学院、广西职业技术学院、西安职业学院、济南铁道学院、福建交通职业学院、集美大学航海学院、辽东学院等国家、省(直辖市)级示范性高等职业院校,创新推出一套面向高职高专层次、涵盖航海技术类不同专业的立体化教材——工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材。该系列教材包括航海技术、海事管理、酒店管理(邮轮乘务)、轮机工程管理、航运经济、计算机网络技术、理化测试及质检技术等专业。

根据教育部(教高[2006]16号)文件关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量”的要求,本套教材的编者在深入行业实践、调研的基础上,着眼于提高学生专业实际操作能力和就业能力的宗旨,采取了情境模块、案例启发、任务驱动、项目引领、精讲解重实训的编写方式,使教材建设在理论够用的基础上,在专业技能培养与训练环节,特别是“教学做一体化”方面有所突破,“确保优质教材进课堂”。

根据国家职业教育的指导思想,目前我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位,其教材建设突出强调应用性和适用性,既要满足专业教育又能适应就业导向的“双证书”(毕业证和技术等级证)的人才培养目标需要。根据教育部提出的高等职业教育“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材”的要求,本套教材的作者不仅具有丰富的高等职业教育教学经验,而且具有海运企业相关岗位的一线实践经历,主持或参加过多项应用技术研究。这是本套教材编写质量与高等职业教育特色的重要保证。

此外,本套教材配有教师用 PPT 文稿,方便教师教学参考。

天津海运职业学院院长马魁君教授担任本套教材的总主编。本套教材的参编企业有中远散运有限责任公司、中国石油集团海洋工程有限公司、伦敦海事、微软（中国）有限公司、中铁工程设计院（天津）有限公司、新浪网技术（中国）有限公司、思科（中国）网络技术有限公司等。

愿本套工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材的出版对我国海运高等职业教育的创新发展与高职人才培养质量的稳步提升有所助益！

对外经济贸易大学出版社

2010年6月

前 言

《现代酒店前厅运营实务》一书是“工学结合新思维高职高专航海技术类‘十二五’规划教材”之一。

进入 21 世纪以来,中国已成为世界上最可靠的投资热土和最安全的旅游胜地。2008 年北京奥运会和 2010 年上海世界博览会的成功举办,极大地带动了我国旅游和酒店业的发展。未来中国将迎来更多的海外游客,据世界酒店组织预测,到 2020 年,中国可能超过法国成为世界第一大最受欢迎的旅游目的地。中国未来 GDP8%~10%的年均增长有望带动酒店客房数量年增长 12%,中国酒店业未来发展前景乐观。由此,社会对旅游或酒店管理/服务专业人才需求也在不断增长。

据业内人士介绍,酒店行业人才的奇缺,不仅表现在人数上,而且突出地体现在“质”的差距上。作为国际化酒店人才,不仅要有较高的语言能力、沟通能力和文化素养,而且要有把握市场动态及发展趋势的能力,要精通服务理念,要善于营造一个“宾至如归”的氛围。目前,酒店行业中“最大量需要的人才”是前厅礼仪接待、西餐厨师、餐饮客房服务、日韩料理厨师等技能型人才。因此,尽快形成一支具有较高服务水平,熟悉国际酒店业行规、法规、操作模式的酒店专业队伍,已是当务之急。本教材的编写旨在满足高职高专旅游或酒店管理/服务专业学生系统学习训练及酒店从业人员在职培训的实际需要,为酒店培养面向服务第一线的高素质、高技能、复合型酒店前厅专业人才。

2010 年 7 月 29 日,备受关注的《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020 年)》正式全文发布,这是我国进入 21 世纪之后的第一个教育规划,是今后一个时期指导全国教育改革的纲领性文件。《规划纲要》进一步提出要实施职业教育办学模式改革试点,以服务为宗旨,以就业为导向,推进教育教学改革,实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式,以切实提高职业教育教学质量为重点,满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要。

“工学结合”的本质是教育通过企业与社会需求紧密结合得以实现。高等职业教育应该以培养面向基层、面向服务和管理第一线需要的高等技术应用型人才为目标,以技术应用为主、以岗位能力教学为核心。教学内容的选取和教材的建设更应强调实用性、针对性,根据市场需求、就业需要有的放矢地选取教学内容,有效处理好近期的就业“必须够用”和未来可持续发展的关系。

基于上述原则,《现代酒店前厅运营实务》一书具有三个突出特点:

一、内容选取充分体现“工学结合”

