



中国烹饪协会系列规划教材

中等职业学校旅游烹饪类专业“项目课程”教材

前厅服务与 管理

中国烹饪协会 组编
吴希敏 孙诗靓 主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



中国烹饪协会系列规划教材

中等职业学校旅游烹饪类专业“项目课程”教材

前厅服务与 管理

中国烹饪协会 组编
吴希敏 孙诗靓 主编

常州大学图书馆
藏书章



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理 / 吴希敏, 孙诗靓主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2010.9

中国烹饪协会系列规划教材

ISBN 978-7-303-11016-2

I. ①前… II. ①吴… ②孙… III. ①饭店—商业服务—教材②饭店—商业管理—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第087620号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街19号

邮政编码: 100875

印刷: 北京嘉实印刷有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 184 mm × 260 mm

印张: 11.25

字数: 244千字

版次: 2010年9月第1版

印次: 2010年9月第1次印刷

定价: 21.00元

策划编辑: 姚贵平

责任编辑: 姚贵平

美术编辑: 高霞

装帧设计: 弓禾碧工作室

责任校对: 李菡

责任印制: 张坤

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010—58800825

序

随着社会经济的发展,外出旅游成为人们健康生活的重要方式之一,这为旅游业和旅游职业教育提供了强大的发展动力。

旅游职业教育的发展应以课程、教学与教材改革来做最佳的抓手。职业教育是不同于普通教育的一种教育类型,其课程、教学与教材要与生产过程、职业资格要求、职业岗位对从业人员的素质需求有效对接。

为促进旅游业和旅游职业教育的健康、科学发展,培养道德修养好、技能水平高和综合能力强的高素质、应用型旅游人才,中国烹饪协会与北京师范大学出版社于2007年年底联合启动了旅游专业教学改革的研究,对旅游职业教育的课程、教学与教材进行全方位探讨。我们认为,旅游职业教育的课程、教学与教材应突出三大特点:一是聚焦职业能力的培养,并紧紧围绕这一目标设计课程与教材。二是整合教学过程与工作过程。事实证明,只有能将原理、知识与工作过程有机融通的人,才是具有职业能力的人。教学过程、教材内容必须与工作过程无缝对接。三是创新课程与教材结构,即根据职业能力养成的规律对课程结构进行整体设计,包括内容呈现顺序与方式等。

在此基础上,我们组织了优秀的旅游行业专家、企业从业人员和具有丰富教学经验的教师共同开发了体现新理念、突出新特色、适应新形势的“旅游专业‘项目教学’系列规划教材”。本套教材具有以下特点。

1. 先进性。围绕学生职业能力的培养,选择内容、设计形式、编排体例,既充分反映旅游行业新知识、新规范、新信息与新技能,又充分反映旅游职业教育教学改革的新理念、新要求、新特点与新形式。

2. 新颖性。以“项目教学”为主线安排结构,设有项目介绍、任务描述、案例分析、综合实训等栏目,并配有丰富的图片资料,形式活泼,可读性强。

3. 仿真性。尽量按照旅游行业的职业岗位群创设学习情境,引导学生在仿真的情境中反复练习,形成职业能力。

4. 综合性。在关注生产过程的同时,兼顾相应职业资格考试要求。在相关教材中专门列明职业资格考试的要点,把学历教育与职业资格考试有机结合起来,为学生在取得学历的同时获取职业资格证书奠定基础。

本套教材作为中国烹饪协会与北京师范大学出版社联合推出的旅游职业教育教学改革成果,获得了来自全国各地的专家、学者和教师的大力支持和参与,进行了辛苦的探索和大大的创新。但由于教学改革是一项复杂的系统工程,不可避免地存在着局限性,恳请广大读者提出宝贵意见,以便我们今后修订并不断完善。

中国烹饪协会常务副会长
2010年7月8日于北京



内容简介

本书是理论与实践并重，实践性与操作性突出的饭店管理类专业基础课教材。本书立足前厅部的现状与发展趋势，以前厅部的岗位工作流程为主线，介绍了前厅部概况、前厅服务礼仪规范、前厅服务技能、前厅客房预订业务、前厅销售管理、前厅部综合业务管理、前厅部人力资源管理、前厅部制度管理以及前厅管理自动化系统等。本书案例丰富，阐述充分，视野广阔，结构完整，逻辑清晰，形式活泼，适宜于中等职业学校学生及行业从业人员使用。

