

职业院校饭店服务与管理专业

系列教材

前厅服务与管理

Front Office Service
and Management

主 编 苗雅杰 吕 帅
副主编 刘成军 蔡 杰
主 审 崔 庠



中国物资出版社

职业院校饭店服务与管理专业系列教材

前厅服务与管理

主 编 苗雅杰 吕 帅
副主编 刘成军 蔡 杰
主 审 崔 庠

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务与管理/苗雅杰, 吕帅主编. —北京: 中国物资出版社, 2009. 10

(职业院校饭店服务与管理专业系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 3220 - 0

I. 前… II. ①苗…②吕… III. ①饭店—商业服务—高等学校: 技术学校—教材
②饭店—商业管理—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 (2009) 第 167209 号

策划编辑 涂 晟 张利敏

责任编辑 涂 晟

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香 梁 凡

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 17.75 字数: 454 千字

2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 3220 - 0/F · 1267

印数: 0001—3000 册

定价: 26.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

出版说明

职业教育与普通教育的不同在于普通教育强调较强的系统理论基础，培养的是学术型、工程型人才；而职业教育强调较强的实践技术和专门技能，培养的是技术型、技能型人才。因此，职业教育既有高等教育在教育领域的某些共性，更有职业教育的个性，即特色。这种特色首先表现为独特的办学理念 and 办学思路：以就业为导向、与社会经济发展紧密结合，以社会需要为出发点和落脚点，以行业企业为主导的校企合作、产学研结合等。

实现职业教育的目标、体现职业教育的价值离不开优秀的教材！

事实却是市场上的教材不是本科教材的简单删减，就是培训教材的粗略扩充，导致职业教育教材中的部分内容是已被淘汰的知识，新知识、新技术、新内容、新工艺、新材料不能及时反映到教材中来，教材与紧密联系生产一线的职业教育专业设置不符，给学生就业带来困难。

为了解决上述问题，我们策划并组织编写了这套“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”，期望能够满足广大老师和学生的需求。本套教材从策划伊始到问世，都伴随着策划人详尽的调研和编写老师严谨的耕耘。这些使得本套教材具有以下特点：

1. 通俗易懂，深浅有度。理论知识广而不深，基本技能贯穿教材的始终。图文并茂，以例释理的方法得到广泛的应用，十分符合职业院校学生的学习特点。

2. 注重“双学型”特点的体现。职业教育对“双师”和“双证”的要求，必然呼唤教材具备“双学”的特点：一方面，教材能够协助教师对学生进行在校的理论和实践教学；另一方面，还能够帮助学生取得相关职业技能证书，向劳动部门颁发的职能鉴定标准看齐，为就业做好准备。为了做到这点，本套教材与这些技能考试相结合，以考试的试题为课堂训练或者拓展模块，实现两者的有机结合。

3. “套餐式”教材，电子教案请专业人士制作。现代化的手段可以帮助丰富和发展传统的教材，PPT可以使学生的注意力更加集中，书本的附加内容可以使书本内容形象生动，适量的配套练习、详细的参考答案可以培养学生自学自测的能力……特别是本套教材的这些“套餐式”严禁流于形式，那些不能用、不适用的课件做了还不如不做。

4. 模块式的编写思路。以大模块嵌套小模块的方式来编写。实践证明，这种模块式的教材更能吸引学生产生学习兴趣。

“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”符合职业教育的教学理念和发展趋势，能够成为广大老师和学生教与学的优秀教材，同时也可以作为饭店管理人员、相关从业人员的自学读物。

前 言

随着市场经济的发展以及现代旅游业和饭店业的发展,该行业对饭店从业人员的需求量日益增多,对员工素质的要求也越来越高,促使我国旅游教育的规模不断扩大。职业院校旅游专业和饭店管理专业的学生已成为旅游服务业从业大军中的主要力量。因此,提高职业教育的教学质量,尤其是提高教材的质量,就显得日益重要。

