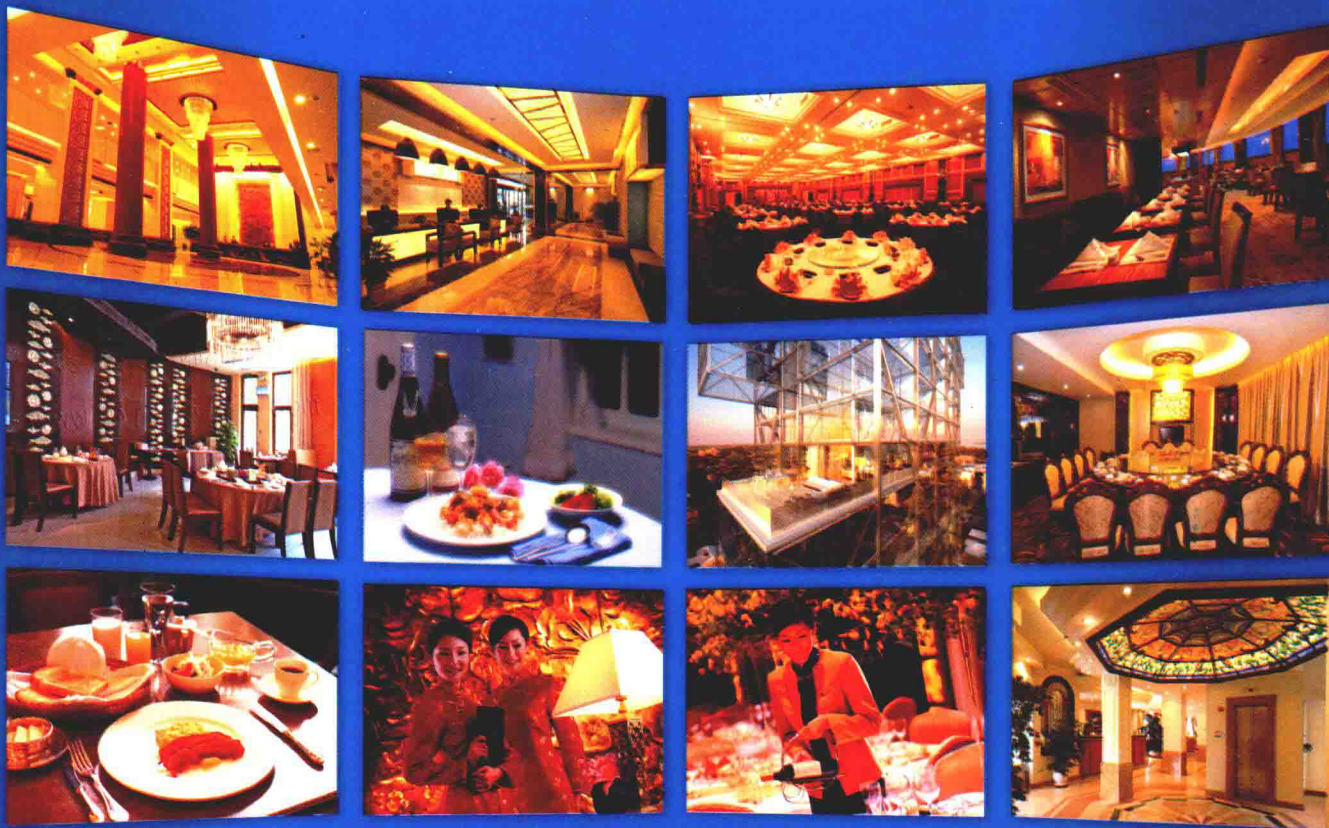




高职高专“十二五”规划教材



FANDIAN QIANTING  
KEFANG FUWU YU GUANLI

# 饭店前厅 客房服务与管理

主编 高 巍

 吉林大学出版社

主要内容

本书共分八章，主要内容包括：绪论、客房预订、客房接待、客房清洁、客房安全、客房服务、客房管理、客房营销。本书可作为高等职业院校旅游管理、酒店管理、饭店管理、会展管理等专业的教材，也可供从事酒店、宾馆、旅行社等工作的从业人员参考。

# 高职高专“十二五”规划教材

## 饭店前厅客房

## 服务与管理

主编 高巍

本书是“十二五”规划教材，由吉林出版集团出版。本书共分八章，主要内容包括：绪论、客房预订、客房接待、客房清洁、客房安全、客房服务、客房管理、客房营销。本书可作为高等职业院校旅游管理、酒店管理、饭店管理、会展管理等专业的教材，也可供从事酒店、宾馆、旅行社等工作的从业人员参考。