前 言

饭店前厅部素有饭店“大脑”和“中枢神经”之称，在饭店的经营管理中起着极其重要的作用。因此，做好前厅部的服务和管理工作具有十分重要的意义。为更好地适应全国中等职业学校饭店服务与管理专业的教学要求，北京师范大学出版社和中国烹饪协会组织全国有关职业学校一线教师 and 行业专家，在认真总结全国中等职业学校教改经验的基础上，积极吸收饭店服务与管理研究的最新成果编写了本教材。

本教材的最大特点是以学生为中心，以能力为本位，以就业为导向，以师资为尺度，着力培养学生的职业意识和职业能力。全书以饭店前厅部服务与管理活动为主线，系统、全面地介绍了饭店前厅服务与管理的知识和方法。主要内容包括前厅部概述、前厅礼仪接待服务规范、前厅服务技能、前厅客房预订业务、前厅销售管理、前厅部综合业务、前厅部人力资源及制度管理和前厅管理自动化系统等，每部分内容都从任务描述、案例与思考、主体内容和综合实训四个方面进行编写，突出了职业教育的特色。本书根据饭店服务与管理专业学生从事职业的实际需要，合理确定该职业应具备的能力结构与知识结构，并从饭店服务与管理专业教学的实际出发对教材内容的深度、难度做了重新定位。从而达到教师能教，学生能学，就业后管用的目标；让学生通过学习本教材，既会服务，又会管理。

本教材以饭店前厅部各种典型的工作任务为依据来设计服务场景，以工作任务来引导专业知识和专业技能的学习，突出对学生服务技能的训练，提高学生解决问题的能力，增强学生的就业竞争力。

全书内容新颖，深入浅出，体系合理，涉及面较广，具有以下特点。

第一，坚持以人为本，坚持能力本位，坚持素质教育的基本导向，着力培养学生的服务技能和管理能力。

第二，内容新颖、全面、系统，涉及前厅服务和管理工作的各个领域。

第三，突出前厅服务的内容，并对相应的管理问题做了有益的探讨，教学内容符合专业培养目标和课程教学基本要求。

第四，教材体系设计合理，循序渐进，符合学生心理特征和认知、技能养成规律。

本教材由湖北省恩施自治州商务技校吴希敏和山东省青岛酒店管理学院孙诗靓联合主编，吉林农业大学旅游管理专业王金超、恩施自治州商务技谈有为担任副主编。各章节的具体分工是：前厅部概述、前厅销售管理由孙诗靓撰写，前厅服务礼仪规范由吴希敏撰写，前厅服务技能由王金超撰写，前厅客房预定业务由谈有为撰写，前厅部综合业务管理由北京联合渝乡人家餐饮有限公司人力资源总监、副总经理郭莉萍撰写，前厅部人力资源及制度管理由吉林农业大学人文学院梁明辉撰写，前厅管理自动化系统由湖北大学职业技术学院饭店管理专业朱丽萍撰写。

本教材是中等职业学校饭店服务与管理专业学生的学习用书，也可作为饭店对其管理人员、服务人员进行饭店业务培训的教材。本教材的编写人员在撰写过程中走访了一些饭店，也参考了一些国内外资料，在此表示感谢！由于受编者知识水平和经验的限制，书中难免存在一些疏漏和不足，敬请广大读者批评指正。

编 者

2010年7月28日

目 录

项目一 前厅部概述	1
任务一 认识前厅部	1
一、前厅及前厅部的概念	2
二、前厅部的功能	2
任务二 前厅部的地位及特点	5
一、前厅部的地位	6
二、前厅服务的主要特点	7
三、前厅部员工的素质与能力要求	8
任务三 前厅部的组织架构及工作职责	12
一、前厅部的组织架构	12
二、前厅部的工作职责	13
任务四 前厅部的环境设计及布局设备	15
一、前厅部的布局原则	15
二、前厅的环境要求	15
三、前厅部的常用设备	15
项目二 前厅服务礼仪规范	18
任务一 前厅部服务接待流程及服务用语	18
一、前厅部标准服务接待流程	18
二、前厅部常用服务用语	19
任务二 前厅迎送客人礼仪	24
一、接站接机礼仪	24
二、陪车礼仪	25
三、到店接待礼仪	25
四、离店送客礼仪	26
任务三 电话总机服务礼仪	27
一、拨打电话的基本礼仪	28
二、接听电话的基本礼仪	29
三、处理特殊情况的基本礼仪	30
四、拨打接听电话的注意事项	30

