

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材
总主编 郑向敏

前厅运行与管理

Qianting Yunxing Yu Guanli | 主编 吴 玲



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材

总主编 郑向敏

前厅运行与管理

Qianting Yunxing Yu Guanli | 主编 吴玲

常州大学图书馆
藏书章

上海交通大学出版社

内容简介

本书是一本与饭店前厅岗位直接对接,以岗位任务为项目的饭店前厅职场实战教材。本教材从实际工作出发,根据前厅部工作人员的实际工作需要,提炼编写前厅各岗位职责、工作流程标准、岗位任务项目、操作规范要求,并把旅游饭店星级评定标准和国家饭店职业技能考核标准融入教材内容。同时,借鉴国外教材建设经验进行构思、设计和编写。

本书适合旅游专业学生及饭店行业职工的培训。

图书在版编目(CIP)数据

前厅运行与管理 / 吴玲主编. — 3版. — 上海:
上海交通大学出版社, 2011
ISBN 978-7-313-03584-4

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第163678号

前厅运行与管理

(第三版)

吴玲 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码: 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

江阴市天海印务有限公司印刷 全国新华书店经销

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 17 字数 394千字

2004年2月第1版 2011年8月第3版 2011年8月第5次印刷

ISBN 978-7-313-03584-4/F 定价: 36.80元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0510-86250725

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材编审委员会

顾 问

- 宋海岩 香港理工大学旅游与酒店管理学院副院长、讲座教授、博导
马 勇 湖北大学旅游研究院院长、教授、博导 教育部工商管理学科旅游专业组组长
田 里 云南大学旅游与工商管理学院院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
高 峻 上海师范大学旅游学院副院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
刘静艳 中山大学管理学院旅游系系主任、教授、博导
肖潜辉 上海春秋国际旅行社总经理
侯 峰 浙江开元酒店集团总经理
黄大威 广东丹霞山世界遗产地总经理

本书编写委员会

- 主 编 吴 玲
- 副主编 张冬冬 周菲菲 陈传亚 蔡 杰 熊铭贵
张安乐
- 编 委 吴 玲 张冬冬 周菲菲 陈传亚 蔡 杰
熊铭贵 张安乐 左 剑



21世纪是中国由旅游大国向旅游强国进军的世纪。在旅游业迅速发展的大背景下,我国旅游高等教育的发展也迎来了新纪元。全国80%的高等院校开设了旅游类专业,为我国旅游业的快速发展和为建设世界旅游强国培养、储备了数以万计的高素质、应用型的旅游专业人才。

教育部《关于全面提高高等教育教学质量的若干意见》颁布以后,我国旅游高等教育遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想,在专业建设、人才培养模式、课程改革等方面取得了一系列卓有成效的改革成果。专业精品课程建设就是其中一项重要的改革成果。几年来,我国高等院校旅游专业已经建设出一批省级、国家级精品课程,这些精品课程为高等院校旅游专业的专业建设、人才培养、课程改革提供了示范与借鉴。

教材建设是旅游人才教育的基础。目前,我国旅游专业教材建设已有一定的规模和基础。但是,从整体上看,现有的系列教材有以下几个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但具有规范性、示范性和指导性的教材甚少;二是各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化的现象;三是不能满足目前多种教学体制、培养模式和授课方式的需要,在与多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学情景的结合中显得无能为力。随着我国旅游教育层次与结构趋于完整化、多元化,高等院校旅游专业人才的培养目标、培养模式更为明确,因此,需要根据高等院校教育特点、高等院校教育要求和人才培养目标编写一套对课程教学具有示范性、指导性,既有理论广度和深度,又能提升学生实践能力,以及可以满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

在研究和分析目前众多高等院校旅游系列教材现状的基础上,我们认为,精品课程建设作为教育部教学改革工作的一项重要举措,已经得到各高等院校的重视与关注。将具有规范性、示范性和指导性的精品课程通过教材的形式,进行推广与应用,使精品课程的示范、指导作用能更有效地渗透到专业课程教学中,显得非常必要。带着这种理念,我们组织了高等院校旅游管理类国家级、省级精品课程的主持人,共同编写了该套教材,得到多所高等院校精品课程主持人的积极响应和参与。

为使本套教材更具有规范性、示范性和指导性,我们采取:

