

高职高专旅游与饭店管理专业教材新系
21世纪新概念教材

F 719.12
M574(2)

前厅客房服务与管理

(第2版)

孟庆杰 唐飞 编著

东北财经大学出版社

高职高专旅游与饭店管理专业教材新系
21世纪新概念教材

F 719.12
M574(2)

前厅客房服务与管理

(第2版)

孟庆杰 唐飞 编著



A1000115

东北财经大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅客房服务与管理/孟庆杰, 唐飞编著. —2 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2002.3

21 世纪新概念教材·高职高专旅游与饭店管理专业教材新系

ISBN 7-81084-022-3

I. 前… II. 孟… III. ①饭店-商业服务-高等学校: 技术学校-教材②饭店-经济管理-高等学校: 技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 050358 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 4710523

营销部: (0411) 4710525

网址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

沈阳市第二印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

开本: 787 毫米 × 960 毫米 1/16 字数: 324 千字 印张: 13

印数: 28 001—33 000 册

2002 年 3 月第 2 版

2002 年 3 月第 6 次印刷

总策划: 许景行

组稿: 许景行

责任编辑: 李彬

责任校对: 刘铁兰

封面设计: 冀贵收

版式设计: 丁文杰

定价: 18.00 元

编写委员会

顾问

杜江 教育部全国工商管理学科专业教学指导委员会委员，全国旅行社经理资格认定专家委员会委员，中国饭店职业英语标准培训与测试中心主任，中国旅游与未来研究会常务理事，全国特级导游员评审组专家，中国旅游学院院长，教授

主任委员

刘任 上海市旅游学会会长，上海旅游发展研究中心主任，《旅游科学》杂志编委会主任，上海旅游高等专科学校校长

副主任委员

谢彦君 中国区域旅游规划专业委员会理事，东北财经大学旅游与酒店管理学院副院长，教授

许景行 教育部商业职业教育教学指导委员会委员，中国高等院校市场学研究会理事，东北财经大学出版社副社长，编审

委员 (按姓氏笔划排序)

马勇 教育部全国工商管理学科专业教学指导委员会委员，湖北大学旅游学院院长，教授

王枏 桂林旅游高等专科学校校长，博士，教授

孙子文 郑州大学文博学院旅游管理系主任，副教授

吕建中 浙江大学管理学院副院长，教授

杨哲昆 海南省旅游协会顾问、常务理事，海南中华民俗文化首席顾问，海南职业技术学院海南旅游研究所所长，副教授

郑旭华 上海旅游高等专科学校教务处处长，讲师

周振东 东北财经大学旅游与酒店管理学院原书记兼副院长，副教授

党金学 陕西省旅游协会理事，陕西省翻译工作者协会理事，西安外国语学院旅游系主任，教授

梁智 中国旅游管理干部学院科研处副处长，副教授

第2版前言

21世纪是全球一体化的世纪,是人才竞争的世纪。随着旅游饭店业的发展,饭店从业人员的需求量日益增多,对员工素质的要求越来越高。旅游高等专科学校的学生已成为旅游服务业从业大军中的主要力量。因此,深化职业教育教学改革,提高教学质量,就显得日益重要。近年来国内外一些介绍饭店管理理论、方法和经验的译著及教材在我国的陆续出版,也使我们能够在参阅、借鉴同行著作和资料的同时,结合我国高等职业教育的特点和实际情况编写这么一本适合我国国情的、颇具特色的、通俗易懂的专业教材,为饭店教育事业的发展尽一份绵薄之力。

本书立足于提高学生的专业知识和培养学生的综合能力,进行了内容与形式的创新。特别是书中案例与典型案例的编写为没有实践经验的在校生提供了很好的素材;每章的学习目标和小结也为学生明确了学习目的。本书系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能,既有饭店该部门员工必须遵守和掌握的基础知识,又有该部门新信息的介绍及案例、实训题的操练,既是一本饭店前厅与客房服务的教科书,也是酒店管理人员进行管理的参考书。

本书在修订编写过程中得到了许景行教授的指导,在此表示衷心的感谢。本书引用了大量的国内外研究成果和资料,对其作者也在此表示感谢。另外,东北财经大学的夏丽娜、朴松爱、黄洪珍、赵艳玲也在编写过程中给我们提供了宝贵的资料,也在此表示感谢。