任务四 前厅接待服务礼仪	31
一、门厅服务礼仪	32
二、行李员服务礼仪	33
三、电梯服务礼仪	35
四、前台接待服务礼仪	36
任务五 “金钥匙”服务理念	39
一、“金钥匙”组织的发展历程	39
二、“金钥匙”服务理念	40
三、“金钥匙”的岗位职责	40
四、“金钥匙”服务的素质要求	41
五、“金钥匙”服务项目	41
项目三 前厅服务技能	46
任务一 问询服务	46
一、收发客房钥匙	46
二、受理客人问询	48
三、受理客人留言	50
四、失物招领	52
五、收发邮件服务	54
任务二 入住登记服务	56
一、受理散客入住登记	56
二、受理团队入住登记	58
三、受理客人换房要求	59
四、受理客人延时、延期退房要求	60
任务三 客人行李服务	61
一、散客行李服务	62
二、团队客人行李服务	62
三、客人换房行李服务	64
四、客人贵重物品的寄存与保管	64
任务四 委托代办服务	68
一、车辆服务	68
二、代购服务	68
三、店内递送服务	68
四、店内寻人服务	68
五、客人留物转交	69
任务五 前厅收银服务	70
一、前厅收银业务范围	70
二、客账管理	70
三、前厅收银处其他业务	72

任务六 商务中心服务	74
一、受理客人订票业务	74
二、受理客人快递业务	75
三、受理复印、装订服务	75
四、受理秘书、翻译服务	76
五、收发、传真服务	77
六、会议室出租服务	77
项目四 前厅客房预订业务	79
任务一 客房预订的渠道方式与种类	79
一、客房预订的渠道	79
二、客房预订的方式	79
三、客房预订的种类	81
任务二 客房预订的流程及受理	84
一、受理预订	84
二、确认预订	85
三、婉拒预订	85
任务三 客房预订变更处理	86
一、更改预订处理	86
二、取消预订服务	88
三、客房预订纠纷处理	88
项目五 前厅销售管理	92
任务一 房态管理与客房销售预测	92
一、房态管理	92
二、客房销售预测	94
任务二 客房价格制定与控制	95
一、房价的构成及计价方式	96
二、房价的种类	97
三、制定房价的方法	97
四、影响房价的因素	102
任务三 客房销售程序与技巧	104
一、客房销售程序	104
二、客房销售的技巧	106
项目六 前厅部综合业务管理	109
任务一 前厅部成本管理	109
一、前厅部成本管理原则	109
二、前厅部成本管理细则	110
任务二 前厅部档案管理	113
一、相关报表制作基础	113

二、客史档案的建立与管理	114
三、其他文件相关档案管理	115
任务三 前厅部服务质量管理	115
一、前厅部服务质量标准	116
二、前厅部服务质量监控	117
三、客户投诉处理	118
任务四 前厅部安全管理	121
一、安全管理工作概述	121
二、防盗与防火	121
三、其他意外事故的防范	122
任务五 前厅部沟通协调	123
一、常用沟通媒介	123
二、沟通协调的主要措施	123
三、前厅部内外信息沟通	124
项目七 前厅部人力资源及制度管理	127
任务一 前厅部人力资源管理	127
一、前厅部人力资源管理概述	127
二、前厅员工的素质与招聘	129
三、前厅员工的培训	133
四、前厅员工考核	139
五、前厅员工的激励	144
任务二 前厅部制度管理	150
一、例会制度	150
二、奖惩制度	152
三、部门沟通制度	154
项目八 前厅部管理自动化系统	158
任务一 计算机技术在前厅部的应用	158
一、饭店计算机管理系统概述、构成及作用	158
二、前厅计算机管理系统的意义及功能	159
任务二 前厅管理的技术创新	161
一、触摸屏的应用	162
二、电子门锁系统的应用	163
三、语音信箱的应用	165
四、迷你吧计算机控制系统的应用	166
五、视频点播系统的应用	167
六、多媒体系统的应用	167
七、电子通信与控制技术的应用	169

前厅部不仅是饭店的“门面”，更是饭店的“神经中枢”；是饭店联系宾客的桥梁和纽带，也是饭店经营管理的重要窗口。前厅部的日常运作与管理、工作流程以及员工的素质与表现，对饭店的形象和声誉有着重要影响。前厅部通常由前台、礼宾部、总机、商务中心、宾客关系、客房预订部等部门组成，其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂。前厅部运转好坏将直接反映饭店的服务质量和管理水平，影响着饭店的经济效益和市场形象。