一、根据各门精品课程的特点,结合高等院校旅游管理类专业建设规范与课程设置标准,组织各教材的体例与结构。

二、根据高等教育的培养目标和教育部对高等院校课程的基本要求和教学大纲,结合目

前高等院校学生的知识层次，准确定位和把握教材的内容体系。

三、以岗位教学、工学结合的思想构建教材编写体例，以项目化、任务式体例拓展教材内容，增设教学目标、教学重点、教学难点、拓展阅读、思考练习、教学资源包（包括教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案等相关内容），以满足各种教学方式和不同课时的需要。

四、强调和重视各专业系列教材之间、课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性，处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系，避免内容的断缺和不必要的重复。

希望能通过这一目前全国唯一的一套以国家级、省级精品课程为依托的“精品课程规划教材”的编写与出版，为我国高等院校旅游专业教育的教材建设探索一个“能显点，又盖面；既见树木，又见森林”的教材编写和出版模式，并希望能使其成为一个具有规范性、示范性和指导性，优化配套的、具有专业针对性和学科应用性的高等院校旅游专业教育的教材体系。

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2010年9月8日于华侨大学

前言

PROLOG

随着我国改革开放进程的加快和市场经济体系的逐步确立与完善,中国旅游业已成为国家战略性发展的支柱产业。为了贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020)》和《国家中长期人才发展规划纲要(2010~2020)》的精神,正逢国家旅游饭店星级评定标准开始实施之年,中国饭店业呈现持续发展态势,给饭店职业教育的发展注入了前进的动力。高等职业教育是以培养生产、建设、管理、服务第一线的高素质技能型专门人才为目标,因此迫切需要符合市场需求、新标准要求的饭店职业教材配合教学改革。在这种形势下,我们凭借“前厅运行与管理”国家精品课程积累的经验和资源,组织有饭店工作经验的优秀教学团队,把多年校企合作、工学结合的教学体会和感悟,编写成《前厅运行与管理》职业教材,供高职院校酒店管理专业或相关旅游类专业的学生、酒店员工培训学习选用。

本书在编写过程中主要突出如下特点:

1. 本书是一本与饭店前厅职业岗位直接对接,以职业岗位任务为项目的饭店前厅职场实战教材。本书从实际工作出发,根据前厅部工作人员的实际工作需要,提炼编写前厅各岗位职责、工作流程标准、岗位任务项目、操作规范要求,并把旅游饭店星级评定标准和国家饭店职业技能考核标准融入教材内容。同时,借鉴国外职业教学、教材建设经验进行构思、设计和编写。

2. 本书以岗位项目任务为核心,采用任务项目化教学编写体例,科学地编排相关内容。每个项目为一个专题,每个项目分为学习目标、知识要点、实训操作、案例分析和自我评估五部分。针对前厅工作人员的岗位工作需要,以提高学生的实践技能为目的,全书从服务到管理共分十六个项目,分别重点介绍前厅认知、客房预订、总台接待、礼宾服务、客房销售、文档管理、督导管理、经理管理、酒店管理软件操作等项目的知识要点和实训操作。

本教材由吴玲担任主编,张冬冬、周菲菲、陈传亚、蔡杰、熊铭贵、张安乐任副主编,左剑参与了本书的编写工作。吴玲进行教材编写方案的策划与设计,具体组织编写工作,负责全书的总撰。本书在编写过程中,参阅了大量的专著和书籍,在此对参考和借鉴书刊、资料的作者深表谢意。

