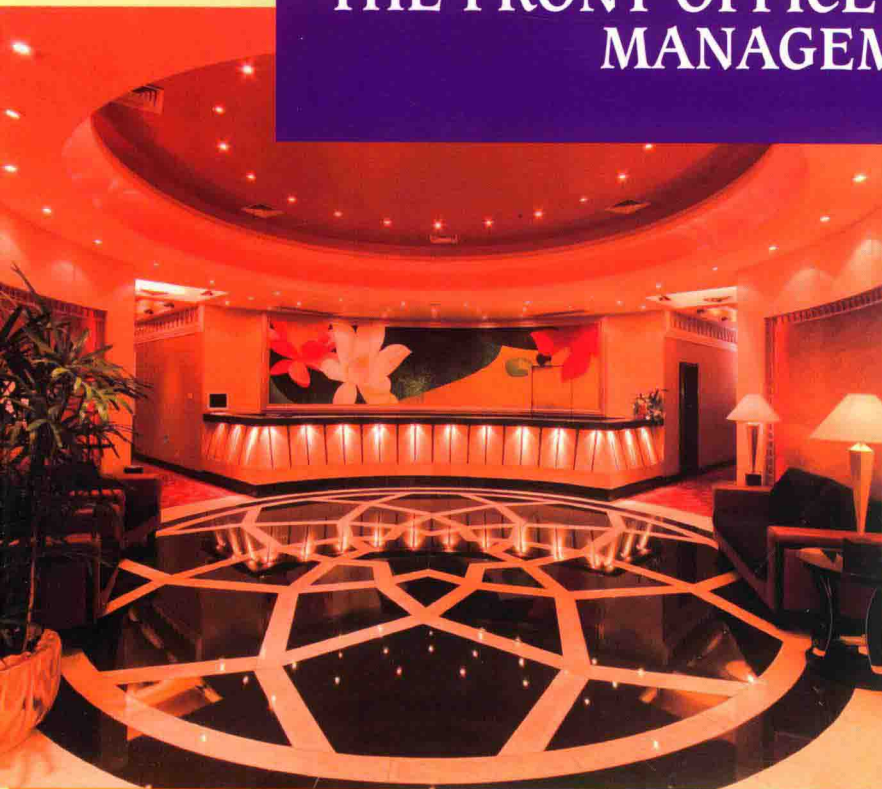




前厅服务 与管理

THE FRONT OFFICE SERVICE AND
MANAGEMENT

主编 © 胡世伟 汪东亮



前厅服务与管理

主 编：胡世伟 汪东亮

副主编：王 舒 王 娟 伍 娟



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

《前厅服务与管理》是旅游管理专业的一门专业核心课程，也是从事酒店工作人员的一门必修课程。鉴于饭店前厅服务与管理的实际操作需求，本书在编写过程中以理论为指导，以业务经营活动为中心，配合项目实训教学方式，系统阐述前厅服务和管理人员应掌握的必备知识。本书重在训练学生掌握星级饭店前厅服务的基本操作程序与技能，培养学生具备从事饭店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法。

本书为高等院校旅游管理、酒店管理专业教学用书，也可作为相关从业人员的自学用书或培训教材。

版权专有 侵权必究

图书在版编目（CIP）数据

前厅服务与管理/胡世伟，汪东亮主编. —北京：北京理工大学出版社，2017.2
ISBN 978-7-5682-3600-3

I. ①前… II. ①胡… ②汪… 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（2017）第 002674 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775（总编室）
(010) 82562903（教材售后服务热线）
(010) 68948351（其他图书服务热线）