任务一

认识前厅部

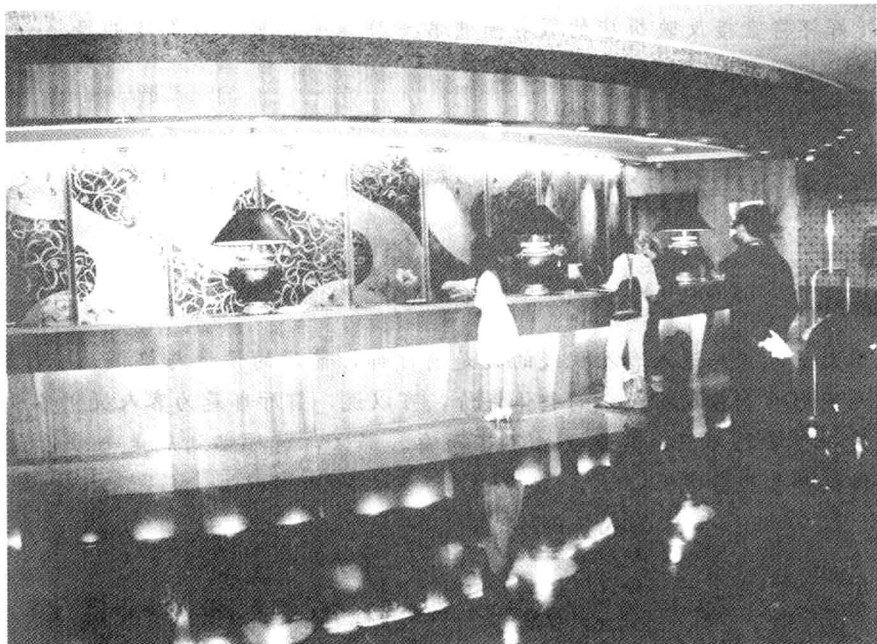
任务描述

步入饭店大堂，首先进入客人视线的就是前厅部，前厅的设计与格调、前厅服务人员的素质与表现无不影响着客人对饭店的整体评价，可以说，前厅部是为客人提供各项主要服务，并为其留下第一印象的部门，其重要性不言而喻。那么，前厅部到底是一个什么样的部门，它又为客人提供哪些服务呢？



一、前厅及前厅部的概念

简而言之,前厅是位于饭店的门厅处,包括饭店大门、大堂、接待台在内的为客人服务的综合区域;而前厅部(Front Office)则是指负责销售饭店服务、组织接待客人、调度业务经营,为客人提供订房、登记、行李、电话、退房等各项服务,以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅部也称房务部、前台部,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。



二、前厅部的功能

前厅部在整个饭店的运营与管理中起着沟通、协调的重要作用,是饭店的“神经中枢”。前厅部是一个直接面客、直接提供服务的部门,其下属的各部门有着各自不同的分工。总结起来,前厅部具有以下功能。

(一)提供各种前厅接待服务

作为对客服务的一线部门,前厅部直接为住店客人提供各类相关服务,如客房预订、登记入住、离店结账、投诉受理、钥匙收发、迎宾接站、物品转交、留言问询、邮件、商务、行李以及各种代办服务等。高质量的前厅服务能使客人对饭店的整体经营管理水平留下良好、深刻的印象。因此,前厅部的管理人员应在积极推销饭店产品的同时将自身所提供的各种服务的质量抓好,以圆满实现饭店的服务功能。

(二)实现信息传递、提供咨询服务

由于前台是服务人员与客人的主要接触点,不仅掌握着详细的客人信息,同时也应该将饭店的最新信息传递给客人,前厅部还肩负着协调饭店各部门之间信息的任务,因此,前厅部是饭店的信息中心。除此之外,前厅部服务人员还应向客人提供饭店所在地、所在国的有关信息和指南;比如,向客人介绍本地区的特色,购物中心的位置及营业时间,外贸公司及科研机构的地址、联系人和电话号码,本地区及其他城市主要饭店的情况,各类交通工具的运营时间等。

前厅部的服务人员应时刻做好准备,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,为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。为了使客人满意,前厅部应在客人与饭店各有关部门之间牵线搭桥;例如,若客人投诉房内设施出现问题,前台服务人员应及时向工程部反映,并通过适当途径给客人满意的答复。前厅部的责任是根据客人的需求,发挥其信息集散点和决策参谋部的作用。