由于编写时间仓促,本书疏漏之处在所难免,我们期盼在今后的教学实践中,能有所改进和提高,恳请读者不吝赐教,以便进一步修订,使之日臻完善。

吴玲

2011年6月

目录

CONTENTS

项目一 前厅认知 / 1

知识要点 / 1

实训操作 / 17

任务一 酒店前厅部现场认知 / 17

任务二 酒店前厅部功能布局设计 / 17

项目二 客房预订 / 21

知识要点 / 21

实训操作 / 40

任务一 电话预订的受理 / 40

任务二 客房预订变更 / 43

任务三 传真及网络预订 / 44

项目三 总台接待服务 / 47

知识要点 / 47

实训操作 / 59

任务一 交接班记录本的使用 / 59

任务二 房间分配 / 61

任务三 为抵店客人做准备 / 62

任务四 无预订的散客入住 / 63

任务五 有预订的散客入住 / 65

任务六 换房 / 67

任务七 团队入住 / 68

任务八 客人延住 / 70

任务九 预计离店宾客处理 / 71

任务十 报表打印 / 72

项目四 总台收银服务 / 77

知识要点 / 77

实训操作 / 89

任务一 账目说明 / 89

任务二 收取现金押金 / 90

任务三 散客结账 / 91

任务四 团体结账 / 93

任务五 保险箱服务 / 94

任务六 保险箱钥匙丢失的处理 / 97

任务七 外币兑换 / 98

项目五 礼宾服务 / 101

知识要点 / 101

实训操作 / 106

任务一 为进出店客人拉车门服务 / 106

任务二 为进出店客人拉大门的服务 / 107

任务三 散客到店时的行李服务 / 108

任务四 散客离店时的行李服务 / 110

任务五 团队客人到店时的行李服务 / 112

任务六 团队客人离店时的行李服务 / 114

任务七 行李寄存服务 / 116

项目六 “金钥匙”服务 / 121

知识要点 / 121

实训操作 / 127

任务一 旅游服务 / 127

任务二 订票服务 / 128

项目七 问讯服务 / 131

知识要点 / 131

实训操作 / 139

任务一 客人方位 / 139

任务二 处理客人要求保密/筛选电话要求 / 140

任务三 处理留言 / 141

项目八 电话总机服务 / 143

知识要点 / 143

实训操作 / 146

任务一 转接电话 / 146

任务二 普通客人叫醒服务 / 148

任务三 VIP叫醒服务 / 149

任务四 电话“免打扰”服务 / 150

项目九 商务中心服务 / 153

知识要点 / 153

实训操作 / 155

任务一 代客复印 / 155

任务二 代客打字 / 156

任务三 接收传真服务 / 157

任务四 发送传真服务 / 159

任务五 翻译服务 / 160

任务六 会议室租用服务 / 162

项目十 大堂副理服务 / 165

知识要点 / 165

实训操作 / 171

任务一 处理客人投诉 / 171

任务二 失物招领程序 / 173

项目十一 客房销售 / 179

知识要点 / 179

实训操作 / 186

任务 客房销售 / 186

项目十二 前厅经营统计报表分析 / 189

知识要点 / 189

实训操作 / 197

任务一 报表输出(电脑操作) / 197

任务二 客房营业日报表分析 / 198

项目十三 前厅督导管理 / 201

知识要点 / 201

实训操作 / 215

任务一 总台领班日工作 / 215

任务二 总台主管日工作 / 216

项目十四 前厅部经理管理 / 219

知识要点 / 219

项目十五 文档管理 / 229

知识要点 / 229

实训操作 / 238

任务 散客客史档案整理 / 238

项目十六 前厅酒店管理软件操作 / 241

知识要点 / 241

实训操作 / 243

任务一 预订业务实训 / 243

任务二 宾客入住实训 / 245

任务三 前台收银及退房操作 / 249

任务四 前厅系统报表功能操作 / 254

参考文献 / 259

项目一 前厅认知

学习目标

知识目标

了解前厅部在酒店中的地位和作用；了解前厅部组织机构，熟悉各分部的职能。使学生对酒店前厅部有个整体认知，以便培养其工作协调意识。

实训目标

通过参观高星级酒店，熟悉前厅功能区域的合理布局，掌握前厅设施设备的组成，感知前厅的氛围，从而获得对前厅的认知。

知识要点

前厅部（Front Office），是指设在饭店前厅的肩负着销售饭店客房、组织接待工作、调度业务，为客人提供订房、登记入住、分房、行李服务、电话、留言、邮件、委托代办、退房等各项服务，联络和协调酒店各部门的对客服务，为饭店各部门提供信息等职能的综合性服务部门。前厅部又可称为大堂部、前台部或客务部。

一、前厅部的地位和作用

前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门，是酒店开展业务活动及实施对客系列服务的综合性部门。前厅部的运转和管理水平，直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象，而且反映出酒店的工作效率、服务质量和水准的整体面貌。前厅部在酒店各业务部门中，以其接触面广、政策性强、业务复杂，在酒店中具有举足轻重的地位。主要表现在以下几个方面：