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京国马印刷厂

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 12.25

字 数 / 289 千字

版 次 / 2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

定 价 / 50.00 元

责任编辑 / 王晓莉

文案编辑 / 王晓莉

责任校对 / 王素新

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题，请拨打售后服务热线，本社负责调换

用创新性思维引领应用型旅游管理本科教材建设

市场上关于旅游管理专业的教材很多，其中不乏国家级规划教材。然而，长期以来，旅游专业教材普遍存在着定位不准、与企业实践背离、与行业发展脱节等现象，甚至大学教材、高职高专教材和中职中专教材从内容到形式都基本雷同的情况也不少见，让人难以选择。当教育部确定大力发展应用型本科后，如何编写出一套真正适合应用型本科使用的旅游管理专业教材，成为应用型本科旅游专业发展必须解决的棘手问题。

北京理工大学出版社是愿意吃螃蟹的人。2015年夏秋，出版社先后在成都召开了两次应用型本科教材研讨会，参会的人员有普通本科、应用型本科和部分专科院校的一线教师及行业专家，会议围绕应用型本科教材特点、应用型本科与普通本科教学的区别、应用型本科教材与高职高专教材的差异性进行了深入探讨，大家形成许多共识，并在这些共识基础上组建成教材编写组和大纲审定专家组，按照“新发展、新理念、新思路”的原则编写了这套教材。教材在四个方面有较大突破：

一是人才定位。应用型本科教材既要改变传统本科教材按总经理岗位设计的思路，避免过高的定位让应用型本科学生眼高手低，学无所用；又要与以操作为主、采用任务引领或项目引领方式编写的专科教材相区别，要有一定的理论基础，让学生知其然亦知其所以然，有发展的后劲。教材编写组最终确定将应用型本科教材定位为培养基层管理人才，这种人才既懂管理，又会操作，能为旅游行业广为接纳。

二是课程和教材体系创新。在人才定位确定后，教材编写组对应用型本科课程和教材体系进行了创新，核心是弥补传统本科教材过于宏观的缺陷，按照市场需要和业务性质来创新课程体系，并根据新课程体系创新教材体系，譬如在《旅行社经营与管理》之外，配套了《旅行社计调业务》《旅游产品设计与开发》《旅行社在线销售与门店管理》等教材。将《饭店管理》细化为《前厅服务与管理》《客房服务与管理》《餐饮服务与管理》，形成与人才定位一致的应用型本科课程体系和教材体系。与此同时，编写组还根据旅游业新的发展趋势，创新了许多应用型本科教材，如《乡村旅游经营与管理》《智慧旅游管理与实务》等，使教材体系更接地气并与产业结合得更加紧密。

三是知识体系的更新。由于旅游业发展速度很快,部分教材从知识点到服务项目再到业务流程都可能已经落后了,如涉旅法规的变更、旅游产品预订方式的在线化、景区管理的智慧化以及乡村旅游新业态的不断涌现等,要求教材与时俱进,不断更新。教材编写组在这方面做了大量工作,使这套教材能够及时反映中外旅游业发展成就,掌握行业变化动态,传授最新知识体系,并与相关旅游标准有机融合,尽可能做到权威、全面、方便、适用。

四是突出职业教育,融入导游考证内容。2016年1月19日国家旅游局办公室正式发布了《2016年全国导游人员资格考试大纲》(旅办发〔2016〕14号),大纲明确规定:从2016年起,实行全国统一的导游人员资格考试,不指定教材。本套教材中的《旅游政策与法规》《导游实务》《旅游文化》等属于全国导游资格考试统考科目,教材紧扣《全国导游资格考试大纲》,融入了考证内容,便于学生顺利地获取导游证书。

为了方便使用,编写体例也极尽人性化,大部分教材各章设计了“学习目标”“实训要求”“小知识”“小贴士”“知识归纳”“案例解析”和“习题集”,同时配套相应的教学资源,无论是学生还是教师使用都十分方便。

当然,由于时间和水平有限,这套教材难免存在不足之处,敬请读者批评指正,以便教材编写组不断修订并臻完善。希望这套教材的出版,能够为旅游管理专业应用型本科教材建设探索出一条成功之路,进一步促进并提升旅游管理专业应用型本科教学的水平。