本教材的编写者主动深入酒店前厅服务的各个环节做了大量实践性的调研,教材所选取的工作情景、工作流程、服务案例等内容全部取自星级酒店前厅各岗位的服务一线,真实体现酒店前厅的工作过程。

二、结构设计体现“教学做一体”

本教材的结构设计突出“教学做一体”，从案例导入、岗位流程的操作，到情景模拟训练和案例讨论，力求实现教学的过程就是服务程序系统化训练的过程，训练的过程就是工作岗位实战的过程。

三、编排顺序着眼“可持续发展”

本教材的内容编排既充分考虑“就业导向”的需要，也着眼于酒店服务业人才未来可持续发展的需要。在内容安排顺序上，不仅把握由浅到深的一般性顺序，还有意识地增加了大量的酒店前厅方面的英文资料，拓宽学生知识面的同时，培养和训练学生的英语交际和应用能力。

本教材的编写阵容强大。主编杨杰副教授，现任天津海运职业学院国际邮轮乘务和旅游管理系主任，毕业于香港理工大学酒店管理学院、美国俄克拉荷马大学商学院和美国佛罗里达国际大学酒店管理学院，获得香港理工大学酒店管理专业文凭、美国俄克拉荷马大学工商管理硕士和美国佛罗里达国际大学硕士学位。他曾先后就职于美国皇家加勒比邮轮公司和国内外著名酒店开发和管理集团，并曾任教于中国旅游管理干部学院、天津商业大学，以及美国佛罗里达国际大学酒店管理学院，具有丰富的酒店管理经验和专业教学经验。

《现代酒店前厅运营实务》一书的成功编写是编写者在航海技术类高等职业教育改革中的一种深度探索。本教材以学生就业为导向，以服务酒店行业为宗旨，以前厅主要岗位工作任务为主线，以提高学生的服务水平为目的编写而成。教材通过对酒店前厅的实际调研，确定前厅对客服务的核心岗位即预订员、门童、行李员、接待员、问讯员、电话总机话务员、商务中心文员、收银员、大堂经理，按照客人在酒店前厅的活动过程即“客人抵店前”、“客人抵店时”、“客人住店中”、“客人离店时”四个阶段设计教学内容，将9大核心岗位的相关内容整合为前厅部概述、客房预订服务、礼宾服务、接待服务、问讯服务、总机服务、商务中心服务、收银服务和宾客关系管理9个工作模块。在每个模块之内，依据相应岗位的服务职责、关键环节、操作流程与操作技能安排3~4个工作任务，每个任务的内容都精心设计了服务情景，便于教师利用工作情景提供的条件充分调动学生的学习与实践兴趣。首先，以相关岗位案例作为每个任务的导入，提出问题，带动学生思考，激发学生兴趣；其次，进行相关专业知识的阐述，以此解决案例导入中提出的问题，阐述中加入大量的酒店前厅案例，培养学生利用酒店标准作业流程(SOP)解决实际问题的能力，为了开阔学生的视野，更好地为客人提供对客服务，课程内容中出现的课外知识以知识链接的方式穿插在相关知识中；再次，每个模块中都精心设计了内容丰富、形式多变的课后练习，旨在加强每个模块的联系，巩固学习效果。

《现代酒店前厅运营实务》由天津海运职业学院杨杰副教授担任主编，天津海运职业学院李肖楠老师担任副主编。天津海运职业学院韩东红老师、吴质洁老师、天津现代职业技术学院管理工程学院翁莉老师参与编写，写作具体分工如下：模块一李肖楠、杨杰；模块二李肖楠；模块三杨杰、韩东红、吴质洁；模块四李肖楠；模块五杨杰、翁莉；模块六杨杰；模块七杨杰、翁莉；模块八李肖楠；模块九李肖楠。此外，天津市饭店协会常德胜会长及桂林高等旅游专科学校旅游交通运营与服务系林增学主任也对本书提出

了不少意见和建议。在调研和编写的过程中得到了天津喜来登大酒店、利顺德饭店、水晶宫饭店等知名酒店专业人士与天津海运职业学院领导、国际邮轮乘务和旅游管理系领导及教师的鼎力支持与热情指导。天津海运职业学院院长马魁君教授对本教材的立意设计、内容选取，尤其是“工学结合”特色的彰显给予了鼎力支持和精心协调；天津商务职业学院魏秀敏教授在本教材的建设中不仅给予悉心指导，还在百忙之中多次审阅全稿，提出中肯建议，在此一并向他们表示衷心的感谢。