(四)销售客房、控制房况

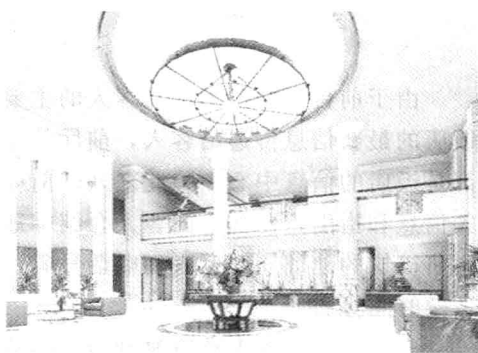
前厅部的首要功能是销售客房。客房是饭店最主要的产品,其收入是饭店营业收入的主要来源。因此,前厅部能否有效地发挥销售客房的功能,将影响到饭店的整体收益。客房营业收入也是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样,衡量一位前厅服务人员的工作是否出色,往往也以其客房推销的能力和业绩为主要参考。可见,前厅部的全体人员应全力以赴按确定的价格政策推销出去尽量多的客房,积极发挥销售客房这一重要功能。

同时,作为直接为客人分房的部门,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。二是正确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,避免因超额预订而使销售部工作陷入被动的地步;另一方面是前厅部必须向客房部提供准确的房态信息,以方便其调整工作部署。例如,前台分房时应注意将团队、会议用房安排得相对集中,以便客房的清洁和管理;在客房紧张的旺季应将客情随时通报客房部,以便其安排抢房和恢复待修房。这里必须强调的是,协调好客房销售与客房管理之间的合作关系是前厅部的重要职责。前厅部和客房部双方都必须抱着理解与合作的态度,努力为每一位客人提供准备好的房间,最大限度地将客房销售出去。

如何正确反映饭店的客房状况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。目前大多数饭店采用计算机系统管理,其应用软件内含这两种控制系统的子目录。还未使用信息系统的饭店通常要用客房状况显示架(分为预订显示架和前台

开房显示架两种)来控制 and 反映客房状况。客房状况控制系统要随时反映整个饭店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。正确地掌握饭店状况为客房销售提供了可靠的依据,是前厅部的管理目标之一。要做好这一工作,除了控制系统计算机化和拥有必要的现代化通信联络设备外,还必须建立健全行之有效的管理制度,切实做好与客房、销售、收银等部门之间的信息沟通工作。



(五)处理宾客关系,建立客史档案

目前,大多数饭店都设有会员制度,旨在为常客提供更加细微及人性化的服务,进一步提高客人的忠诚度。一方面,饭店为了方便客人、促进消费,都会向客人提供统一结账服务。客人账单可以在客人预订客房时建立(记入订金、预付款和信用卡号码),或在其办理入住登记手续时建立;另一方面,饭店为每一位有过住店经历的客人都建立了客史档案,其中记录下了客人每次入住的时间、喜好等重要信息,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,所以必须坚持规范建档和保存制度化两项原则。

前厅部一般还设有宾客关系主任的岗位,专门负责处理宾客关系,如为VIP及饭店常客提供个性化的服务,协助大堂副理处理投诉并跟进服务,发放并回收调查问卷等。

(六)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、产品销售情况、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和日常化,及时将有关信息整理后与饭店有关部门沟通,以便其采取对策,并向饭店的管理机构汇报,适应经营管理上的需要。为了起到决策参谋的作用,前厅部还应当将有关市场调研、客情预测、预订接待情况、客史资料等收存建档,以充分发挥这些原始资料的作用,真正使前厅部成为饭店收集、处理、传递和储存信息的中心。前厅部的管理人员还应亲自参与客房年度销售预测,进行月度、年度销售统计分析,向总经理提供有价值的参考意见,并亲自检查各类报表和数据,通过大量信息的掌握来不断改善本部门和服务工作,提高前厅部的管理水平。

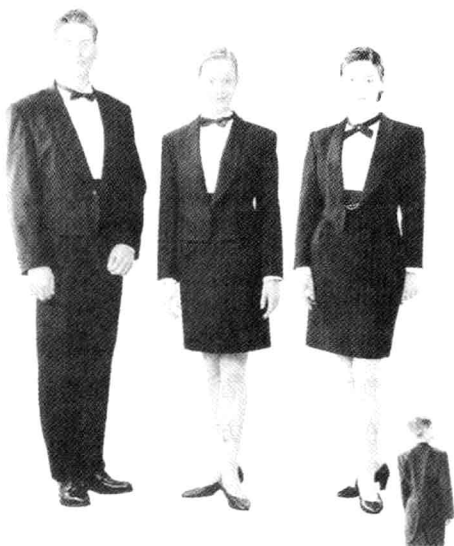
综上所述,前厅部是饭店的营业中心、协调中心和信息中心,在饭店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。前厅部管理的好坏与上述功能是否正常发挥作用密切相关。因此,在日常的运转与管理中,前厅部必须重视各个功能的正常发挥。