四川省旅游协会副会长

四川省导游协会会长

四川省旅发委旅行社发展研究基地主任

四川师范大学旅游学院副院长

陈乾康

随着高等教育迈向大众化发展的趋势，人才培养逐渐由重理论、重学术向重实践、重能力转变，强调职业素质、职业技能与职业能力的培养，注重培养适宜时代发展需要的应用型人才。旅游管理作为一门应用性极强的学科，在探索应用型本科的专业建设、课程体系重构、教学手段革新、教学内容丰富等方面走在前列，对其他专业向应用型本科转型具有引领示范性作用。

2015年10月国家旅游局、教育部联合出台了《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》，其中指出要“加强普通本科旅游类专业，特别是适应旅游新业态、新模式、新技术发展的专业应用型人才培养。”在当代时代背景下，本套“旅游管理专业应用型本科规划教材”对推动普通本科旅游管理专业转型，培养适应旅游产业发展需求的高素质管理服务人才具有重要的意义。具体来说，本套教材主要有以下四个特点：

一、理念超前，注重理论结合实际

本套教材始终坚持“教材出版，教研先行”的理念，经过了调研旅游企业、征求专家意见、召开选题大会、举办大纲审定大会等多次教研活动，最终由几十位高校教师、旅游企业职业经理人共同开发、编写而成。

二、定位准确，彰显应用型本科特色

该套教材科学区分了应用型本科教材与普通本科教材、高职高专教材的差别，以培养熟悉企业操作流程的基层管理人员为目标，理论知识按照“本科标准”编写，实践环节按照“职业能力”要求编写，在内容上凸显了教材的理论与实践相结合。

三、体系创新，符合职业教育要求

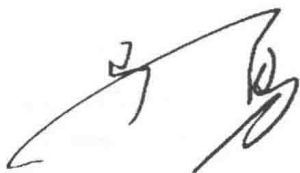
本套教材按照职业教育“课程对接岗位”的要求，优化了教材体系。针对旅游企业的不同岗位，出版了不同的课程教材，如针对旅行社业的教材有：《旅行社计调业务》《导游实务》《旅行社在线销售与门店管理》《旅游产品设计与开发》《旅行社经营与管理》等，保证了课程与岗位的对接，符合旅游职业教育的要求。

四、资源配备，搭建教学资源平台

本套教材以建设教学资源数据库为核心，制作了图文并茂的电子课件，从方便教师教学，还提供了课程标准、授课计划、案例库、同步测试题及参考答案、期末考试题等教学资料，以便于教师参考；同步测试题中设置了单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、技能操作题及参考答案，便于学生练习和巩固所学知识。

在全面深化“大众创业，万众创新”的当代社会，学生的创新能力、动手能力与实践能力成为旅游管理应用型本科教育的关键点与切入点，而本套教材的率先出版可谓是一个很好的出发点。让我们一起为旅游管理应用型本科教育的发展壮大而共同努力吧！

教育部旅游管理教学指导委员会副主任委员
湖北大学旅游发展研究院院长



《前厅服务与管理》是旅游管理专业的一门专业核心课程，也是从事酒店工作人员的一门必修课程。鉴于酒店前厅服务与管理的实际操作需求，本书在编写过程中以理论为指导，以业务经营活动为中心，配合项目实训教学方式，系统阐述前厅服务和管理人员应掌握的必备知识。本书重在训练学生掌握酒店前厅相关岗位的工作程序与服务技能，培养学生具备从事酒店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉酒店前厅部运行与管理的基本程序和方法。

本教材共七章，分别是前厅部概述、客房预订服务、礼宾服务、总台接待服务、总机和商务中心服务、总台收银服务、前厅部综合管理。同时，结合现代酒店接待外宾较频繁的特点，添加了附录章节，补充了酒店前厅相关岗位常用的实用接待英语。