《现代酒店前厅运营实务》的编写着眼于高职阶段学生的能力培养，适用于职业院校旅游或酒店管理/服务专业学生有志于从事酒店前厅工作的人士学习使用，亦可作为旅游或酒店前厅从业人员进修与培训的专业教材。

书中疏漏与不妥之处在所难免，敬请高职教育同仁、莘莘学子以及广大读者批评指正。

编 者
2012年2月

目 录

模块一 前厅部概述	(1)
任务一 前厅部的地位作用及主要任务	(1)
任务二 前厅部的组织机构及岗位职责	(5)
任务三 前厅部员工的素质要求	(26)
任务四 前厅布局及设备	(33)
模块二 客房预订服务	(44)
任务一 酒店的房型、房态和房价	(44)
任务二 客房预订的方式、渠道和种类	(57)
任务三 客房预订服务程序	(66)
任务四 客房预订管理	(78)
模块三 礼宾服务	(91)
任务一 迎宾服务	(91)
任务二 行李服务	(100)
任务三 金钥匙服务	(110)
模块四 接待服务	(121)
任务一 接待准备工作	(121)
任务二 入住登记程序	(133)
任务三 接待处的其他服务	(145)
任务四 接待处常见问题处理	(153)
模块五 问讯服务	(165)
任务一 问讯服务	(165)
任务二 留言服务	(172)
任务三 邮件服务	(174)
模块六 总机服务	(181)
任务一 认识电话总机	(182)
任务二 电话接转及留言服务	(185)
任务三 叫醒服务	(188)
任务四 问讯服务	(192)
模块七 商务中心服务	(197)
任务一 认识商务中心	(197)
任务二 商务中心服务项目	(200)

模块八 收银服务	(207)
任务一 结账服务程序	(208)
任务二 贵重物品的寄存与保管	(227)
任务三 外币兑换业务	(235)
模块九 宾客关系管理	(244)
任务一 前厅宾客关系机构的设置	(244)
任务二 良好宾客关系的建立	(256)
任务三 宾客投诉的处理	(263)
任务四 客史档案的建立	(280)
附录一 前厅英语专业术语解释	(293)
附录二 前厅部常见英语词汇汇总	(298)
附录三 2010 年度全球酒店集团排行榜(前十名)	(300)
参考文献	(301)

前厅部概述



前厅部是酒店对客服务的“前台”，既是酒店的接待部门，又是销售部门（销售以客房为主的酒店产品），它与客房部一起构成酒店的房务部门（Rooms Division）。

学习与训练总目标

- 了解和掌握前厅部的地位、作用及主要任务；
- 了解和掌握前厅部的组织机构及其设置的原则；
- 了解和熟悉前厅部各岗位的基本职责；
- 掌握前厅部员工的素质要求；
- 熟悉前厅部的布局及其设备要求。

任务一 前厅部的地位作用及主要任务

学习与训练子目标

1. 明确前厅部在酒店中的地位和作用；
2. 熟悉客人在酒店中的活动规律；

3. 了解前厅部的主要任务。

案例导入

宜必思 (Ibis) 的市场调查

雅高 (Accor) 是全球最大的酒店管理集团之一, 旗下的品牌有索菲特 Sofitel (豪华型)、诺富特 Novotel (高级)、美居酒店 Mercure (多层中级市场品牌)、Motel6 等, 在全球 140 多个国家和地区拥有超过 4 000 家店。近几年, 雅高向中国市场引入了其旗下的经济性酒店宜必思 (Ibis)。

佛罗里达州立大学的一个调查小组曾为宜必思 (Ibis) 做过一项市场调查, 调查酒店众多设施对顾客的吸引程度, 调查结果显示: 居于众多酒店设施前两位的是酒店前厅和卫生间, 由此, 可以看出前厅对酒店的重要程度。

知识点与技能点

一、前厅部的地位和作用

前厅通常设置在酒店入门处比较显著的位置, 是包括酒店大门、大堂、总服务台在内的为客人提供综合服务的区域, 又称大厅或大堂 (Lobby)。

前厅部 (Front Office), 也称大堂部、前台部或客务部, 是指设在酒店前厅的负责销售酒店产品、组织接待客人、调度业务经营、接受客房预订、分配房间、入住接待、更换住房、行李服务、处理遗留物品、留言查询、兑换现金、收银结账、电话叫醒与接转、文件传真与打印复印、秘书翻译等以及为酒店各部门提供信息的综合性服务部。

前厅部并不是酒店主要的营业部门, 但它对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益都有至关重要的影响。

INFO

The Role of the Front Office

The front office is the “nerve center” of the hotel and, as such, is an excellent place in which to gain a detailed understand of how a modern lodging establishment operate. A position in the front office is an ideal launching pad for future advancement in the hotel industry. Many executive directors, sales executives began their careers in the front office.