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及饭店管理专业,相关的教材、书籍也大量出版,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,我们以学生应掌握的知识面和前厅客房管理实际的需要作为编写教材的出发点,在编写过程中本着突出实用性和针对性的原则,全面、系统地介绍了饭店前厅服务与管理的专业知识及服务操作技能,与市场上现有的以理论为主、文字为主的教材相比,本书的最大特色,一是我们针对教学内容,在书中穿插了大量的图片、补充阅读资料、情景实训等内容,力求使本教材图文并茂、生动活泼,帮助读者提高学习和阅读兴趣,更好地理解知识要点。同时,每章后的情景实训题能让学生进行实际操练,提高学生的动手能力,也为教师的实训教学提供了参考。二是注重案例教学,对理论部分以合理、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,用案例教学培养学生的动手能力。

本教材由长春大学管理学院苗雅杰教授、东北师范大学历史文化学院吕帅担任主编,吉林工商学院刘成军、长春职业技术学院蔡杰担任副主编。具体编写分工为:苗雅杰、吕帅负责全书写作大纲、制作书稿体例和统稿,第一章由青岛酒店管理学院孙丽钦编写,第二章、第五章由长春大学旅游学院曹晶编写,第三章由东北师范大学人文学院王宠编写,第四章由长春职业技术学院王莎莎编写,第六章由长春大学旅游学院崔宇新编写,第七章、第八章由吉林工商学院刘成军编写,第九章由长春职业技术学院蔡杰编写,第十章由长春职业技术学院徐义松编写。全书由东北师范大学崔庠教授主审。

本书还配有电子教学参考资料,包括电子教案、教学指南、练习题答案,能够为老师授课和学生学习提供诸多便利,请登录 <http://www.clph.cn> 进行下载。

在本教材的编写过程中,得到了中国物资出版社的大力支持与帮助,在此表示衷心的感谢;另外,本教材在编写过程中还参阅了部分学术著作、相关论文以及互联网上的共享信息,在此一并表示诚挚的谢意。

由于作者水平和经验有限,教材中难免有不足与疏漏之处,敬请专家和广大读者批评指正,以便对教材进行不断修改完善,提高教材质量。

编 者
2009年8月

目 录

第一章 前厅概述	(1)
第一节 前厅在饭店中的地位、作用和特点	(2)
第二节 前厅的主要职能	(4)
第三节 前厅组织机构及岗位职责	(6)
第四节 前厅对客服务流程	(10)
第五节 前厅的布局 and 主要设备	(12)
第六节 前厅工作人员的素质要求	(19)
第七节 前厅的管理目标	(23)
复习思考题	(26)
第二章 前厅预订服务与管理	(28)
第一节 预订工作的作用、准备及要求	(29)
第二节 客房预订的渠道、方式和种类	(33)
第三节 客房预订操作方式及程序	(39)
第四节 客房预订的控制	(44)
第五节 客房预订中常见问题及预防处理	(47)
第六节 网络订房	(50)
复习思考题	(57)
第三章 前厅接待服务与管理	(60)
第一节 入住登记服务	(61)
第二节 接待操作程序及标准	(66)
第三节 客房钥匙的管理	(70)
第四节 房态控制管理	(75)
第五节 商务楼层接待服务	(79)
第六节 前厅接待中常见问题处理	(83)
复习思考题	(88)
第四章 前厅礼宾服务与管理	(91)
第一节 迎送客人服务	(92)
第二节 行李服务	(95)
第三节 委托代办服务	(101)
第四节 “金钥匙”服务	(104)

复习思考题	(109)
第五章 前厅住店服务与管理	(111)
第一节 问讯服务	(112)
第二节 查询服务	(115)
第三节 留言服务	(118)
第四节 邮件处理服务	(121)
第五节 商务中心服务	(124)
第六节 总机服务	(132)
复习思考题	(139)
第六章 前厅收银、结账服务与管理	(142)
第一节 客账管理	(143)
第二节 客账流程及控制	(146)
第三节 离店结账服务	(151)
第四节 外币兑换服务	(155)
第五节 贵重物品的寄存与保管	(159)
第六节 防止客人逃账的有效措施	(162)
复习思考题	(166)
第七章 前厅销售服务与管理	(169)
第一节 房价基础知识	(170)
第二节 前厅销售策略	(176)
第三节 前厅销售的技巧	(182)
第四节 前厅经营统计分析	(186)
复习思考题	(194)
第八章 前厅信息沟通与协调	(196)
第一节 前厅内部各部门的沟通与协调	(197)
第二节 前厅与客人的沟通与协调	(202)
第三节 宾客投诉处理	(207)
第四节 客史档案建立与管理	(214)
复习思考题	(219)
第九章 前厅员工管理	(221)
第一节 员工招聘	(222)
第二节 员工培训	(228)
第三节 员工激励	(236)
第四节 员工考核	(241)