本教材的特色主要体现在以下方面：

一是突出实践操作能力的培养。酒店管理方面的专业人才培养不仅仅需要理论知识的学习，同时还必须加强学生实际操作能力的训练，培养酒店业急需的应用型管理人才。因此，本书在编写过程中，在系统介绍酒店前厅相关理论知识的基础上，突出实践操作技能的训练，力求理论与实践相结合，旨在帮助学生尽快熟悉酒店前厅各工作岗位的操作规程和业务管理，提高学生在新形势下管理酒店的实际操作能力和应变能力。

二是体例新颖、易教易学。本教材在体例编排上，在每章正文前设置“学习目标”和“实训要求”栏目；正文中适当穿插“小贴士”“小知识”和“操作示范”栏目，补充相关阅读资料以及演示相关工作操作规程；正文后设有“本章实训任务”“知识归纳”“典型案例”以及“复习思考”栏目。这些知识模块的设定使本教材一方面便于教师开展理论与实践相结合的教学方案，另一方面丰富多彩的模块设置会提高学生学习的兴趣，具有良好的启发性和引导性的特点，便于学生较快地学习和掌握相关知识点。

三是理念新颖、内容翔实。本教材融入了现今酒店业人才需求的最新教学理念，力求与时俱进，具有内容翔实、案例丰富、理论知识系统、操作规范、演示标准等特点。

本书由胡世伟（成都理工大学工程技术学院）和汪东亮（成都理工大学工程技术学院）负责全面规划和统稿，同时参与编写的人员还有：王舒（成都理工大学工程技术学院）、王娟（四川华新现代职业学院）、伍娟（四川工业科技学院）。

2 前厅服务与管理

本教材可以作为高等院校旅游管理专业和酒店管理专业的教学用书，还可以作为酒店工作者的自学用书。本教材体系完整新颖、内容实用全面、可读性强。为方便广大师生，本教材赠送电子课件，包括教学案例、课程标准、同步练习及参考答案。

本书在编写中参考了众多专家学者的论著、借鉴了一些网络教学资源，在此向相关作者表示诚挚的感谢。由于编者水平有限，教材中难免存在错误或不足之处，恳请读者朋友批评指正。

编 者

2016 年 10 月

第一章	前厅部概述	(1)
第一节	认识前厅部	(1)
第二节	前厅部的组织机构及工作职责	(4)
第三节	前厅部的环境设计及布局	(12)
第二章	客房预订服务	(23)
第一节	客房预订相关知识	(23)
第二节	客房预订的服务流程	(29)
第三节	客房预订的控制管理	(32)
第三章	礼宾服务	(38)
第一节	礼宾服务概述	(38)
第二节	礼宾服务程序及工作标准	(43)
第四章	总台接待服务	(64)
第一节	入住登记的相关知识	(64)
第二节	入住接待服务	(67)
第三节	总台客房销售服务	(88)
第四节	行政楼层服务	(91)
第五章	总机及商务中心服务	(98)
第一节	总机服务	(98)
第二节	商务中心服务	(107)
第六章	总台收银服务	(116)
第一节	总台收银的班组管理	(116)
第二节	总台收银入住和退房服务程序	(118)
第三节	夜审稽核工作	(121)

2 前厅服务与管理

第四节	收银单据的管理	(124)
第五节	收银及兑换外币服务	(126)
第六节	保险箱使用程序	(128)
第七章	前厅部综合管理	(137)
第一节	前厅部的沟通与协调管理	(137)
第二节	前厅部宾客关系管理	(141)
第三节	前厅部服务质量控制管理	(148)
第四节	前厅部人力资源管理	(155)
附录	前厅接待常用英语	(164)
第一节	常用接待用语	(164)
第二节	前厅岗位工作常用用语	(169)
第三节	酒店各部门及职位英文缩写	(184)
参考文献		(186)