本书是“十二五”规划教材，由吉林出版集团出版。本书共分八章，主要内容包括：绪论、客房预订、客房接待、客房清洁、客房安全、客房服务、客房管理、客房营销。本书可作为高等职业院校旅游管理、酒店管理、饭店管理、会展管理等专业的教材，也可供从事酒店、宾馆、旅行社等工作的从业人员参考。

本书是“十二五”规划教材，由吉林出版集团出版。本书共分八章，主要内容包括：绪论、客房预订、客房接待、客房清洁、客房安全、客房服务、客房管理、客房营销。本书可作为高等职业院校旅游管理、酒店管理、饭店管理、会展管理等专业的教材，也可供从事酒店、宾馆、旅行社等工作的从业人员参考。

本书是“十二五”规划教材，由吉林出版集团出版。本书共分八章，主要内容包括：绪论、客房预订、客房接待、客房清洁、客房安全、客房服务、客房管理、客房营销。本书可作为高等职业院校旅游管理、酒店管理、饭店管理、会展管理等专业的教材，也可供从事酒店、宾馆、旅行社等工作的从业人员参考。

本书是“十二五”规划教材，由吉林出版集团出版。本书共分八章，主要内容包括：绪论、客房预订、客房接待、客房清洁、客房安全、客房服务、客房管理、客房营销。本书可作为高等职业院校旅游管理、酒店管理、饭店管理、会展管理等专业的教材，也可供从事酒店、宾馆、旅行社等工作的从业人员参考。

吉林大学出版社

吉林出版集团  
地址：长春市明顺路201号 邮编：130021  
发行部电话：0431-82280028/28153  
网址：<http://www.jlup.com.cn>  
E-mail: [jlup@mail.jlu.edu.cn](mailto:jlup@mail.jlu.edu.cn)

## 内容提要

本教材根据旅游高等职业教育课程设置与教学要求编写,分前厅管理和客房管理两部分,共17章。其内容主要包括前厅基础,客房销售、预订,前厅礼宾服务、总台服务、商务服务,前厅沟通,前厅质量、资源管理,前厅管理自动化系统,客房产品概述,清洁器具和清洁剂,饭店公共区域及面层材料的清洁保养,布件的洗熨和特殊污渍的清除,客房部的对客服务工作,客房部的机构设置及人员管理,客房的物资管理。本书既可作为高等职业院校旅游管理、饭店管理专业的教材,也可作为旅游企业饭店管理人员的培训教材。

## 图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理 / 高巍主编. — 长春:  
吉林大学出版社, 2010. 4

(高职高专“十二五”规划教材)

ISBN 978-7-5601-5588-3

I. ①饭… II. ①高… 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. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 048734 号

书 名: 高职高专“十二五”规划教材

饭店前厅客房服务与管理

作 者: 高巍 主编

责任编辑、责任校对: 邵宇彤

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 21.25 字数: 448 千字

ISBN 978-7-5601-5588-3

封面设计: 超视觉工作室

北京市彩虹印刷有限责任公司 印刷

2014 年 1 月 第 3 次印刷

定价: 38.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 501 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-89580026/28/29

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: [jlup@mail.jlu.edu.cn](mailto:jlup@mail.jlu.edu.cn)

## 出版说明

作为高等教育的重要组成部分，高等职业教育是以培养具有一定理论知识和较强实践能力，面向生产、面向服务和管理第一线职业岗位的实用型、技能型专门人才为目的的职业技术教育，是职业技术教育的高等阶段。目前，高等职业教育教学改革已经从专业建设、课程建设延伸到了教材建设层面。根据国家教育部关于要求发展高等职业技术教育，培养职业技术人才的大纲要求，我们组织编写了这套《高职高专“十二五”规划教材》。本系列教材坚持以就业为导向，以能力为本位，以服务学生职业生涯发展为指导思想，以与专业建设、课程建设、人才培养模式同步配套作为编写原则。

从专业建设角度，相对于普通高等教育的“学科性专业”，高等职业教育属于“技术性专业”。技术性专业的知识往往由与高新技术工作相关联的那些学科中的有关知识所构成，这种知识必须具有职业技术岗位的有效性、综合性和发展性。本套教材不但追求学科上的完整性、系统性和逻辑性，而且突出知识的实用性、综合性，把职业岗位所需要的知识和实践能力的培养融会于教材之中。