复习思考题	(249)
第十章 前厅服务质量管理	(251)
第一节 前厅服务质量内涵	(252)
第二节 前厅服务质量控制	(256)
第三节 前厅全面质量管理	(260)
复习思考题	(269)
参考文献	(271)

第一章 前厅概述



知识目标

- 了解前厅在饭店中的地位
- 掌握前厅对客服务流程
- 熟悉前厅的组织结构分工情况
- 重点掌握前厅工作人员的素质要求



能力目标

- 能够准确描述前厅部机构设置及其职能
- 能在前厅服务中根据客人的要求，提供相应的服务
- 能够具备前厅服务人员的职业素质
- 能够按照前厅礼仪规范要求整理仪容仪表
- 能够进行简单的前厅环境和服务设计



案例导入

一天早上，南方某大饭店的一位香港客人下电梯来到大堂总台服务处结账。他操着一口粤语对服务员说：“小姐，916房结账。”“好的，先生，请把您的钥匙牌或房卡证给我看一下。”服务员礼貌地回答。“哦，我没有带来，可以结账吗？”客人显得有点不耐烦。“请问先生，您的姓名叫……”服务员接着又问。客人不悦道：“结账还用问姓名？”服务员耐心地解释说：“因为我们需要核对一下姓名，以防万一搞错会带来麻烦。”客人很不情愿地报出了自己的姓名。服务员迅速地打出账单，客人掏出皮夹子拿钱。同时，服务员又对客人叮嘱了一句：“顺便说一下，您的916房钥匙牌用完后请送到收银台。”谁知客人一听，勃然大怒，收起钱来，大声嚷嚷：“你们饭店这么麻烦，给钱不要，还唠叨个没完，我不付款了。”嘴里还冒出几句骂人的话，一面收起钱来，扭头就往电梯处去。正在值班的大堂副理闻声跑来，立即赶到电梯口，把客人请回来，对他说：“先生，您息怒，有什么意见尽管提，我们立即解决，但钱还是要付的。”这位客人却指着服务员的鼻子说：“她不道歉，我就不付款。”此时，服务员已是满腹委屈，实在难以启齿道歉，双方僵持不下，引起了服务台客人们的注意。怎

么办？大堂副理紧张地思考一下，便跟服务员轻声说了几句，服务员听到了点点头，强忍着几乎快要掉下来的眼泪，对客人说了声：“对不起。”客人这才付了钱，扬长而去。



讨论问题

1. 在本案例中，饭店服务员有无过失？
2. 饭店大堂副理的处理方式是否合理？
3. 如果你是饭店的服务员你如何去做？

前厅部是饭店的“神经中枢”，是饭店联系宾客的“桥梁和纽带”，是饭店经营管理的“窗口”。前厅的管理体系、工作程序和员工的素质与表现，无不对饭店的形象和声誉产生重要影响。前厅部通常由客房预订处、礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂副理等组成，其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂地段。前厅部的运转好坏将直接反映饭店的服务质量和管理水平，影响饭店的经济效益和市场形象。

第一节 前厅在饭店中的地位、作用和特点

前厅部（Front Office），是负责招徕并接待宾客，销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务，协调饭店各部门的对客服务，为饭店高级管理决策层及各相关职能部门提供各种信息的综合性部门。大多数饭店将其前厅部和客房部合二为一，称为房务部或客务部。

一、前厅部的地位和作用

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。前厅部的地位作用是与它所承担的任务相联系的，它虽不是饭店的营业部门，但它对饭店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。前厅部在饭店中的重要地位，主要表现在以下几个方面。

（一）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，前厅部是客人与饭店联系的纽带。前厅部通过客房产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、档次高低，前厅部总是为客人提供服务的中心。

（二）前厅部是饭店形象的代表

饭店形象是公众对饭店的总体评价，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，都会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工的仪容仪表、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。客人在饭店的整个居住期间，前厅要提供各种相关服务，客人遇到困难要找前厅部寻求帮助，客人感到不满时也要找前厅部投诉。在客人的心目中，前厅便是饭店。