前厅部概述

学习目标

1. 了解前厅部的功能、地位
2. 熟悉前厅服务的特点
3. 掌握前厅部组织机构设置的原则
4. 掌握前厅部主要岗位职责
5. 掌握前厅环境设计和布局的要求

主要知识点

熟悉和掌握前厅主要岗位的工作职责

酒店前厅是客人进入酒店的第一个接触点，又是离开酒店的最后接触点，它直接关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象。在现代化酒店里，前厅往往被认为是整个酒店的核心部门，无论是在前厅设置、员工素质还是在管理手段上均要求高于其他部门。因此，前厅的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

第一节 认识前厅部

一、前厅部的概念

酒店前厅通常包括大门外区域、前台、休息区、大堂吧等。前厅主要是承担客人订房、商务业务办理、客房状态控制、客人账单的结算与审核以及前厅综合性业务管理的场所。

酒店前厅部（Front Office）是酒店负责招徕并接待宾客（组织客源）、销售酒店客房商品、组织接待和协调对客服务、销售餐饮娱乐等服务产品、沟通与协调酒店各部门、为客人提供各种综合服务的对客服务部门。

一般而言，酒店可分为内务部和外务部两个不同的业务活动部门。酒店的外务部通常是比前厅意义更广的一个术语，它包括酒店外观、大堂、前厅、客房、公共区域、娱乐健身场所、餐厅酒吧以及商务中心和商店等。与外务部相对应，则是酒店的内务部，这是指那些不与客人直接接触的酒店部门，如财务部、人力资源部、工程维修部、库房、洗衣房以及数据

2 前厅服务与管理

处理中心等。内务部与外务部将酒店分成了两大块,即形成酒店经营的一线和二线或是业务经营与管理职能部门。

由此可见,前厅的工作主要涉及酒店外务部的业务活动。但酒店外务部不同于前厅,它是包括前厅在内的一个术语。

小知识

前厅部、大堂部、总服务台、客务部、前台之间的联系和区别

(1) 前厅部实际上也称作大堂部。只是大堂部突出了其在酒店中的位置以及与大堂有关区域的关系。

(2) 前厅部也称总服务台。总服务台的称法强调了其在酒店综合服务中的重要地位与作用,但并非指它是酒店所有服务的提供部门。

(3) 有的时候也称前厅部为客务部。这主要是因为这个部门承担以酒店客房的实际销售为中心的一系列工作。例如:为客人办理入住、离店、结账等经营中较为实际的工作。

(4) 前台只是前厅部门的一个岗位而已,只不过它正处在在前厅总服务台的位置,所以往往被误认为前台就是前厅部,这就太片面了。

二、前厅部的功能

1. 推销客房

前厅部的首要任务是推销客房。客房是酒店销售的主要产品,客房的营业收入一般要占酒店全部营业收入的40%~60%。前厅部推销客房数量的多与少、达成价格的高与低,不仅直接影响着酒店的客房收入,而且住店人数的多少和消费水平的高低,也间接影响着酒店餐厅、酒吧等的收入。

2. 提供信息

前厅部是酒店经营活动的主要信息源,它包括酒店经营的外部市场(如:酒店所在国或所在地的旅游业发展状况、国内外最新经济信息、客人的消费心理与需求、人均消费水平、年龄结构等)和内部管理信息(如:客房出租率、营业收入、客人投诉、客情预测、客人住店/离店以及在各营业点的消费情况等)。前厅部不仅要有意识地收集这类信息,而且要对其进行加工处理,并以此做出酒店相应的运营决策,搞好对客服务。同时,前厅部还应为客人提供酒店内外有关活动的信息(如:有关日程安排、服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等)和酒店所在地、所在国的信息及指南等。因此,前厅部应努力收集和积累资料,并与酒店其他部门共享其信息资源,从而为客人提供更好的服务。

3. 联络和协调对客服务

前厅部要负责联络协调各对客部门的工作,使酒店各有关部门之间保持有效的沟通,并在客人和酒店各有关部门之间牵线搭桥,以便为客人提供优质的服务。

4. 控制客房状况

酒店客房的使用状况是由总台控制的。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客人的服务质量水平。

5. 提供各类前厅服务

前厅部除协调酒店对客服务外,还担负着直接为客人服务的繁重任务。如在机场、车站或在酒店大门迎送客人的服务;提供行李、问讯、邮件、留言服务;分发和保管客用钥匙;