（一）酒店形象的代表

前厅部处于酒店接待工作的最前沿，是酒店最先迎接宾客和最后送别宾客的地方，也是使宾客对酒店产生第一印象和留下最后印象的重要环节。因此，前厅部在酒店的总体形象中起着重要作用。首先，酒店前厅的建筑布局、色彩氛围等要体现出酒店星级、特色及追求的文化品位。独具特色的酒店前厅设计，不仅能加深住店宾客及社会公众对酒店的印象，而且有助于酒店实现自身的目标市场定位，即在宾客心目中形成一个对酒店产品、形象、档次的基本评价。其次，前厅服务人员的衣着、仪表、举止、言语等能给住店宾客和社会公众留下非常深刻的第一印象并影响



着他们对酒店整体形象的认知,这在很大程度上决定了客人进店后是否入住,以什么价格入住,入住后是否愉快,是否再次光临。所以,前厅部是酒店工作的“橱窗”,代表着酒店的对外形象。

(二) 酒店的销售窗口

前厅部是酒店销售的窗口。虽然前厅部通常销售的客房数量要低于市场营销部,但前厅柜台推销客房最终达成的价格一般要高于市场营销部的销房价格。前厅部的问讯处除了为宾客提供问讯服务外,还可以向宾客推销酒店的餐饮、酒吧、商场、康乐等部门的产品和服务。因此,前厅部通过客房商品的销售带动酒店其他部门的经营活动,从而提高了酒店的经济效益。

(三) 酒店的服务中心

前厅部是一个综合性的服务部门,服务项目多、服务时间长,并贯穿于客人在酒店内活动的全过程,因此它是酒店的服务中心。前厅部通过酒店产品的销售和服务信息的传递来带动酒店其他各部门的服务工作,如客源流量、接待规格、结算标准和付款方式等。它的工作涉及酒店的方方面面,在一定程度上决定着其他部门的工作效率与服务质量。

(四) 酒店的信息来源

信息是酒店把握市场、搞好经营管理和提高服务质量的重要因素,也是经营决策的重要依据。前厅部是酒店的信息中心,它搜集、整理、统计、汇总、分析、传递、保存了关于市场与宾客的大量重要信息,如宾客预订、入住登记、客史档案、宾客投诉等。对酒店其他部门来说,他们所需要的信息绝大部分来源于前厅部,这些部门将根据前厅部所提供的信息来计划和组织对客服务工作。只有及时、准确地了解宾客的特点和需要,才能使服务工作更有针对性地进行,同时也使酒店管理机构制定的各项经营管理决策更科学、更合理。

(五) 酒店的第一道安全防线

前厅部是宾客进出酒店的主要场所,前厅工作人员在做好本职工作的同时,应细心观察进出前厅的每一个人员,对行踪可疑或利用客房的隐蔽性从事违法活动的人员,要提高警惕,并与酒店的保安部门联系,为酒店安全把好关。另外,前厅部员工应管理好客房钥匙、客人寄存(或转交)的行李物品及贵重物品,保证住店客人的人身和财产安全。因此,有效提高前厅人员的安全意识就为酒店筑起了第一道安全防线,防止犯罪活动在酒店发生。

二、前厅部的工作任务

前厅部在酒店中的地位 and 作用决定了它的基本工作任务就是推销酒店客房及其他产品,协调酒店各部门向宾客提供满意的服务,使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具体说来,前厅部有下列几项工作任务:

(一) 销售客房

销售客房是前厅部的首要任务。客房收入是酒店经济收入的主要来源,据统计,目前国际上客房收入一般占酒店总收入的50%左右,而在我国还要高于这个比例。因此,前厅部必须参与酒店的市场调研和市场预测,参与客房价格及促销计划的制订,配合营销部进行宣传促销活动,开展客房预订业务,接受客房预订并对预订进行计划安排和管理,掌握并控制客房出租状况,为客人办理入

住登记手续,安排住房并确定客房价格,以此完成销售客房的任务,从而增加酒店的经济收入。

（二）协调对客服务

前厅部是酒店综合服务的总枢纽,又是协调客人和其他部门的桥梁。其联络和协调的功能表现在以下三个方面:① 将销售中所掌握的客源市场预测、客房预订及到客情况及时通报其他各个部门,使各部门有计划地安排好各自的工作,并相互予以配合。② 通过与宾客或接待单位接触,将所掌握的客人需求及接待要求传达给各个部门,并检查及监督落实情况。③ 通过受理宾客投诉,将所掌握的意见、抱怨及处理意见及时反馈给有关部门,以保证酒店的服务质量。只有这样,才能保证客人满意,提高酒店的整体服务水平,才能争取更多的“回头客”,提高客房出租率。