（三）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最基本功能，客房是饭店出售的最主要的商品。通常在饭店的营业收入中，客房销售额要高于其他各项收入。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，而在我国客房收入还要高于这个比例。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。

（四）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，在对这些信息进行认真的整理和分析后，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，作为制订和调整饭店计划与经营策略的参考依据。

（五）前厅部是饭店建立良好宾客关系的主要部门

饭店服务质量的高低最终是由宾客做出评价的，评价的标准就是宾客的满意度。建立良好的宾客关系有利于提高宾客的满意度，赢得更多的回头客，从而提高饭店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门，其员工与宾客接触频繁，最易获知宾客的需求，因此，应尽可能提高宾客对饭店的满意度，以建立良好的宾客关系。

二、前厅部服务的主要特点

（一）接触面广，24小时运转，全面直接对客服务

前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，它在为饭店开辟市场、保证客源、推销饭店其他产品的过程中，承担着主要的服务与经营责任。其服务好坏对客人在整个住店过程中对饭店的印象起着至关重要的作用，其工作质量还关系到其他部门的服务效果。由于参与全过程的对客服务，它还是饭店少数几个24小时运转的部门之一。从时间上看，前厅部管理存在一定的难度，这就要求其有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

（二）岗位多，业务复杂，专业技术性强，人员素质要求高

饭店的前厅部的业务包括预订、接待、问讯、行李寄存、迎宾、机场接送、电话、票务、传真、复印、打字、旅游服务、收银、建档等。这些业务都有较强的专业性，因而要求服务和管理人员必须具有较全面的业务知识，同时，由于前厅部的管理效果直接关系到饭店的声誉和经营成败，所以又要求前厅部在管理上要着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训，以求与客人建立起良好的关系，给客人留下良好的印象。

（三）信息量大、变化快，要求高效运转

前厅部是饭店信息集散的枢纽、对客服的协调中心，因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服的效果。由于前厅部属前台服务部门，与客人的接触较多，其收集的信息量也相对较大。客人的要求每时每刻都会有变化，这要求前厅部在信息处理上效率要高。另外，前厅部所掌握的一些重要信息，如当日抵、离的VIP客人、营业收入、客情预测等都必须及时传递给总经理室及其他有关部门。

（四）政策性强，服务要求高，关系全局

涉外饭店除了本身经营、管理上需要有许多政策、制度外，还必须执行国家有关法令及涉外条例，因为饭店业是窗口型行业，而其前厅部则是具体执行这些政策的部门，其工作有着很强的政策性。此外前厅部管理的任务是通过各业务部门来实现的。前厅部每天都与客房部、餐饮部、财务部、工程部等各部门联系，它综合来自饭店的各个方面的信息，利用科学的报表制度和信息系统对其他部门进行调度和指挥。另外，它的信息和意见往往作为饭店经营决策的重要依据，所以它的业务活动关系到饭店的全局。

第二节 前厅的主要职能

前厅部在饭店运行中起着推销、沟通、协调等重要作用，是饭店的“神经中枢”，具有下列9项功能。

一、销售客房

客房是饭店最主要的产品，其收入是饭店营业收入的主要来源。我国的许多饭店和世界上相当数量的饭店一样，客房的赢利占整个饭店利润总和的50%以上（如图1-1所示）。因此，能否有效地发挥销售客房的功能，将影响饭店的经济效益。前厅部的首要功能是销售客房。前厅客房销售的任务由以下4个方面的工作组成。