处理客人的投诉；提供贵重物品的寄存服务以及总机服务等各项服务。

6. 建立客史档案

酒店应给住店一次以上的客人建立客史档案。客史档案的建立不仅有利于酒店为客人提供周到、针对性、个性化的服务，也可为研究客源市场提供信息依据。

三、前厅部的地位

前厅部工作的重要性是与它所担负的职能相联系的，主要体现在以下六个方面。

1. 前厅部是酒店的营业窗口，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，从前厅部的服务与管理中就可以反映出来。前厅被誉为酒店的门面，这张门面是否“漂亮”，不仅取决于前厅大堂的设计、装饰、布置、灯光等设施的豪华程度、酒店氛围，更取决于前厅部服务员的精神面貌、服务态度、服务效率、服务技巧、礼貌礼节以及服务特点等方面。

2. 前厅部是留给客人第一印象和最后印象的所在地

前厅部是客人（含潜在的客人）第一次接触的部门，是给客人留下第一印象的地方。客人往往带着第一印象评价酒店的服务质量。若第一印象好，即使客人在店逗留期间遇到不如意的事情，也会认为这是偶尔发生，是可以原谅的；反之，若第一印象不好，酒店在客人心目中的不良形象就很难改变，形成恶性循环。此外，前厅部也是客人在酒店最后接触的部门，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也最长。能否给客人留下一种“依依不舍”的感觉，很大程度上取决于前厅部服务员的服务质量。

3. 前厅部是酒店的信息中心

有效的信息处理有利于提高酒店经营管理决策的科学性。前厅部不仅为客人提供各种服务信息，而且也为酒店其他部门提供客情资料，为酒店管理机构提供反映酒店经营情况和服务质量的数据和信息。例如，一些酒店未来一段时期内房价的调整决策一般是由管理者根据前厅部所提供的客人预订信息来做出的。

4. 前厅部是酒店的神经中枢，负责联络和协调各部门的对客服务

前厅部如酒店的“大脑”，在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。由前厅部发出的每一项指令、每一条信息，都将直接影响酒店其他部门的服务质量。美国著名的酒店管理专家查理·奥突尔先生曾形象地比喻“若将酒店比作车轮，则前厅部是该车轮的轴心，其运作的效率将决定酒店前进的步伐”。

5. 前厅部承担着推销客房及其他服务的职责

前厅部不仅提供邮政、商务、电信、票务等服务，从而直接获得经济收入，而且它还需协调酒店的市场营销部门，积极主动地销售酒店产品，提高酒店客房的出租率和平均房价，以获得良好的客房经济效益。

6. 前厅部是酒店建立良好宾客关系的主要部门

酒店服务质量的高低最终是由客人做出评价的，评价的标准就是客人的满意度，建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度，赢得更多的回头客，从而提高酒店的经济效益。而前厅部是客人接触最多的部门，其工作人员也是与客人接触最为频繁的职工，他们最易获知客人的需求。因此，前厅部的员工应最大可能地满足客人合理的需求，从而提高客人对酒店的满意度，建立良好的宾客关系。

四、前厅服务的主要特点

1. 工作内容庞杂

前厅部的工作范围较广，项目多。前厅部通常包括销售、寄存、接待、收银、问讯、票务、预订等，并且每项工作都有相应的服务规范与要求，在具体的操作过程中必须严格遵守，才能使宾客满意。

2. 工作涉及面宽

前厅部在整个酒店的管理过程中负有协调功能，必然与各个相关部门发生联系，有时不仅需要熟悉本部门的业务工作，同时还需要了解其他部门的相关业务内容，以便及时地帮助顾客解决问题。