（三）提供前厅服务

前厅部除了开展客房预订、销售客房产品、协调各部门对客服务外,还要提供诸如迎宾送客、行李服务、贵重物品保管、问讯服务、电话服务、收银结账服务及委托代办服务等一系列工作。由于这些工作都是直接面向客人的,因此不能出现任何失误和差错。

（四）处理客人账目

前厅部收银处的基本工作是管理客人账单,因为账单是处理客人账务的基本依据。酒店客房账单、餐厅及酒吧账单和其他项目的消费账单,都要汇集到前厅部来进行统一处理。因此,前厅部必须及时、准确地获得客人的消费账单,并进行审核和统计,以便在客人结账离店时,能够迅速、准确地为客人办理账务手续。

（五）处理信息,建立客史档案

前厅部每天能接触到大量的信息,如客源市场、产品销售、营业收入、客人需求及反馈意见等信息。所以,前厅部要及时将这些信息处理成数据、报表,定期进行统计分析,向酒店的管理机构和各部门通报,以便及时发现问题,在经营管理上作出调整。另外,前厅部还要为住店宾客,尤其是常客建立客史档案,记录客人在店逗留期的主要情况。这些资料是酒店向客人提供周到的、具有针对性的、个性化服务的依据,也是酒店加强对客源的了解、增加市场渗透力、提高酒店客房销售能力的信息来源。

三、前厅部的的主要工作内容

就高星级酒店的前厅部而言,前厅部的每个岗位都专门负责一部分相对独立且非常专业化的工作。无论酒店的规模大小,是否有独立的前厅部,这些工作都是必要的。下面以高星级酒店的前厅部为标准来介绍一下其主要工作内容。

（一）店外迎送服务

店外迎送服务包括机场、码头、港口、车站等场所,都有可能作为酒店店外迎送服务的地点。一般在本酒店主要客源接送点设迎送站,其他场所可因客人提出预约而专门设立临时接送服务点。

（二）店内迎送服务

店内迎送服务就是通常大家所理解的酒店门童和行李员的服务。一般酒店前厅部专设门童这个岗位为进出酒店大门的客人提供迎接服务。其服务内容包括为所有进出酒店的客人提供上下



车、进出门的协助服务等。行李员则为酒店所有客人提供行李运送、寄存等服务。

（三）委托代办服务

委托代办服务包括代送物品、代购等服务。如有店外的客人带了物品来酒店找住店客人，但刚好该客人外出，这时，前厅部员工就负责接受外来客人的委托，将其要送给住店客人的物品代为送达。有的客人因为特殊情况无法自己去购买所需物品时，礼宾部也可以代为购买。但这两项工作都要求有正式的业务受理范围和委托字据以免出现不必要的麻烦。

（四）电话服务

电话服务主要指接转店内外电话。酒店内部包括客房、各部门办公室和营业场所一般都有几百部电话分机，分机打分机的情况就是内线电话。酒店各授权分机打外部电话，或者外部电话打入酒店，称为外线电话。每天总机和前厅部的其他岗位都要接听、接转很多的内外线电话提供电话服务。其中包括处理电话留言，提供电话叫醒、查询等服务。