（1）订房推销。前厅部总台设有专门的客房预订部，其主要工作就是预售客房和做好与之有关的售前服务工作。

（2）接待无预订客人。这是向那些未经预订、直接抵店的临时客人销售客房。

（3）办理入住登记。所有客人住店都必须经过总台办理入住登记手续。接待员在办理入住手续时，也须表现出推销功能。

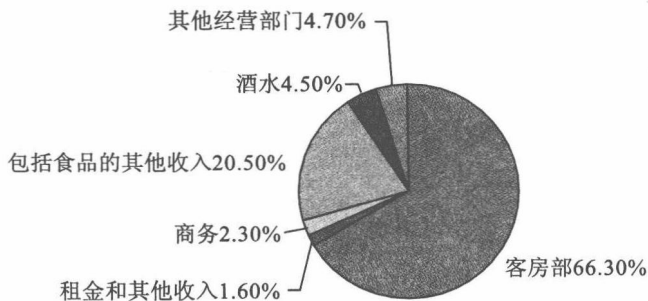


图 1-1 饭店业收入的来源及分布

(4) 排房、确定房价。客房营业收入的高低取决于销售客房的数量和价格。合理安排客房和正确定价对于饭店营业收入是十分重要的。

二、提供信息

除了发挥销售客房的功能外，前厅部还应成为提供信息的中心。地处饭店显眼地段的前厅部的总台是服务人员与客人的主要接触点，前厅部的服务人员应始终做好准备，充分掌握和及时更新各种固定的与变动的信息，以亲切的态度、对答如流的技能给客人提供准确无误的信息。

三、协调对客服务

为了能使客人享受到区别于其他地方的高水准的服务，前厅部服务人员应以优质服务来衔接饭店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。为了达到使客人满意的目的，前厅部应在客人与饭店各有关部门之间牵线搭桥。

四、控制客房状况

控制客房状况是前厅部又一重要功能。这项功能主要由两方面的工作组成：一是协调客房销售与客房管理，二是在任何时候都正确地反映饭店客房的销售状态。

协调客房销售与客房管理，一方面是指前厅部必须正确地向销售部提供准确的客房信息，避免超额预订，使销售部工作陷入被动；另一方面是前厅部必须向客房部提供准确的销售客情，以使其调整工作部署。

正确反映饭店的客房状况，这依赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统：一种为预订状况显示系统，也可称为客房长期状况显示系统；另一种为客房现状显示系统，也称为客房短期状况显示系统。目前大多数饭店使用计算机管理，其应用软件内含有这两种控制系统的子目录。还未使用计算机的饭店通常要用客房状况显示架（分为预订显示架和总台开房显示架两种）来控制 and 反映客房状况。

五、提供各种前厅服务

作为对客服务的集中场所，前厅部还是一个直接向住店客人提供各类相关服务的前台服

务部门，如电话、商务、行李、接受投诉、邮件、票务代办、钥匙收发、迎宾接站、物品转交、留言问讯服务等。这些众多工作内容构成了其直接对客服务的功能，其中有一些服务还担负着为饭店创收的任务。

六、建立客账

目前大多数饭店为了方便客人、促进消费，都已经向客人提供了统一结账服务。客人经过必要的信用证明，查验证件后，可在饭店营业点（商场部除外）签单赊账。前台收款处不断累计客人的消费额，直至客人离店或其消费额达到饭店政策所规定的最高欠款额时，才要求客人付款。要做好这项工作，必须注意建立客人账户、对客人消费及时认真地登记和监督检查客人信用状况这三个环节。

七、结账离店

客人离店前，应核查其账单。客人要办理离店手续时，应将账单交给客人，请客人检查。离店手续办理完毕，前台应按程序与有关部门进行及时的沟通。

八、建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务，因而自然就成为饭店对客服务的调度中心及资料档案中心。大部分饭店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。这些资料是饭店给客人提供周到的、具有针对性服务的依据，同时也是饭店寻找客源、研究市场营销的信息来源。

九、辅助决策

前厅部处于饭店业务活动的中心地位，每天都能接触到大量的信息，如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等。因此，前厅部应当充分利用这些信息，将统计分析工作制度化 and 日常化，及时将有关信息整理后向饭店的管理机构汇报，与饭店有关部门沟通，以便其采取对策，适应经营管理上的需要。

第三节 前厅组织机构及岗位职责

顾客在住店期间的各个阶段都存在着各种各样的对客服务项目，它们主要包括如下几个因素。

- 客房预订 (Room reservation)
- 入住登记 (Check-in and registration)
- 邮件和问讯 (Mail and information)
- 行李服务 (Luggage handling)
- 电话转接 (Telephone calls)
- 账务处理 (Handling guest accounts)
- 退房及结账 (Check-out and bill settlement)