从课程建设角度，现有的高等职业教育教材从教育内容上需要改变“重理论轻实践”、“重原理轻案例”，教学方法上则需要改变“重传授轻参与”、“重课堂轻现场”，考核评价上则需改变“重知识的记忆轻能力的掌握”、“重终结性的考试轻形成性考核”的倾向。针对这些情况，本套教材力求在整体教材内容体系以及具体教学方法指导、练习与思考等栏目中融入足够的实训内容，加强实践性教学环节，注重案例教学，注重能力的培养，使职业能力的培养贯穿于教学的全过程。同时，使公共基础类教材突出职业化，强调通用能力、关键能力的培养，以推动学生综合素质的提高。

从人才培养模式角度，高等职业教育人才的培养模式的主要形式是产学结合、工学交替。因此，本教材为了满足有学就有练、学完就能练、边学边练的实际要求，纳入新技术引用、生产案例介绍等来满足师生教学需要。同时，为了适应学生将来因为岗位或职业的变动而需要不断学习的情况，教材的编写注重采用新知识、新工艺、新方法、新标准，同时注重对学生创造能力和自我学习能力的培养，力争实现学生毕业与就业上岗的零距离。

为了更好地落实指导思想和编写原则，本套教材的编写者既有一定的教学经验、懂得教学规律，又有较强的实践技能。同时，我们还聘请生产一线的技术专家来审稿，保证教材的实用性、先进性、技术性。总之，该套教材是所有参与编写者辛勤劳作和不懈努力的成果，希望本套教材能为职业教育的提高和发展作出贡献。

这就是我们编写这套教材的初衷。



# 目 录

## 前 厅 篇

随着社会经济的不断发展, 饭店业的发展也越来越快, 同时, 其面临的竞争也越来越激烈。为了适应这种发展, 我们必须培养全面发展的高新技术应用型的饭店管理人才。基于此, 我们根据高等职业教育课程的设置与教学要求编写了《饭店前厅客房服务与管理》一书。

本书分前厅管理和客房管理两部分, 共 17 章。第一章至第十章为前厅部分, 内容主要包括前厅基础, 客房销售、预订, 前厅礼宾服务、总台服务、商务服务, 前厅沟通, 前厅质量、资源管理, 前厅管理自动化系统。第十一章至第十七章为客房部分, 内容主要包括客房产品概述, 清洁器具和清洁剂, 饭店公共区域及面层材料的清洁保养, 布件的洗熨和特殊污渍的清除, 客房部的对客服务工作, 客房部的机构设置及人员管理, 客房的物资管理。

本书在体例方面也有所创新, 每章的重点提示为学生明确了学习重点, “故事坊”以饭店管理中的经典故事引发学生的学习兴趣。此外, 每节后都附有资料卡, 为没有实践经验的在校学生提供了很好的学习素材。

全书既强调学科的理论性, 又注重实践应用中的实用性和科学性, 内容的编写不仅满足了前厅与客房服务的日趋变化及顾客个性化服务的要求, 而且在技术和方法上能适应现代饭店前厅客房服务与管理的实践需要。本书既可作为高等职业院校旅游管理、饭店管理专业的教材, 也可作为旅游企业饭店管理人员的培训教材和参考用书。

由于编者水平有限, 书中难免存在不妥之处, 恳请广大读者批评指正。

编 者

2008 年 1 月

# 目 录

## 前 厅 篇

<b>第一章 前厅基础</b> .....	3
第一节 前厅的作用和地位 .....	3
第二节 前厅氛围的营造 .....	6
第三节 前厅的岗位设定与员工素质 .....	12
第四节 前厅服务流程 .....	16
思考与练习 .....	19
<b>第二章 客房销售</b> .....	20
第一节 客房产品 .....	20
第二节 客房定价 .....	25
第三节 客房销售策略和技巧 .....	30
思考与练习 .....	35
<b>第三章 客房预订</b> .....	37
第一节 客房预订的渠道、方式、种类 .....	38
第二节 客房预订的程序 .....	42
第三节 预订失约处理 .....	46
思考与练习 .....	49
<b>第四章 礼宾服务</b> .....	50
第一节 迎送服务 .....	51
第二节 行李服务 .....	54
第三节 金钥匙服务 .....	57
思考与练习 .....	60
<b>第五章 总台服务</b> .....	61
第一节 宾客入住 .....	62
第二节 宾客离店 .....	73
第三节 问讯服务 .....	82
思考与练习 .....	89
<b>第六章 商务服务</b> .....	90
第一节 总机服务与商务中心 .....	90
第二节 商务楼层管理 .....	98