3. 专业要求高

随着时代的进步，现代科技不断引入各行各业的管理中，酒店前厅部的很多业务也大都实现了信息化运营和管理模式，员工必须经过专业信息软件的培训才能上岗操作；另外，在帮助宾客克服困难，回答其提出的问题时，也需要员工具备相应的业务能力与相关知识，这就对员工的专业技术水平、业务素质水平提出了较高的要求。

第二节 前厅部的组织机构及工作职责

一、前厅部的组织机构

（一）前厅部组织机构设置的原则

1. 组织合理的原则

前厅部机构设置应该从酒店的性质、规模、地理位置、经营特点及管理方式等方面的实际出发，而不能生搬硬套。比如，规模小的酒店以及以内部接待为主的酒店就可以将前厅并入客房部，而不必独立设置，从而避免机构臃肿造成人力资本浪费。

2. 机构精简的原则

在前厅部组织机构设置过程中，一方面，要防止机构臃肿、人浮于事的现象，尤其要注意“因事设岗”，而不能“因人设事”“因人设岗”。另一方面，也要注意，“机构精简”并不意味着机构的过分简单化，出现职能空缺的现象。

3. 分工明确的原则

分工明确就是明确岗位人员的职责和任务、明确上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径，防止出现管理职能的空缺、重叠或互相推诿等现象。

（二）前厅部的组织机构模式

酒店规模大小不同，前厅部组织机构可以有很大区别。这表现在以下三个方面。

1. 大型酒店的组织机构模式

大型酒店通常在酒店客房事务部又称房务部，下设前厅、客房、洗衣与公共卫生四个部门。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。这个管理模式将前厅部、客房部合而为一了。一般此类酒店的前厅部组织机构如图 1-1 所示。