（五）客房预订服务

酒店前厅部主要提供各种散客预订服务，包括面对面、电话、传真、网络等方式的散客客房预订服务。同时也协助销售部进行团队预订服务。

（六）登记入住、转房服务

入住前，所有客人都需要进行入住登记，前厅部则需按顾客要求将房间分配给每位入住客人。如果客人要转房，也由前厅部提供整套服务。

（七）货币兑换

货币兑换通常包括零整钱的兑换，外币、支票等兑换服务。

（八）记账结账

前厅部的又一职能是记录客人在酒店的每一笔明细消费，在客人需要进行账目查询和结算。

（九）信息咨询服务

信息咨询服务指前厅部向酒店顾客和酒店相关部门提供各种与住店客人相关的信息收集和咨询服务。

（十）建立客史

在保证客人资料安全的前提下建立顾客的消费资料电子档案，并不断更新。以此为酒店各个部门的对客服务提供参考，从而方便客人的再次消费。

（十一）协调各项服务

将各类顾客消费需求及时传达到各部门，协调各部门对客服务。

（十二）商务服务

现代酒店可提供的商务服务种类越来越齐全，包括传真、排版打字、复印、制作广告、出租电脑、会议室、翻译等一系列的现代商务秘书服务。

（十三）留言服务

当有访者来找住店客人却碰巧住客外出时，接待来访者的前厅服务人员将提供留言送达服务。留言服务还包括为店内客人提供电话留言的服务。

四、前厅部的业务特点

（一）业务内容综合性程度高

前厅部的每个岗位都是对客服务岗位，所以要求员工的业务须非常全面而成熟，不容出错和懈怠。前厅的业务几乎都是直接面对客人，对客人而言每位员工都是酒店的代表，因此，从业者应尽其所能为客人提供他们所需要的一切服务或任何服务引导。客人不会因为你告诉他你是前厅员工而不问你餐厅几点开始营业和结束营业，这要求前厅服务人员能非常及时而准确地为客人解答本部门甚至非本部门的所有问题，即使超出了基本的专业要求也应该知道怎样帮客人找到可以解答的途径。

（二）业务能力的全面性要求高

直接对客服务使得前厅部的业务有着对员工业务能力的全面性要求高的特点。业务处理要求干净利落，也就是工作处理手段要纯熟专业。较高的专业素质要求尤其表现在语言表达能力的高要求上。如果你不熟悉自己的业务，你一面对客人就会紧张，本来所知道的一点点东西此刻便也跑到九霄云外去了。生疏会造成紧张，会造成处理业务时的犹豫甚至错误，也会使客人对整个酒店留下非常不好的印象。

（三）业务处理重视时效性

前厅部的业务信息除了要能提供有关酒店的功能信息外，社会生活信息也几乎都要提供。酒店管理方面要根据最新店内外不断变化的信息来做经营决策；客人需要获取某些信息来决定其活动安排。

（四）业务内容和处理方式的安全性强

前厅部的业务安全性要求很高。前厅部的工作是整个酒店的安全窗口。前厅部的业务涉及在酒店消费客人的人身安全、财产安全、隐私安全、名誉安全以及酒店员工安全和企业安全等方面，员工必须具备高度的安全防范意识和紧急事故处理常识。

五、前厅部的组织结构

根据饭店规模大小及前厅部在酒店中的功能地位来划分前厅部的组织隶属，主要有三种类型：大型酒店前厅组织结构、中型酒店前厅组织结构和小型酒店前厅组织结构。很多大酒店因为前厅跟客房沟通协调工作任务的繁重，专门设立房务总监来进行全面协调管理，而前厅直属房务部，其前厅组织结构如图1-1所示。部分中等规模的酒店，前厅部为独立的功能部门，直属总经理主管，其前厅组织结构如图1-2所示。还有部分小酒店，由于规模小，工作量比较小，则不设独立的功能部门，前厅部成为直属客房部的小分部，很多酒店称其为前台，其前厅组织结构如图1-3所示。

酒店前厅部的组织结构因酒店规模、性质、经营管理模式而异。一般说来，由以下几部分组成：总服务台、预订部、礼宾部、商务中心、总机房、车队、商务楼层、大堂副理、前厅经理、前厅部办公室等。