以上这些工作主要由前厅部负责。本节将阐述前厅部依靠怎样的组织模式去展开对客

服务。

一、前厅部的组织机构

(一) 影响前厅部组织机构设置的因素

1. 饭店的规模

饭店的规模划分，通常是以客房数量为依据的。国际上饭店规模常见的分类标准有两种，一种标准是：300间客房以下的饭店为小型饭店，300~600间客房的饭店为中型饭店，600间以上客房的饭店为大型饭店。另一种标准是：25间客房以下的饭店为小型饭店，25~100间客房的为中型饭店，100~300间客房的饭店为较大型饭店，300间客房以上的饭店为大型饭店。我国通常采用第一种标准，将饭店分成大型、中型、小型三个档次。

2. 饭店的服务水准

档次较高的饭店，相对来说其所提供的服务较多。前厅部为了向顾客提供个性化服务，服务工作的专业化程度越来越高，分工越来越细，组织结构就越来越显复杂。

3. 饭店的客源构成

前厅部应根据客源对象的需求来决定服务模式、服务内容及组织机构。如商务客人，他们需要高效率的入住和退房结账服务，但行李通常自行携带，因此商务型饭店接待处和收银处的员工要相对多些，行李员则相对少些；旅游观光客，对旅游目的地信息需求较大，相对来说，处理他们的账目工作比较简单，故以接待旅游团队为主的饭店，应把更多的精力放在为顾客提供咨询服务方面，而结账收银处就较为次之。

(二) 前厅部组织机构设置原则

1. 任务目标原则

为了保证前厅部任务和目标的实现，要具体分析前厅部的服务项目，然后根据其服务项目来设置前厅部的组织机构，通俗地讲，就是“先挖坑，后种萝卜”，因“事”设职，因“职”配人，坚持先组织后人事的原则。

饭店可根据对客服务项目，在前厅部设置如下相应机构。

- 订房部（预订组，Room reservation department）
- 接待处（开房组，Reception department）
- 问讯处（问讯组，Information department）
- 礼宾部（Concierge）

2. 统一指挥原则

整个前厅部组织结构，必须是一个统一的有机体。统一指挥，是达到前厅部管理目标的必要条件。

统一划分各个部门的职权范围，统一制订规章制度，统一发布指示和命令。建立明确的垂直逐层指挥体系，一级管一级，避免和克服多头领导，一个下级只能有一个上级；非直接上级不可越级指挥，但可监督各级。

3. 精简高效原则

精简与高效，是前厅部机构设置的重要原则。防止机构臃肿、人浮于事的现象，做到“人人有事做”“事事有人管”。

4. 分工协作原则

分工，就是规定各部门和各个岗位的工作内容、工作范围。协作，就是规定各个部门和各个岗位相互之间的协调关系和配合的方法。

5. 管理幅度与层次原则

管理幅度，亦称管理跨度，是指一个管理者能直接有效地领导下级人员的数目。据专家研究表明，一个管理者的有效管理跨度为4至8人，具体要视管理者自身的能力、下级的情况以及工作内容而定。

管理幅度与管理层次呈反比例关系。管理幅度越大，管理层次少；管理幅度小，管理层次就越多。

前厅部的岗位多，岗位所需要的人数少，从人员配备上讲，前厅经理以下职务一般都是一人一职，原则上不配副职。因此，中小型饭店可考虑不设前厅副经理，并减少主管或领班这一管理层次。

6. 从实际出发原则

前厅部的机构设置应该从饭店的性质、规模、地理位置、经营特点及管理方式等饭店的实际出发，而不能生搬硬套。如图1-2、图1-3、图1-4所示为不同类型的饭店前厅组织结构示意图。规模小的饭店以及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。