目 录

思考与练习 .....	103
<b>第七章 前厅沟通</b> .....	104
第一节 沟通媒介 .....	104
第二节 前厅内外沟通 .....	113
思考与练习 .....	120
<b>第八章 前厅质量管理</b> .....	122
第一节 前厅质量管理概述 .....	123
第二节 前厅主要工作质量管理 .....	129
思考与练习 .....	135
<b>第九章 前厅资源管理</b> .....	137
第一节 前厅员工的挑选 .....	137
第二节 员工培训 .....	145
第三节 员工激励与考核 .....	152
思考与练习 .....	158
<b>第十章 前厅管理自动化系统</b> .....	160
第一节 饭店计算机管理系统概述 .....	160
第二节 计算机管理系统在饭店前厅的应用 .....	166
思考与练习 .....	171
<b>客 房 篇</b>	
<b>第十一章 客房产品概述</b> .....	175
第一节 客房产品的概念 .....	175
第二节 客房的功能及设备用品配置 .....	183
思考与练习 .....	200
<b>第十二章 清洁器具和清洁剂</b> .....	202
第一节 清洁器具 .....	202
第二节 清洁剂 .....	210
思考与练习 .....	217
<b>第十三章 饭店公共区域及面层材料的清洁保养</b> .....	218
第一节 饭店公共区域的清洁保养 .....	218
第二节 地面材料的清洁保养 .....	225
第三节 墙面材料的清洁保养 .....	230
第四节 特殊器具的清洁保养 .....	232
思考与练习 .....	234

第十四章 布件的洗熨和特殊污渍的清除 .....	236
第一节 洗衣房及洗涤设备和洗涤剂 .....	237
第二节 布件的洗涤与熨烫 .....	241
思考与练习 .....	254
第十五章 对客服务工作 .....	256
第一节 对客服务的模式和特点 .....	256
第二节 对客服务的内容与程序 .....	263
第三节 客人投诉的处理 .....	281
思考与练习 .....	286
第十六章 客房部的机构设置及人员管理 .....	287
第一节 客房的组织机构及岗位设置 .....	287
第二节 客房部的人员管理 .....	294
思考与练习 .....	299
第十七章 客房的物资管理 .....	301
第一节 客房部的预算 .....	301
第二节 客房家具设备的管理 .....	304
第三节 客房用品的管理 .....	310
第四节 客房布件的管理 .....	313
第五节 降低消耗和环境保护 .....	320
思考与练习 .....	326
附录 中国旅游饭店行业规范 .....	327



## 前厅基础

### 重点提示

1. 前厅的作用和地位。
2. 前厅氛围的营造。
3. 前厅岗位设定与员工素质。
4. 前厅服务流程。

### 故事坊

# 前厅篇

还有一篇叫

王先生是某五星级饭店的常客，他每次入住后，饭店的公共关系部经理都要前去问候。大家知道，王先生很好面子，总是占着他朋友的面批评饭店。这次也不例外。公共关系部经理再次登门拜访，发现王先生与他的儿子同住在同一套房里，王先生不满意的话匣子又打开了：“我早就说过，我不喜欢房间里放什么水果之类的东西，可这次又放上了。还有，我已经不是第12次住你们饭店了，前台居然还向我要身份证登记，难道你们的电脑里没有吗？是不是现在生意好了，有没有我这个常客都无所谓啦？”

这是一个建议性投诉，宾客把某种不满告诉投诉对象，不一定要对方做出什么承诺，饭店要掌握宾客投诉的心理需要，加以迎合或满足。因此，饭店公共关系部经理应该懂得停地与其客解释：“怎么会呢，您是我们尊贵的宾客，我们欢迎还来不及呢，怎么会无所谓呢？您提的意见我一定转告前台，相信下次您再临时一定不会这样了，非常感谢您的批评。”

## 第一节 前厅的作用和地位

### 一、前厅的概念

前厅(Front-Office Department)，也称前厅部、前台部、总服务台或客务部。它设置在饭店前厅，是饭店的首要业务部门。其主要职责是接待及出售饭店产品，完成宾客入住和退房工作，调度饭店业务，并组织、接待、实施一系列对客服务，如客房预订、信息咨询、委托代办、行李运送、电话转接、退房服务、商务中心服务等。

前厅通常由客房预订处、大厅礼宾服务处、接待处、问询处、收银处、电话总机、商务中心、大堂值班经理和大堂副理等组成，其主要机构均设在宾客来往最频繁的地段——大堂。前厅的服务人员是饭店中与宾客接触面最广的员工，他们所提供的服务可为宾客留下



# 第一章 前厅基础



## 重点提示

1. 前厅的作用和地位。
2. 前厅氛围的营造。
3. 前厅岗位设定与员工素质。
4. 前厅服务流程。



## 故事坊

### 还不知道我是谁吗

乙先生是某五星级饭店的熟客，他每次入住后，饭店的公共关系部经理都要前去问候。大家知道，乙先生极好面子，总爱当着他朋友的面批评饭店，以显尊贵。这天，公共关系部经理再次登门拜访，发现乙先生正与他的几位朋友在一起。果然，乙先生的话匣子又打开了：“我早就说过，我不喜欢房间里放什么水果之类的东西，可这次又放上了。还有，我已经是第12次住你们饭店了，前台居然还向我要身份证登记，难道你们的电脑里没有存吗？是不是现在生意好了，有没有我这个宾客都无所谓啦？”