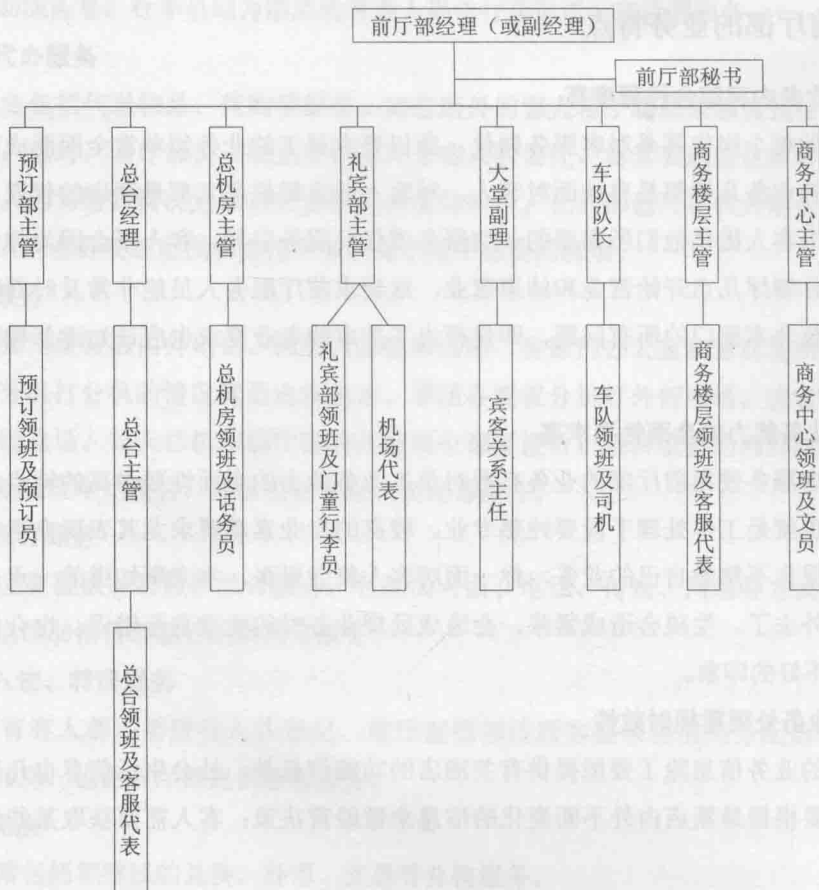


图1-1 大型酒店前厅组织结构

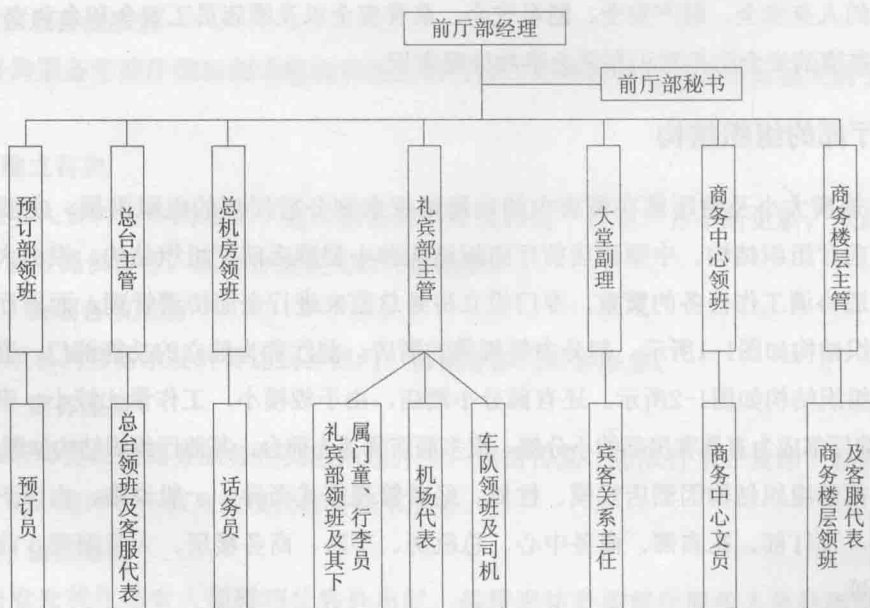


图1-2 中型酒店前厅组织结构

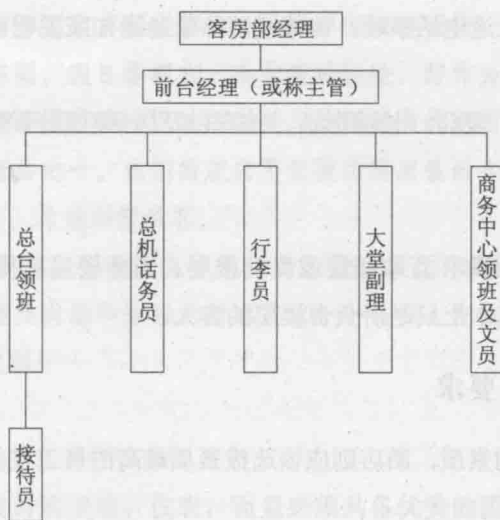


图1-3 小型酒店前厅组织结构

六、前厅部门的岗位职责

（一）预订处

预订处负责酒店的散客订房业务，接受客人电话、传真、信函或网络的预订；尽力推销客房并了解有关公司、旅行社等提供客源的合约单位的接待要求；密切与总台接待联系，及时向前厅部经理及总台有关部门提供有关客房预订资料和数据，向上级提供VIP信息；建立客史档案并随时更新完善；制定预订报表；参与制订全年客房预订计划；负责实施控房工作。