The front office is responsible for greeting guests, managing rooms, and handling complaints. Many members of the staff work behind the scenes and rarely, if ever, have any personal contact with guests. In contrast, the front office staff performs its job before the public, like actors on a stage. Clients from their first and, sometimes, most lasting impression of the hotel based on their experience with the men and women of the hotel.

（一）前厅部是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量

一家酒店服务质量和档次的高低，从前厅部就可以反映出来，有一位顾客曾经说道：“每当我们走进一家旅游酒店，不用看他的星级铜牌，也不用问他的业主是谁，凭我们‘四海为家’的经验，通常就可以轻而易举地嗅出这家酒店是否为合资酒店，是否为外方管理以及大致星级水平……”正是从这个意义上讲，有人把前厅誉为酒店的“脸面”，这张脸是否“漂亮”，不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华程度，更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性。

（二）前厅部决定着客人的第一印象和最后印象

前厅部是客人抵店后首先接触的部门，因此，它是给客人留下第一印象的地方。从心理学上讲，第一印象非常重要，客人总是带着这种第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好，那么即使在住宿期间遇到有不如意的地方，它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，它就会认为这家酒店出现这类服务质量差的事实必然的，酒店在他心目中的不良形象就很难改变，而且他还会对酒店服务横挑鼻子竖挑眼。此外，客人离开酒店时也是从前厅部离开的，因此，这里也是给客人留下最后印象的地方，而最后印象在客人脑海里停留的时间最长。最后印象的好坏，在很大程度上取决于前厅部服务员的礼貌礼节和服务质量，如果服务员态度不好，办事效率不高，就会给客人留下不良的最后的印象，使其在客人住店期间为客人提供的良好服务“前功尽弃”，如果用一个公式表示就是 $99+1=0$ ，即最后印象决定着顾客对酒店的最终印象。所以，前厅部员工应当充分认识到自身在酒店服务工作中所处的重要地位，提高对客服务质量和管理水平，塑造良好的服务形象。

（三）前厅部是酒店的信息集散中心

前厅部是酒店信息集散的枢纽。作为酒店业务活动的中心，前厅部直接面对市场、直接面对客人提供各种服务，是酒店中最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营活动的各种信息。

这些信息为酒店提供优质服务奠定了基础，顾客从预定开始，其信息就进入到酒店的信息管理系统，随着顾客在酒店消费活动的开展，顾客的更多信息不断被获取和充实，这些信息将成为酒店对客服务的依据。另外，通过对这些信息的整理和分析，形成真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告，作为制定和调整酒店计划和经营参考的参考依据。

（四）前厅部具有一定的经济作用

前厅部不仅可以通过提供邮政、电讯、票务、委托代办以及出租车服务等，直接取得经济收入，而且可以通过各种推销方式向顾客推销各种酒店产品，从而获得隐性收入，并且销售工作的好坏还直接影响到酒店接待客人的数量和营业收入，因此，每一名合格的前厅部员工同时还应该是销售人员。

（五）前厅部的具有一定的协调作用

前厅部犹如酒店的大脑，在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。首先，前厅部通过酒店产品的销售带动酒店其他各部门的经营活动；其次，前厅部还要及时将

客源、客情、客人需求及投诉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，前厅部通常被酒店视为酒店的“神经中枢”（Nerve Center），是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽，而前厅部员工的素质和水平，则直接影响到酒店其他部门对客人的服务质量。

（六）是建立良好宾客关系的重要环节

在市场经济条件下，顾客就是“上帝”，酒店是为客人提供食、宿、娱乐等综合服务的行业，酒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，从而提高酒店的经济效益，因此，世界各国的酒店都非常重视改善宾客关系。

前厅是客人与酒店联系的纽带，与酒店其他部门相比，前厅部是酒店中的一线部门，前厅部员工就是一线员工，直接为客人提供各种服务，并且前厅服务贯穿于顾客在店活动的整个周期中，因此，作为与客人接触最多的前厅部是建立良好宾客关系的重要环节。

另外，前厅部的地位和作用还与酒店所处的历史时代有关，过去，在卖方市场条件下，酒店的产品不愁卖不出去，因而前厅部的地位和作用就收到了限制。而当今社会，酒店的市场状况已普遍从卖方市场转入买方市场，酒店开始越来越重视顾客需求，把顾客需求当作营销工作的出发点，在这种情况下，前厅部的地位和作用便得到日益提高和加强。