这是一个建议性投诉。宾客把某种不满告诉投诉对象，不一定要对方做出什么承诺，饭店要掌握宾客投诉的心理需要，加以迎合或满足。因此，饭店公共关系部经理很得体地向宾客解释：“怎么会呢，您是我们尊贵的宾客，我们欢迎还来不及呢，怎么会无所谓呢？您提的意见我一定转告前台，相信下次您再来时一定不会这样了，非常感谢您的批评。”

## 第一节 前厅的作用和地位

### 一、前厅的概念

前厅（Front Office Department），亦称前厅部、前台部、总服务台或客务部。它设置在饭店前厅，是饭店的首席业务部门。其主要职责是推销及出售饭店产品，完成宾客入住和退房工作，调度饭店业务，并组织、接待、实施一系列对客服务，如客房预订、信息咨询、委托代办、行李运送、电话转接、退房服务、商务中心服务等。

前厅通常由客房预订处、大厅礼宾服务处、接待处、问询处、收银处、电话总机、商务中心、大堂值班经理和大堂副理等组成，其主要机构均设在宾客来往最频繁的地段——大堂。前厅的服务人员是饭店中与宾客接触面最广的员工，他们所提供的服务可为宾客留下

深刻的第一印象。

前厅是饭店中最为重要的部门之一，前厅运转好坏将直接影响饭店的服务质量、经济效益乃至管理水平和市场形象。人们经常用“神经中枢”来形容前厅在饭店中的地位与作用。

## 二、前厅的职能

### (一) 销售客房

前厅的首要功能是推销客房。前厅的客房销售是饭店销售部工作的延伸和实现，客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。其销售数量的多少、销售价格的高低，直接影响着饭店客房销售目标的实现。同时，饭店客房出租率的高低也对实现餐饮、娱乐、健康中心等其他部门的经营指标起着极大的作用。

销售客房通常包括以下四项内容：

- (1) 受理宾客预订。
- (2) 接待未经预订而直接抵店的零散宾客 (Walk-in Guests)。
- (3) 办理宾客的入住登记手续 (Check-in)。
- (4) 分配房间，确定房价。

### (二) 管理客房

前厅的主要功能之一就是管理客房产品，清楚地掌握和控制客房产品状况，最大限度地为饭店创造经济效益。饭店客房状况是指饭店客房使用情况。为了实现对客房状况的有效控制，前厅必须协调好与客房部和销售部的关系，及时准确地反映客房状况。前厅通过客房现状显示系统和客房预订状况显示系统来反映和控制客房状况。

### (三) 协调对客服务

作为饭店业务活动的中心，前厅必须承担饭店前、后台之间及管理部门与宾客之间的沟通联络工作。为方便宾客，使宾客满意，前厅应积极地帮助宾客，并协调其他部门解决宾客在住宿期间遇到的各种问题。例如，在旺季，前厅要积极协调客房部加快客房的清洁工作，减少未预订宾客的等候时间，帮助宾客尽快入住。当宾客投诉房间设施出现问题时，前厅应立刻与工程维修部门协调，恢复设施的正常使用。

### (四) 提供前厅服务

通常，前厅是宾客进入饭店最先接触的部门，也是宾客离开饭店最后接触的部门，其服务贯穿宾客住宿的整个过程，影响着宾客对饭店的总体印象和对饭店产品的满意程度。

作为饭店的门面和对客服务集中的场所，除协调饭店对客服务外，前厅还是一个直接向住宿宾客提供各类相关服务的前台服务部门。例如，在机场、车站或在饭店大门迎送宾客的服务，行李、问讯、邮件、留言等服务，分发、保管客用钥匙及处理投诉，贵重物品的寄存服务以及通过电话总机所提供的各项服务。

### (五) 处理客账

前厅为登记入住的宾客分别设立账卡，收取宾客押金，接受各营业部门转来的客账资料，及时记录宾客住宿期间的各项账款，并在每天晚间加以累计、审计，管理宾客的信用度，确保饭店的营业收入。当宾客离店时，前厅为宾客办理结账手续，准确收取宾客在住