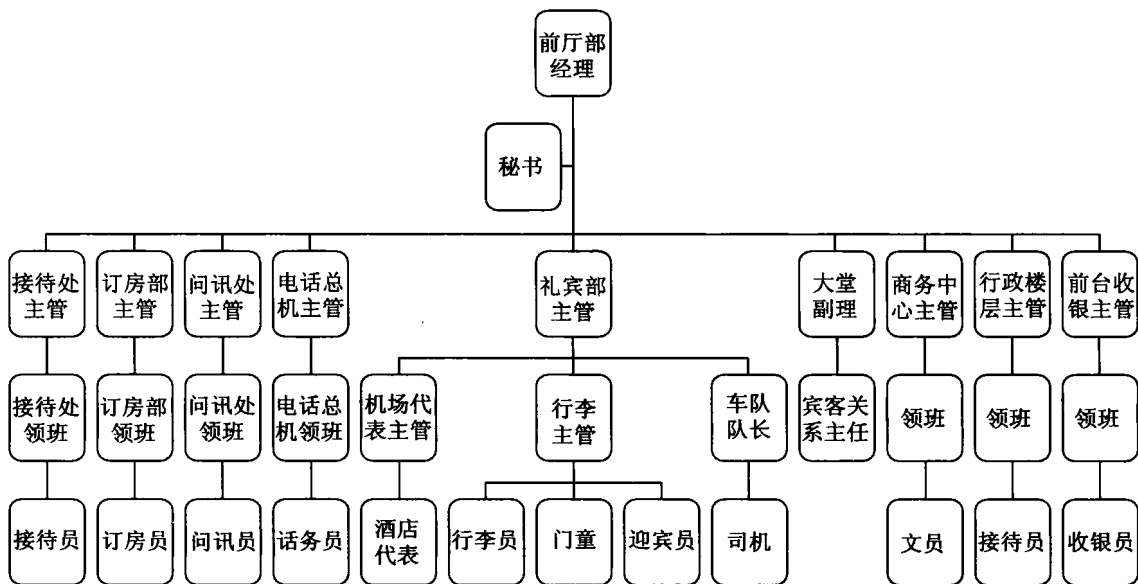


图 1-2 大型饭店前厅组织结构图

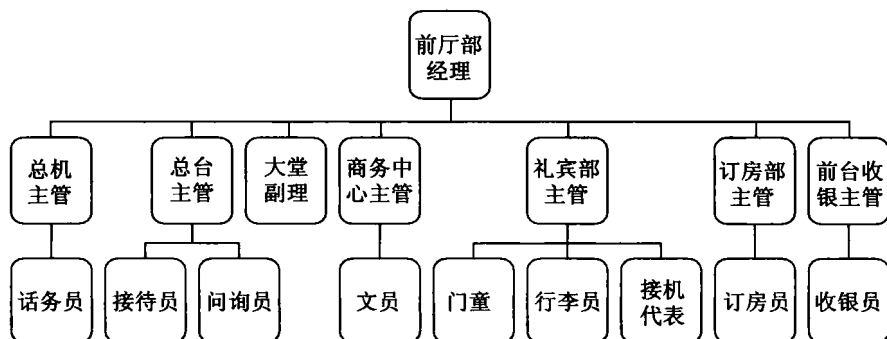


图 1-3 中型饭店前厅组织结构图

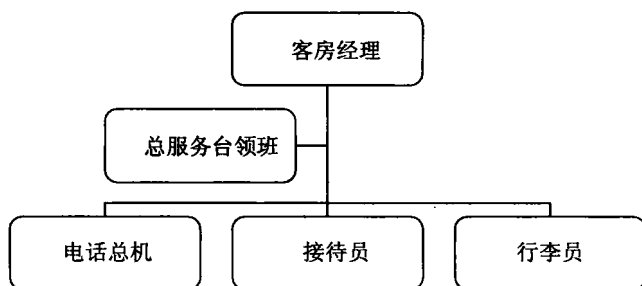


图 1-4 小型饭店前厅部组织结构图

二、前厅各机构的职责

一般而言，前厅部的机构包括客房预订处、接待处、问讯处、大厅服务处、总机、收银处、商务中心和大堂副理等，这些机构主要的职责包括如下。

（一）客房预订处

预订处的主要职责包括接受客房预订、办理预订手续、制作预订报表，并按照饭店的要求定期制订预报客源情况以及保管预订资料。预订管理包括散客、团体、会议、宴会的预订管理、客房预留管理、预订情况分析等工作内容。

（二）接待处

接待处的主要职责包括接待抵达饭店要求住店的旅游者、办理旅游者住店手续、分配客房、与饭店内各部门联络安排接待事宜、掌握并控制客房出租状况、制订客房出租情况报表以及保管有关资料。前台登记包括散客、团体入住登记管理、宾客户籍管理、换房管理、留言管理、公安局数据发送等。

（三）问讯处

问讯处的主要职责包括回答旅游者有关饭店以及饭店所在的城市的各种询问、代替客人