（二）总接待处

销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；掌握住店客人动态及信息资料，控制房间状态；制定客房营业日报等各类营业分析报表；协调对客服务工作；回答客人问讯包括介绍店内服务及有关信息、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、留言等。

（三）收银处

负责处理客人账务，为客办理离店结账手续（收回房间钥匙、核实客人信用卡、负责应收账款的转账等）。实际上，很多国际高星级酒店都将接待、问讯、收银员工作职责合为一个岗位，职位名为接待员、宾客服务代表等。

（四）礼宾部

在门厅或机场、车站迎送宾客；负责客人的行李运送、寄存及安全；雨具的寄存和出租；公共部位找人；陪同散客进房和提供介绍、分送客用报纸、信件和留言等服务；代客召唤出租车；协助管理和指挥门厅入口处的车辆停泊，确保畅通和安全；回答客人问讯，为客人指引方向；传达有关酒店内部通知单、文件、报表、报纸等；负责客人其他委托代办事项。

（五）电话总机

接转电话；为客人提供“请勿打扰”电话服务；叫醒服务；回答电话问讯；接受电话投诉；



电话找人；电话留言；办理长途电话事项；传播或消除紧急通知或说明。

（六）商务中心

为住客提供打字、翻译、复印、长途电话、传真以及国际互联网等商务服务，还可以根据需要对客人提供秘书服务。

（七）商务楼层接待处

商务楼层在很多酒店又被称作行政楼层或贵宾楼层。商务楼层接待处的职责与大堂前台的接待处员工相同，但服务对象基本上只是所负责楼层的客人。

七、前厅部员工素质要求

前厅的员工需具备较高的素质，酒店则应该选拔素质最高的员工在前厅工作。

（一）仪表、仪态

前厅服务员，必须着装整洁、大方，面带微笑、主动热情，讲究礼仪、礼貌，彬彬有礼地接待客人。而且反应灵敏、记忆准确、表情自然，能够留意客人表情，注意客人动作，掌握客人心理。许多酒店规定：前厅服务员上岗前要洗头、吹风、剪指甲、保证无胡须、发型大方；化淡妆、朴素雅致。前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌直接影响酒店的形象，关系到服务质量、客人的心理活动，甚至影响到酒店的经济效益。也就是说，酒店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一个管理有素、经营有方的印象，使其觉得受到尊重并且感到能在这样的酒店里住宿是一种荣耀，因此愿意再次光临。

【案例分析】

微笑的魅力

在内地一家饭店，一位住店台湾客人外出时，他的一位朋友来找他，要求进他房间去等候。由于客人事先没有留下话，总台服务员没有答应其要求。台湾客人回来后十分不悦，跑到总台与服务员争执起来。公关部年轻的王小姐闻讯赶来，刚要开口解释，怒气正盛的客人就指着她鼻子尖，言辞激烈地指责起来。当时王小姐心里很清楚，在这种情况下，勉强作任何解释都是毫无意义的，反而会招致客人情绪的冲动。于是她默默无言地看着他，让他尽情地发泄，脸上则始终保持一种友好的微笑。一直等到客人平静下来，王小姐才心平气和地告诉他饭店的有关规定，并表示歉意。客人接受了王小姐的劝说。没想到后来这位台湾客人离店前还专门找到王小姐辞行，并激动地说：“你的微笑征服了我，希望我再来饭店时能有幸再次见到你的微笑。”

评析：

笑，一旦成为从事某种职业所必备的素养后，就意味着不但要付出具有实在意义的劳动，还需付出真实的情感。案例中的王小姐在微笑服务中倾注一份真诚的情感，让微笑感染、沟通每一位客人的心灵。上述感动台胞的故事便是成功的一例。