编者

2002年1月

总

序

如今，中国的旅游管理教育已经走过了二十年的历程。二十年，对于人生而言，可说已经走近成熟了。然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能够孕育学科的胚芽。万幸的是，这二十年不同于历史进程中的一般二十年。由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快。所以，虽然仅仅只有二十年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化发展，已经形成了学科体系的基本雏形。如今，旅游管理专业可以把中等职业教育作为起点，并有了高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。这样完整的教育层次系统，展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题。其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

在我国改革开放后得以重建的高等教育体系中，向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的不关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科与本科、研究生教育的层次和定位问题。二十多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所做出的定位努力没有得到应有的效果。相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力，我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破：高等普通专科向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次，引起了社会的重视，从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室，创造了一种有效的社会氛围，也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己所一贯坚持的教育思想和教学模式，正视自己所面临的问题，并抓住历史的机遇。换言之，普通专科改弦更张

的内力和外力都已经具备了。这种转型，是一种全方位的转换，而不是局部的调整。它涉及到培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和教学条件的有效变更。从培养目标上来看，高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性；从教学模式上看，要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性；而从教学条件上看，则必须实现教学主体的双元化（即产业部门和教育部门的有效合作）、教师队伍的“双师身份”，并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型，高等职业教育才能培养出合格的人才。在这方面，德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的 CBE 教学模式、澳大利亚的 TAFE 职业教育模式以及国际劳工组织的 MES（职业技能模块组合）教学模式，都有值得我们借鉴的东西。

然而，比较发达国家的高等职业教育实践，我国的高等职业教育几年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚，有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比，可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等职业教育是在全国职业教育工作会议召开后，与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理专业的普通高等教育二十年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式，由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清，由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制，由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件，甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因，脱胎于这种背景的职业教育，就自然难以脱离学科教育的定式，难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面：当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用以及实验室建设等方面，都有所体现。这种教育模式的后果，不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失，而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题，实际上是一个系统性的工程，非一朝一夕所能奏效。高等职业教育思想的改变，教师的培养，尤其是全社会的职业教育体制和机制的培育和完善，都需要一个过程。但是，这里也有可以马上做起的工作，那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累，但在一定情况下，教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以

实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验，比如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设，在职业教育领域已经取得的多方面成果，在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识，在教材建设中所探索出的先进经验，等等，这些都可以成为今天我国旅游职业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游管理专业高职高专教材，正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的问世，其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身，而且还会产生巨大的牵动和示范效应，将对旅游管理专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

东北财经大学出版社推出的这套“高职高专旅游与饭店管理专业教材新系”，是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干，已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起的高等职业教育的需要，改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上，又都做了彻底的调整。这套改版教材的编写，充分体现了全体编者对高等旅游职业教育规律和特征的认识，对旅游管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握，对职业教育与普通学科教育的区别的理解，以及对发达国家职业教育的借鉴。同时，这套教材也体现了我国高校教师在感受 20 世纪 90 年代世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所做出的积极反应，从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路，最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现，使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点，同时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种，都足以说明这是一套对旅游高等职业教育有特殊奉献的高质量教材。坦率地说，这套教材的问世，应该是目前旅游管理专业高等职业教育领域的一件幸事。

本“新系”作为中国高等职业教育教材改革与创新的阶段性成果，不可避免地有其局限性，恳请广大专家、教师和读者们提出宝贵意见，以便通过修订，使之不断完善。

“高职高专旅游与饭店管理专业教材新系”

编写委员会

目

录

第1章 前厅部概述	1
□ 学习目标	1
1.1 前厅部的地位与任务	2
1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责	4
1.3 前厅环境	8
1.4 前厅部人员素质要求	12
□ 典型案例	15
□ 本章小结	16
□ 关键概念	16
□ 课堂讨论题	16
□ 复习思考题	16
□ 实训题	16
□ 自测题	16
第2章 客房预订	17
□ 学习目标	17
2.1 客房预订的意义和任务	18
2.2 客房预订的渠道、方式和种类	19
2.3 客房预订的程序	23
2.4 超额订房及订房纠纷处理	31
□ 典型案例	34
□ 本章小结	35
□ 关键概念	35
□ 课堂讨论题	35
□ 复习思考题	35
□ 实训题	35
□ 自测题	35
第3章 前台接待	36
□ 学习目标	36
3.1 接待准备	37
3.2 入住登记	38