案例与思考

遇到难题的客人

某周日，北京某饭店服务台问询处。

一位来华的乔治先生在问询台前踌躇了好长时间，似有为难之事，问询员小胡见状，便主动询问是否需要帮助。乔治先生说：“我想去游览八达岭长城，想乘旅行社的车去，因为他们配有讲英语的导游，对我游览长城有很大的帮助。”小胡问：“乔治先生，你昨天预订旅行车票了吗？”乔治抱歉地答：“没有，因为昨天不想去，今天我才冒出想去的念头。”小胡知道，饭店规定，去游览长城的客人必须提前一天登记，这样旅行社的车第二天才会到饭店来接客人，而昨天没有一个客人登记，这样的话旅行社的车就肯定不会来了，小胡想了想，对乔治先生说：“请您稍等，我打电话跟旅行社联系一下，若还没发车，就请旅行社开车到饭店来接您。”小胡马上打电话给旅行社，旅行社告之：去八达岭的车刚开走，



请直接与导游联系，并告诉小胡导游的手机号码。于是，小胡又马上跟导游取得联系，导游同意并答应马上开车到饭店接乔治先生。小胡放下电话，对乔治先生说：“乔治先生，再过10分钟，旅行社的车就来接您，请您稍等。”乔治先生很感动地说：“谢谢！”

思考：

前厅部的工作决定了饭店在客人心目中的“第一印象”和“最后印象”，这些印象(服务人员的工作态度、责任感、言谈举止、礼貌礼节等)，决定着客人对饭店的总体评价，这些评价又影响着客人对饭店的选择。请你总结在案例中，小胡是怎样帮助客人的，而乔治先生又会因此对饭店留下什么样的印象呢？

综合实训

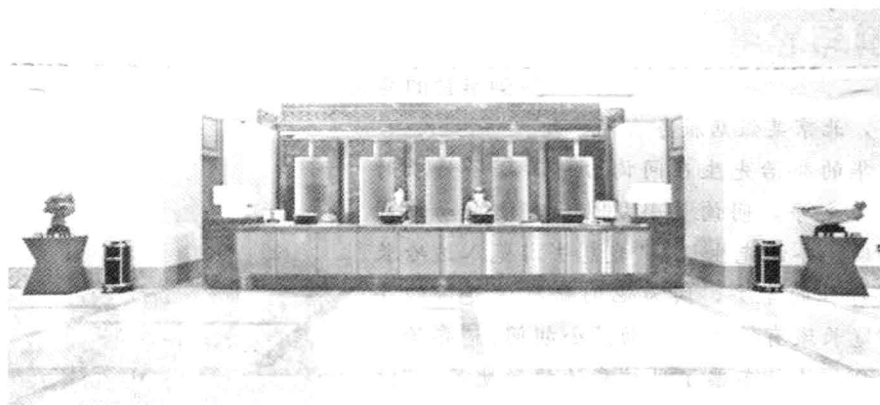
请同学们设计表演一个服务场景，以表现前厅部在整个饭店的运营管理中的重要作用。

任务二

前厅部的地位及特点

任务描述

前厅部是饭店至关重要的部门，在饭店经营与管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平，直接影响到饭店的经营效果和对外形象。作为前厅部的员工除了为客人提供各种标准化服务，还需要具备哪些素质和能力？带着问题，让我们一起学习这一节的内容。



一、前厅部的地位

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：

（一）前厅是饭店的形象代表

众所周知，前厅部相当于饭店的门面，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。客人步入饭店大门，就会对大堂的环境、设计、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。因为前厅部是第一个为客人提供服务的部门，客人在饭店入住期间，遇到问题，第一个想到的部门也是前厅部。因此，前厅部要提供各种相关服务，在客人的心目中，前厅便是饭店，前厅的管理水平和服务水准，往往直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和风格。因此，前厅是饭店工作的“窗口”，代表着饭店的对外形象。



（二）前厅部是饭店的业务中心

前厅部是一个综合性服务部门。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，因而，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，前厅部总是为客人提供服务的中心。