宿期间消费的所有账款。处理客账的目的是记录和监视宾客与饭店之间的财务关系,以保持饭店的良好信誉度和保证饭店应有的经济效益。

### (六) 辅助决策

前厅是饭店经营活动的主要信息源,其信息包括饭店经营的外部市场信息(如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、宾客的消费需求与心理、人均消费水平、年龄结构等)和内部管理信息(如出租率、营业收入、宾客投诉、客情预测、宾客住店离店以及在各营业点的消费情况等)。

这些信息被前厅收集、统计和整理后报送饭店的管理机构,作为决策的参考依据。决策者根据市场变化采取相应对策,调整经营思路。为起到决策参谋的作用,前厅还应当将有关预订接待情况、客情预测、客史档案等资料收存建档,以充分发挥这些原始资料的作用,使前厅真正成为饭店收集、处理、传递和储存信息的中心。

前厅的管理人员还要亲自参与客房年度销售预测,进行月度、年度销售统计分析,并向总经理提供有价值的参考意见;亲自检查各类报表和数据,通过掌握大量的信息来不断改善本部门和服务的工作,提高前厅的管理水平。

从以上六项功能可以看出,前厅是饭店的营业中心、协调中心和信息中心,在饭店经营中起着销售、控制、沟通、协调服务和参与决策的作用。前厅管理水平的高低与上述六项功能是否能正常发挥密切相关。

## 三、前厅的地位

前厅在整个饭店的对客服务体系中占据着举足轻重的地位,是饭店经营管理中绝不能忽视的部门。

### (一) 前厅是饭店“门面”

宾客的住宿需求一经产生,就开始了与饭店前厅的接触。宾客抵达饭店,首先要接触的就是前厅的各种服务。从前厅所处位置来看,其管辖区域的主要机构集中设在饭店大堂,这是所有宾客抵、离店必经之处和活动场所。从服务角度来看,前厅员工与宾客接触面最广,前厅所提供的服务贯穿于宾客抵店、住店和离店的全部过程。前厅每一位员工的音容笑貌、待人接物的一举一动,都体现出饭店对待宾客的关心程度,而主动、热情的接待及周到的服务才能换来宾客的满意,赢得宾客的信任,从而招徕回头客。

### (二) 前厅是信息枢纽

前厅是对客服务的协调中心,前厅员工通过自身的销售与服务工作,不仅要正确地向宾客提供各类信息,还要将宾客的有关信息传递到相关部门,使相关部门能够有计划地安排好各自的工作。另外,前厅通过客史档案工作,把一些宾客的特殊要求及时归整,以便今后宾客再次光临时通知有关部门提供有针对性的服务。前厅还通过自身完善的报表管理体系,为饭店储存完整的业务资料,如客情预测、营业日报等,以便销售部、财务部做好分析工作。总之,前厅在整个饭店中起着承上启下、联系内外、协调全局的重要作用,是饭店的信息中心和协调中心。

### (三) 前厅是客服纽带

前厅是饭店管理机构的代表,拥有相当数量不同性质的服务岗位和工种,通过销售与



服务工作，在宾客抵店、住店和离店这三个过程中与宾客保持着全面、密切的联系。宾客投诉或寻求帮助时，通常会找到前厅。前厅掌握着所有住宿宾客的信息和资料，并把这些资料反馈到管理机构及其他服务部门，使之能更好地提供各种服务。所以对于宾客来讲，前厅的工作效率、服务质量和管理水平，直接代表着饭店的管理水平。

### （四）前厅是决策参谋

前厅与宾客有着最广泛的接触，可以及时收集到宾客对饭店管理和服务的建议和意见，并传达给饭店质检部门进行有针对性和有成效的分析，为制定改进管理和提高服务的措施提供了第一反馈信息。另外，前厅还保存着大量的实时经营管理数据，前厅员工通过认真整理和分析这些数据，可按日、月、年定期或不定期地向饭店决策和营销机构提供反映市场各种信息的报表及数据，以此作为制定和调整饭店计划及经营策略的重要依据。前厅还会同销售部、财务部制定年度客房营销预算计划，发挥着重要的参谋和助手作用。

#### 资料卡

##### 一份证件能否开多间房

宾客只持一份有效证件要求开多间房时，前厅接待人员应采取以下应对策略：

- （1）婉拒宾客。
- （2）向宾客解释公安部门的规定：每一位居停的宾客都须登记。
- （3）向宾客陈述这样操作对宾客的好处：便于查询；万一宾客丢失房间钥匙时能尽快通过核对其本人证件资料而快速提供相应的服务；为宾客在店的签单消费提供保障和方便；饭店能在宾客住店期间提供更细致的服务工作，如宾客的生日正好在入住期间，宾客将会收到饭店为他特别准备的生日礼物，宾客再次入住时便是饭店的常客，便于饭店提供更细致的服务。