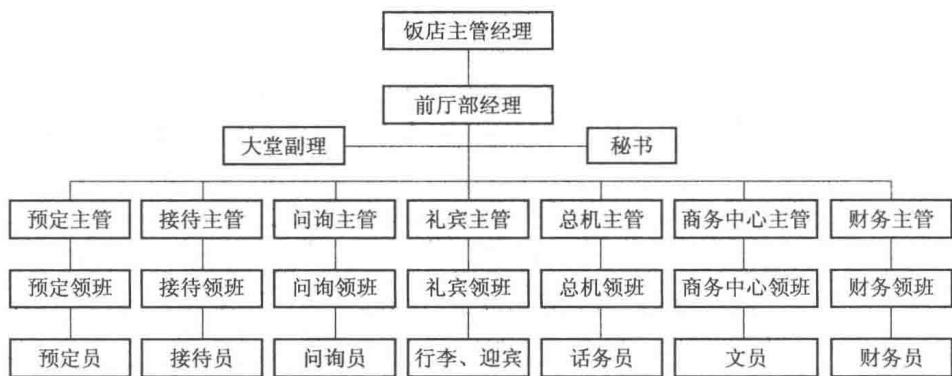


图 1-1 大型酒店前厅部的组织机构图

2. 中型酒店的组织机构模式

在一些中型酒店内，通常前厅部是一个与客房部并列的独立部门，直接向总经理负责。这种管理模式中前厅部下设部门经理、领班和服务员三个管理层次，如图 1-2 所示。

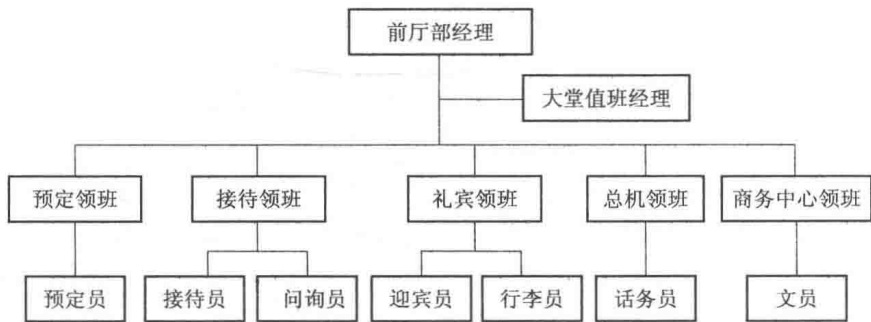


图 1-2 中型酒店前厅部的组织机构图

3. 小型酒店的组织机构模式

在一些小型酒店内，前厅部不单独设立部门，其功能由总服务台来承担，总服务台作为一个班组隶属于客房部，有客房部经理和总台领班，如图 1-3 所示。但是随着市场竞争的日益激烈，这些小型酒店也增设了前厅部，扩大了业务范围，以强化前厅部的推销和“枢纽”功能，发挥其参谋作用。

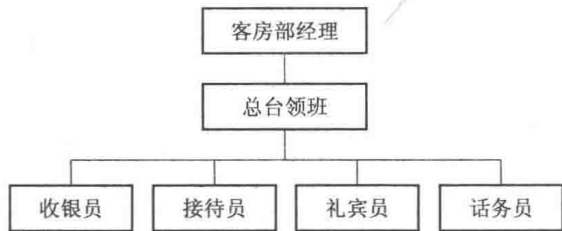


图 1-3 小型酒店前厅部的组织机构图

二、前厅部各班组的职能

1. 预订处 (Rooms Reservation)

前厅部的预订处负责酒店的订房业务，其主要职责包括：接收客人以电话、传真、信

函、国际互联网或口头等形式的预订；负责与有关公司、旅行社等提供客源的单位建立业务关系，尽力推销客房并了解委托单位的接待要求；密切与总台接待处的联系，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抵店信息；参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订；制定预订报表（包括每月、半月、每周和明日客人抵达预订报表）；参与制订全年客房预订计划。

2. 接待处 (Reception/Check-in/Registration)

前厅部的接待处又称“开房处”，通常配备有主管、领班和接待员。其主要职责是销售客房，接待住店客人（包括团体客人、散客、常住客人、预订客人和非预订客人等），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；制定客房营业日报表等表格；协调对客服务工作等。

3. 问讯处 (Information/Inquiry)

前厅部的问讯处的主要职责是回答客人的问讯（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、留言以及分发和保管客房钥匙等。

4. 收银处 (Cashier/Check-out)

收银处一般由领班、收银员和外币兑换员组成。因其业务性质所定，收银处通常隶属于酒店财务部，由财务部管辖。但是由于收银处位于总台，与总台接待处、问讯处等有着不可分割的联系，直接面对客人提供服务，是总台的重要组成部分。因此，前厅部也应参与和协助对前厅收银人员的管理和考核。

收银处的主要职责包括：办理离店客人的结账手续（收回客房钥匙、核实客人的信用卡、负责应收账款及转账等）；提供外币兑换服务；为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务；管理住店客人的账卡；与酒店各营业部门的收款员联系，催收、核实账单；夜间审核全酒店的营业收入及账务情况等。

5. 礼宾部 (Concierge)

礼宾部主要为客人提供迎送服务、行李服务和各种委托代办服务，故在一些酒店又称为“委托代办处”“大堂服务处”或“行李处”。礼宾部主要由礼宾主管（“金钥匙”）、领班、迎宾员、行李员、委托代办员等组成。其主要职责是：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；雨伞的寄存和出租；公共区域找人；陪同散客进房和介绍服务，分送客用报纸，分送客人信件和留言；代客召唤出租车；协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠，确保畅通和安全；回答客人问讯，为客人指引方向；传递有关通知单；负责客人其他委托代办事项。

6. 电话总机 (Operator)

前厅部的电话总机主要职责是：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；接受电话留言；办理长途电话事项；传播或消除紧急通知或说明；播放背景音乐等。

7. 商务中心 (Business Center)

商务中心为客人提供打字、翻译、复印、装订、印名片、长话、传真、订票、上网以及小型会议室出租等商务服务。此外，还可根据需要提供客人提供秘书服务。