二、前厅部的主要工作任务

前厅部处于酒店接待服务作的第一线，它接触面广、业务复杂，在整个酒店的运营过程中起着不可替代的作用，肩负着重要的接待任务。前厅的主要工作任务有：销售客房、控制客房状态、提供各项前厅服务、协调对客服务、信息收集与处理、负责客账管理、建立客史档案等。

（一）销售客房（Sell Rooms）

销售客房商品是前厅部的首要任务。客房作为酒店提供给客人的主要产品，其收入也是酒店收入的主要来源，占酒店总收入的 50%~70%。同时，客房商品具有不可储存性的特征，是一种“极易腐烂”的商品，因此，前厅部员工必须具有强烈的营销意识和推销能力，通过各种手段吸引客源，提高客房出租率，增加酒店经济收入。除了销售客房商品，前厅部还要积极销售酒店的其他商品，如餐饮产品、康体娱乐项目等。

（二）房态控制（Control Room Status）

前厅部一方面要配合销售部协调客房销售，一方面要协助客房部进行客房管理，这两方面工作的展开有赖于正确、及时的客房状态。协调客房的销售工作是指前厅部应准确、及时地向营销部提供客房的状态信息，避免有房未卖或不正常的超额预订给酒店带来的耗费。协助客房的管理工作是指前厅部应及时向客房部提供准确的销售情况，便于客房部调整工作部署。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率以及对顾客的服务质量。要正确反映并掌握客房状况，除了实现控制系统电脑化和配置先进的通信联络设备等设施外，还必须建立和健全完善的、行之有效的管理规章制度，以保障前厅与相关部门之间的有效沟通及合作。

（三）前厅服务（Provide F.O Service）

前厅部是酒店中的一线部门，直接为客人提供各种相关服务，前厅服务的范围涉及预定服务、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、问询服务、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。

在完成前厅各项服务过程中，前厅服务应与酒店其他服务，诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等方面共同构成酒店的整体服务，强调服务到位，使客人对酒店留下满意、深刻的印象。

（四）协调沟通（Negotiate and Communicate）

前厅部根据客人要求和酒店营销部门的销售计划衔接前、后台业务以及与客人之间的联络、沟通工作，达到使客人满意以及内部业务运作顺畅的目的。例如：客人向前厅服务人员反映房间温度问题，前厅服务人员就应立即通过管理渠道向设备维护部门反映客人意见，并给予客人圆满的答复。

（五）信息管理（Information Management）

前厅是客人汇集活动的场所，与客人保持着最多的接触，因此前厅部要随时准备向顾客提供其所需要和感兴趣的信息资料。如酒店近期推出的美食周、艺术展览等活动的活动信息，以及有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确点的信息，为顾客提供方便。

前厅部还要收集有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息，并对这些信息进行加工、整理，并将其传递给酒店决策管理机构，并与有关部门协调沟通。

（六）客账控制（Bills）

顾客入住后酒店应及时为客人建立消费账户，核算和管理顾客在店期间的消费状况，根据规定及时回收账款，保证酒店营业收入，避免出现“讨账”、“漏账”现象。同时负责编制各种会计报表，及时反映酒店的经营状况。

（七）客史建档（Set up Guest History）

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。

任务二 前厅部的组织机构及岗位职责

学习与训练子目标

1. 熟悉酒店前厅部的主要机构和岗位设置；
2. 了解酒店前厅部组织机构设置的原则；
3. 熟悉酒店前厅各岗位的工作职责。

酒店入住经历

安娜小姐是世界著名的钢琴演奏家，长期侨居海外。此次应邀到天津进行钢琴演奏表演，为此安娜小姐通过网络在天津某一五星级酒店预订了一间大房间（Double Room）。2010年7月10日，演奏表演前2天，酒店的出租车载着首次回国的安娜小姐到达了该五星级酒店的门口，酒店的门童面带微笑地为安娜小姐打开车门，实行护顶服务，并将行李搬下车，并送安娜小姐办理入住登记手续，手续顺利完成。热情的行李员携带好行李护送安娜小姐到她的房间。稍微整理一下，安娜小姐就通过总机向远在海外的家人报平安，并且发了几封邮件。由于是首次回国，安娜小姐非常想感受一下祖国的气息，向服务员询问了该城市的旅游景点情况后，便立马乘坐出租车前往著名景点游览。5天后，安娜小姐的钢琴演奏结束，同时在国内的行程也结束，办理了结账手续之后便踏上了回家的飞机。