##### 房间已满，未预订的宾客要入住怎么办

- （1）向宾客说明客房已满的情况，真诚地表示歉意。
- （2）如有必要，主动帮助宾客联系附近的同类饭店住宿。
- （3）告知宾客一旦饭店有退房，会立即通知宾客。
- （4）欢迎宾客下次光临。

## 第二节 前厅氛围的营造

### 一、前厅的主要设备

前厅对客服务的运作效率在很大程度上依赖于所配备的设备状况。随着计算机的应用及其功能的不断开发和完善，越来越多的饭店前厅配置了计算机设备，这样既节省了总台服务空间，扩充了服务信息，又加快了服务节奏，提高了运转效率，同时也大大减轻了总台人员的工作量。

前厅设备、物品必须明确定位，便于对客服务。

### （一）前厅电脑网络终端

前厅电脑网络终端是饭店计算机管理系统的重要组成部分，前厅员工通过它能够方便地进行客房预订、入住接待、客账处理、房态控制、信息查询、报表统计、夜间审核、系统维护等一系列工作。使用计算机进行管理已成为饭店特别是前厅信息处理的一种主要方法，它可以改善客房预订、排房、接待、结账和统计查询的工作条件，提高工作效率和服务质量，加强饭店管理。过去饭店前厅对客服务借助的手工操作设备，如房态显示架、预订显示架、问询架、账单架等，现已被电脑系统管理所取代。

### （二）邮件架

传统的邮件架通常挂在前台大墙壁上，面向宾客。它是由标有房号的多格子的木架组成的，用于存放宾客邮件、留言单等。其排列设计有垂直式和水平式两种。有些饭店在木架上装有一个留言灯光显示器，当客房内留言单及总台按钮指示灯同时闪亮时，可提醒住客有邮件和留言待取；当住客取走邮件和留言单后，总台人员关闭指示灯，相应客房内的留言灯也同时关闭。

如今，许多饭店邮件架设在总台下面。其优点是服务员在取钥匙和留言时，不必转来转去，可保持与宾客面对面地接触和交流，并能关注整个大堂的活动。

### （三）贵重物品保险箱

贵重物品保险箱是一种带有门锁、由多个小箱组成的立柜，其数量一般是饭店客房总数的15%~20%。目前，饭店中任何先进的设备都无法取代贵重物品保险箱的作用。

### （四）打时机

打时机能够打印出即时的日期和时间。前厅使用打时机可以为宾客在办理入住登记、离店结账、贵重物品保存手续和收发保管宾客邮件、留言等时，在相关的卡、单上打印准确的日期和时间。

### （五）电话总机设备

电话总机设备是用来转接电话的交换机。用于提供叫醒服务的设备以及长途电话自动计费器和播放背景音乐的设备均安装在电话总机房内。

### （六）其他设备

前厅除拥有上述设备外，还应配备行李组设备（如行李车、伞架、供残疾人专用的轮椅等）、简介架、登账机、信用卡刷卡机、货币识别机、电话机、电传机、复印机以及各类文件柜等。

## 二、前厅主要组织机构

### （一）前厅组织机构模式

前厅组织机构的设置，因各饭店的规模与管理体制的不同，大致有以下几种模式：

（1）饭店设房务部，下设前厅、客房、洗衣和公共卫生四个部门，统一负责预订、接待、住店过程中的一切住宿业务，实行系统化管理。前厅内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个管理层次。该模式一般为大型饭店所采用。

(2) 前厅是一个与客房部并列的独立部门, 直接向饭店总经理负责。前厅内设有部门经理、领班、服务员三个管理层次。该模式通常为中型饭店和一些小型饭店所采用。

(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。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前厅, 扩大业务范围, 以强化前厅的销售和枢纽功能, 发挥前厅的参谋作用。

### (二) 前厅的主要机构

前厅的工作任务是通过其内部各机构分工协作共同完成的。大中型饭店的前厅均设有以下主要机构:

#### 1. 预订处

负责接受、确认和调整来自各个渠道的客房预订, 办理入住客房手续; 制作预订报表, 对预订进行计划、安排和管理; 掌握并控制客房出租状况; 负责联络客源单位; 定期进行客房销售预测并向上级提供预订分析报告。

#### 2. 接待处

负责接待抵店投宿的宾客, 包括团体、散客、长住客、非预期到店以及无预订宾客; 办理宾客入住手续, 排房定价; 与预订处、客房部保持密切联系, 及时掌握客房出租变化, 准确显示房态; 制作客房销售情况报表, 掌握住宿宾客动态及信息资料等。