3.3 客房商品推销	43
3.4 客房状况的显示及控制	45
<input type="checkbox"/> 典型案例	50
<input type="checkbox"/> 本章小结	51
<input type="checkbox"/> 关键概念	51
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	51
<input type="checkbox"/> 复习思考题	51
<input type="checkbox"/> 实训题	51
<input type="checkbox"/> 自测题	51
第4章 前厅系列服务	52
<input type="checkbox"/> 学习目标	52
4.1 礼宾服务	53
4.2 问讯服务	61
4.3 总机服务	67
4.4 商务中心服务	70
4.5 前台收银服务	72
<input type="checkbox"/> 典型案例	76
<input type="checkbox"/> 本章小结	76
<input type="checkbox"/> 关键概念	76
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	76
<input type="checkbox"/> 复习思考题	76
<input type="checkbox"/> 实训题	77
<input type="checkbox"/> 自测题	77
第5章 房价管理与客房经营统计分析	78
<input type="checkbox"/> 学习目标	78
5.1 房价管理	79
5.2 客房经营统计分析	87
<input type="checkbox"/> 典型案例	93
<input type="checkbox"/> 本章小结	94
<input type="checkbox"/> 关键概念	94
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	94
<input type="checkbox"/> 复习思考题	94
<input type="checkbox"/> 实训题	94
<input type="checkbox"/> 自测题	94

第 6 章 前厅部的沟通协调	95
□ 学习目标	95
6.1 沟通协调的基本原理	96
6.2 前厅部与各部门的沟通协调	97
6.3 客人投诉处理	99
6.4 客史档案管理	103
□ 典型案例	106
□ 本章小结	106
□ 关键概念	106
□ 课堂讨论题	106
□ 复习思考题	106
□ 实训题	107
□ 自测题	107
第 7 章 客房部概述	108
□ 学习目标	108
7.1 客房部的功能与地位	109
7.2 客房部的组织机构与岗位职责	110
7.3 客房部与其他部门的沟通	114
7.4 客房的种类和设备用品	115
□ 典型案例	117
□ 本章小结	118
□ 关键概念	118
□ 课堂讨论题	118
□ 复习思考题	118
□ 实训题	118
□ 自测题	118
第 8 章 清洁卫生服务与管理	119
□ 学习目标	119
8.1 客房清洁整理与质量控制	120
8.2 公共区域的清洁卫生	132
□ 典型案例	135
□ 本章小结	135
□ 关键概念	135
□ 课堂讨论题	136

<input type="checkbox"/> 复习思考题	136
<input type="checkbox"/> 实训题	136
<input type="checkbox"/> 自测题	136
第9章 客房服务	137
<input type="checkbox"/> 学习目标	137
9.1 客房服务内容	138
9.2 客房服务质量管理	143
9.3 客房优质服务	144
<input type="checkbox"/> 典型案例	146
<input type="checkbox"/> 本章小结	147
<input type="checkbox"/> 关键概念	147
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	147
<input type="checkbox"/> 复习思考题	147
<input type="checkbox"/> 实训题	147
<input type="checkbox"/> 自测题	147
第10章 客房安全管理	148
<input type="checkbox"/> 学习目标	148
10.1 客房安全管理概述	149
10.2 防盗与防火工作	151
10.3 其他意外事故的防范	152
<input type="checkbox"/> 典型案例	153
<input type="checkbox"/> 本章小结	154
<input type="checkbox"/> 关键概念	154
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	154
<input type="checkbox"/> 复习思考题	154
<input type="checkbox"/> 实训题	155
<input type="checkbox"/> 自测题	155
第11章 客房部设备用品管理	156
<input type="checkbox"/> 学习目标	156
11.1 客房部设备用品管理的任务和方法	157
11.2 客房设备的选择与保养	160
11.3 客房布件管理	165
11.4 客房日用品管理	169
<input type="checkbox"/> 典型案例	174