从顾客入住（Check-in）酒店开始，到结账（Check-out）离店为止，涉及预订服务、礼宾服务、接待服务、总机服务、商务中心服务、问讯服务等前厅系列服务。

知识点与技能点

合理的组织机构与明确的岗位职责是保证组织正常运转的前提。对于酒店前厅，其组织机构的设置应当根据酒店的规模、性质、接待特点、地理位置及管理方式等因素综合考虑，避免机构重叠臃肿，同时，各部门之间应做到任务明确、分工协作、统一指挥。

一、前厅部机构组成

（一）前厅部主要机构

前厅部机构一般由以下部分组成：预订处、礼宾处、接待处、问讯处、电话总机、商务中心、收银处等。前厅部的主要核心机构如图 1.1 所示。同时，大堂经理、金钥匙（Concierge）、宾客关系主任（Guest Relations Officer）也附属于前厅部。另外，通常在前厅还设有其他非酒店所属的服务部门，如银行驻店机构、旅行社分社驻店机构、民航以及其他交通部门驻店机构等等，以作为完善酒店不同服务功能需求的必要补充。

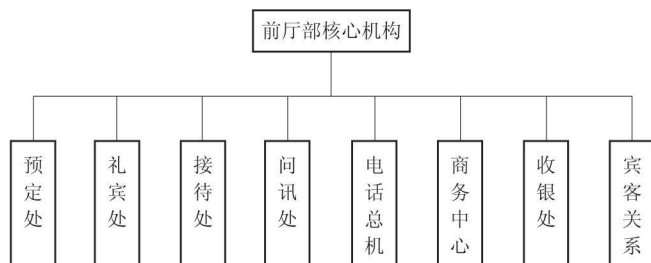


图 1.1 前厅部核心机构

1. 预定处 (Reservation)

预定处的主要职能是负责酒店的客房预定业务,提高酒店客房销售,增加营业收入,是前厅业务活动的重点,其人员构成通常包括预定主管(领班)和预订员。其具体职能包括:接受、确认和调整来自各个渠道的预订要求,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等。

2. 礼宾处 (Concierge)

礼宾处又称为“委托代办处”、“大厅服务处”或“行李处”,主要为客人提供迎送服务、行李服务和各种委托代办服务。礼宾处主要由礼宾主管(领班)、门童、行李员、委托代办员、机场代表(Hotel Representative)、车队等组成。其主要职责包括:负责店口或机场、车站、码头迎送客人;调度门前车辆,维持门前秩序,确保畅通和安全;代客卸送行李,陪客进房,介绍客房设备和服务,并为客人提供行李寄存和托运服务;分送客人邮件、报纸、转送留言、物品;回答客人问讯、为客人指引方向;代办客人各项委托事务等。

3. 接待处 (Reception)

接待处又称为“开房处”(Check-in),主要为客人办理入住登记手续(Registration),提供各种不同规格的接待服务。接待处通常配备有接待主管(领班)和接待员。其主要职责是:负责接待抵店住宿的客人,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;为客人提供换房及退房服务;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。

4. 问讯处 (Information/Inquiry)

问讯处配备问讯主管(领班)和问讯员,主要负责回答客人的问讯,提供各种有关酒店内部和外部的信息(包括介绍酒店内部服务及有关信息、市内观光、交通情况、社团活动等);接待来访客人;处理客人邮件、留言以及分发和保管客房钥匙。许多酒店不单独设立问讯处,而是由接待处完成此项职能。

5. 电话总机 (Telephone Switch Board)

电话总机房配备有总机主管(领班)和话务员,主要负责接转酒店内外电话,回答客人的电话询问;提供电话找人、电话投诉、留言服务;叫醒服务;出现紧急情况时充当酒店的临时指挥中心;播放背景音乐等。

6. 商务中心 (Business Centre)

商务中心配备有商务中心主管(领班)和文员,主要为客人提供打字、翻译、复印、打印、装订、传真、订票、Internet以及小型会议室出租等商务服务,此外,还可根据需要为客人提供秘书服务。

7. 收银处 (Cashier)

收银处主要功能是为客人办理离店结账手续,因而又被称为“结账处”。收银处一般由收银主管(领班)、收银员和外币兑换员组成。根据其业务活动的特点,收银处通常隶属于酒店财务部,由财务部管辖,但是因其所处的特殊位置,直接面对客人提供相关服