#### 3. 礼宾部

负责在饭店门口或机场、车站、码头迎送宾客; 调度门前车辆, 维持门前秩序; 代客卸送行李, 陪客进房, 介绍客房设备与服务, 并为宾客提供行李寄存和托运服务; 分送宾客邮件、报纸, 转送留言和物品; 代办宾客委托的各项事宜; 四五星级饭店还提供“金钥匙”服务。

#### 4. 问询处

负责回答宾客的询问, 提供各种有关饭店内部和外部的信息; 提供收发、传达、会客等应接服务, 负责保管所有客房钥匙。

#### 5. 电话总机

负责接转饭店内外电话, 承办长途电话, 回答宾客的电话询问; 提供电话找人、留言服务、叫醒服务; 播放背景音乐; 担当饭店出现紧急情况时的指挥中心。

#### 6. 收银处

负责饭店宾客所有消费的收款业务, 包括客房、餐厅、酒吧、长途电话等各项服务费用; 同饭店一切有宾客消费的部门的收银员和服务员联系, 催收核实账单; 及时催收长住宾客或公司超过结账日期、长期拖欠的账款; 夜间统计当天营业收益, 制作营业报表。

#### 7. 商务中心

提供信息及秘书服务, 如收发电传、传真和电报、复印、打字及电脑文字处理等。

#### 8. 客务关系部与大堂副理

大中型饭店通常在前厅设有客务关系部, 其主要职责是代表总经理负责前厅服务协调、贵宾接待、处理投诉等服务工作。在不设客务关系部的饭店, 这些职责由大堂副理来承担。

### 三、前厅空间区域布局

大中型饭店的前厅空间大致由以下区域有机构成：

饭店大门、总服务台、大堂、大堂副理台、配套设施、无障碍设施。

#### (一) 饭店大门

饭店大门通常由正门和边门组成。正门是宾客的主要通道口，正门的华盖要华丽、美观，同时要能体现饭店的档次和星级。边门分两种，一是饭店员工通道门，一是团体宾客及其行李的出入口。

饭店正门通常是由两层门及其中间的缓冲地带构成。饭店正门的第一层门最好为感应门，通常有旋转门和敞门两种形式。门口应铺蹭脚垫，方便宾客进入饭店前擦净鞋底；同时在门口设有伞架，以便宾客存放雨伞。

饭店正门的第二层门应为推拉门，由专门的门童负责开门。

两层门之间的缓冲地带在饭店里是一个比较重要的空间，起到隔离带的作用，把店外的喧闹声挡在外面，有利于保持大堂的宁静。通常，饭店的礼宾部柜台设立于此。

#### (二) 总服务台

总服务台简称总台，是为宾客提供预订、入住登记、问讯、外币兑换、留言、结账等综合服务的工作台。饭店应将总服务台分成若干个功能区，并在各功能区上方标上相应职能部门的名称。通常情况下，大中型饭店的总服务台的功能分区如下：接待处，又称登记处，应设在总服务台最醒目的位置，因为接待入住登记、推销客房产品是前厅最主要的工作，所以接待处占总服务台空间较多；收银处，应设在与接待处相邻，较为安静、安全的位置；邮件和问讯处，也应与接待处相邻，但占用柜台较收银处少；订房部，通常设在前厅后台办公区域，不占总服务台柜台；礼宾部，应与总服务台分开，在饭店正门口另设柜台。

#### (三) 大堂

大堂空间是指前厅内的免费公共活动区域，通常由公共活动区域空间和休息阅览区域空间构成。休息阅览区一般由沙发、茶几、台灯和阅读架组成。我国《旅游饭店星级的划分与评定》对宾客的休息场所都有特别的规定，但饭店在执行的过程中会发现，一些非饭店的宾客，如当地居民占用这些休息座椅的情况较多，而饭店真正的宾客却没有使用到。一些饭店为了限制当地居民使用休息座椅，便将其与咖啡厅、酒吧或茶座结合在一起，也就是说不存在免费的休息座。这种做法虽然提高了经济效益，却给宾客带来了不便。

#### (四) 大堂副理台

大堂副理台位于饭店大堂一角，设施有大堂副理台、椅、宾客座椅。饭店通常在大堂副理台、椅下铺上一块地毯，以突出大堂副理台空间。

#### (五) 配套设施

前厅内配套设施，主要包括公共洗手间、电话间及银行、邮局在饭店内的营业点。饭店大堂内的公共洗手间设备档次高，卫生要求严格，并要求设残疾人专用厕位。大堂内设有电话间以方便宾客，通常由店内电话和市内免费电话组成。

饭店是一个小型的社会，饭店还邀请银行、邮局在饭店大堂内开设分支机构，以方便