<input type="checkbox"/> 本章小结	175
<input type="checkbox"/> 关键概念	175
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	175
<input type="checkbox"/> 复习思考题	175
<input type="checkbox"/> 实训题	175
<input type="checkbox"/> 自测题	175
第 12 章 客房部人力资源管理	176
<input type="checkbox"/> 学习目标	176
12.1 客房部的人员编制	177
12.2 客房部员工的招聘与培训	179
12.3 客房部员工的评估与员工激励	181
<input type="checkbox"/> 典型案例	184
<input type="checkbox"/> 本章小结	185
<input type="checkbox"/> 关键概念	185
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	185
<input type="checkbox"/> 复习思考题	185
<input type="checkbox"/> 实训题	185
<input type="checkbox"/> 自测题	185
综合案例一 大堂副理汇报会	187
综合案例二 客人要求房费全免	189
自测题参考答案	189
主要参考书目	191

前厅部概述

- 学习目标
- 1.1 前厅部的地位与任务
- 1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责
- 1.3 前厅环境
- 1.4 前厅部人员素质要求
- 典型案例
- 本章小结
- 关键概念
- 课堂讨论题
- 复习思考题
- 实训题
- 自测题

学习目标

认识前厅部在现代饭店经营管理中的基本功能和重要地位；了解前厅部的组织机构设置与主要管理岗位的职责；掌握前厅环境和人员素质要求。

1.1

前厅部的地位与任务

前厅部 (Front Office) 也称客务部、前台部、大堂部, 是饭店组织客源, 销售客房商品, 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。

1.1.1 前厅部在饭店中的地位

前厅部是现代饭店的重要组成部分, 在饭店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平, 直接影响到整个饭店的经营效果和对外形象。前厅部在饭店中的重要地位, 主要表现在以下几个方面:

1) 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门, 服务项目多, 服务时间长, 饭店的任何一位客人, 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, 前厅是客人与饭店联系的纽带。前厅部通过客房商品的销售来带动饭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, 共同协调整个饭店的对客服务工作, 以确保服务工作的效率和质量。所以, 前厅部通常被视为饭店的“神经中枢”, 是整个饭店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论饭店规模大小、档次如何, 前厅部总是向客人提供服务的中心。

2) 前厅是饭店形象的代表

饭店形象是公众对于饭店的总体评价, 是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。饭店形象对现代饭店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是饭店的巨大的精神财富。饭店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人一进店, 就会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工仪容仪表、服务质量、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饭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。客人入住期满离店时, 也要经由大堂、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饭店产生依恋之情。客人在饭店整个居留期间, 前厅要提供各种有关服务, 客人遇到困难要找前厅寻找帮助, 客人感到不满时也要找前厅投诉。在客人的心目中, 前厅便是饭店。而且, 在大堂汇集的大量人流中, 除住店客人外, 还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客交谈、检查指导等各种客人。他们往往停留在大堂, 对饭店的环境、设施、服务品头论足。因此说, 前厅管理水平和 service 水准, 往往直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和 service 风格。前厅是饭店工作的“橱窗”, 代表着饭店的对外形象。

3) 前厅部是饭店组织客源, 创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是饭店的基本功能, 客房是饭店出售的最大、最主要的商品。通常在饭店的营业收入中, 客房销售额要高于其他各项。据统计, 目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的 50% 左右, 而在我国还要高于这个比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率, 增加客房销售收入, 从而提高饭店经济效益的关键之一。

4) 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部直接面对市场、面对客人,是饭店中最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个饭店对客服务、经营管理的各种信息并对这些信息进行认真的整理和分析,每日或定期向饭店提供真实反映饭店经营管理情况的数据报表和工作报告,并向饭店管理机构提供咨询意见,作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

1.1.2 前厅部的工作任务

前厅部基本工作任务就是推销客房商品及饭店其他产品,协调饭店各部门向客人提供满意的优质服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。具体来讲,前厅部主要有以下几项工作任务:

1) 销售客房商品

销售客房商品是前厅部的首要任务。客房收入是饭店经济收入的主要来源,客房商品又具有价值不可储存性的特征,是一种“极易腐烂”的商品。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,增加饭店经济收入。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。

前厅部销售客房商品通常包括以下工作内容:

(1) 参与饭店的市场调研和房价及促销策划的制定,配合营销部、公关部进行对外联系,开展促销活动。

(2) 开展客房预订业务。

(3) 接待有预订和未经预订而直接抵店的客人。

(4) 办理客人的登记入住手续,安排住房并确定房价。

(5) 控制客房的使用状况。

2) 调度饭店业务,协调对客服务

调度饭店业务是现代饭店前厅部的一个重要功能。现代饭店是既有分工,又有协作,相互联系、互为条件的有机整体,饭店服务质量好坏取决于宾客的满意程度,而宾客的满意程度是对饭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,影响到饭店的整体声誉。所以,现代饭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,都能充分地发挥作用。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。主要表现在:

(1) 将通过销售客房商品活动所掌握的客源市场、客房预订及到客情况及时通报其他有关部门,使各有关部门有计划地安排好各自的工作,互相配合,保证各部门的业务均衡衔接。

(2) 将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门,并检查、监督落实情况。

(3) 将客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门,以保证饭店的服务质量。

为适应旅游市场需求,增强企业自身的竞争能力,现代饭店尤其是高档大中型饭店的业务内容越来越多,分工越来越细,前厅部的这种调度饭店业务功能也就显得更为重要。

3) 提供前厅系列服务

前厅部作为对客服务的集中点,除了开展预订和接待业务,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系列服务的工作。如行李服务、问讯服务、商务中心服务、电话总机服务、委托代办服务等等。由于前厅部的特殊地位,使得这些服务工作的质量、效率显得非常重要。

4) 处理客人账目

位于前厅的收银员 (Cashier), 每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单, 为离店客人办理结账收款事宜, 确保饭店的经济利益; 同时编制各种会计报表, 以便及时反映饭店的营业活动状况。收银处的隶属关系, 因饭店而异, 从业务性质来说, 它一般直接归属于饭店财务部, 但由于它处在接待客人的第一线岗位, 在其他方面又需接受前厅部的管理。

5) 提供有关饭店经营管理信息, 建立客史档案

前厅部作为饭店的信息传递中心, 要及时准确地将各种有关信息加以处理, 向饭店的管理机构报告, 作为饭店经营决策的参考依据。

前厅部还要建立住店客人 (主要是重要客人、常客) 的资料档案, 记录客人在店逗留期间的主要情况和数据, 掌握客人动态。对客史资料以及市场调研与预测等信息收存归类, 并定期进行统计分析, 便形成了以前厅为中心的收集、处理、传递及储存信息的系统, 通过已掌握的大量信息的运用来不断地改进饭店的服务工作, 提高饭店的科学管理水平。

1.2

前厅部的组织机构与管理岗位职责

总的来说, 前厅部组织机构的设置应既能保证前厅运作的质量和效率, 又能方便客人, 满足客人的需求。

1.2.1 前厅部组织机构模式

前厅部组织机构的具体设置, 各饭店不尽相同。目前, 在我国因饭店的规模不同, 大致有以下几种模式:

1) 饭店设客房事务部或称房务部, 下设前厅、客房、洗衣和公共卫生四个部门, 统一管理预订、接待、住店过程中的一切住宿业务, 实行系统管理。在前厅部内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个管理层次。这种模式一般为大型饭店所采用。

2) 前厅为一个与客房部并列的独立部门, 直接向饭店总经理负责。在前厅部内设有部门经理、领班、服务员三个管理层次。中型饭店和一些小型饭店一般采用这种模式。

3) 前厅不单独设立部门, 其功能由总服务台来承担, 总服务台作为一个班组归属于客房部, 只设领班 (主管) 和总台服务员两个管理层次。过去, 小型饭店一般采用这种模式。随着市场竞争的加剧, 许多小型饭店也增设了前厅部, 扩大了业务范围, 以强化前厅的推销和“枢纽”功能, 发挥前厅的参谋作用。

大、中、小三种不同规模饭店的前厅部组织机构如图 1—1、图 1—2、图 1—3 所示。

1.2.2 前厅部主要机构简介

前厅部的工作任务, 是通过其内部各机构分工协作共同完成的。如前所述, 饭店规模不同, 前厅部业务分工也不同, 但一般设有以下主要机构:

1) 预订处 (Reservation)