

HOTEL

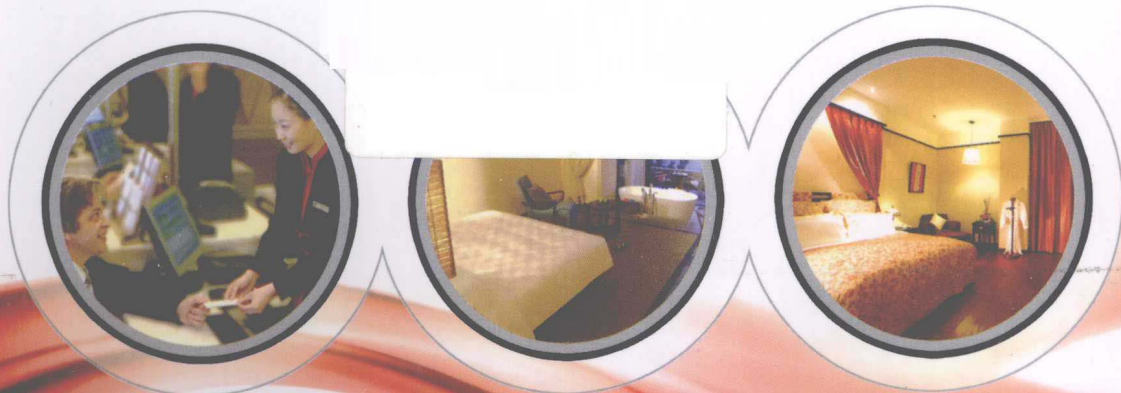
全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业



前厅客房 运作实务

—— 项目课程教材

沈蓓芬 林红梅 主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



配英汉双语教学光盘

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

前厅客房运作实务

——项目课程教材

(配英汉双语教学光盘)

沈蓓芬 林红梅 主编

邓 英 刘 屏 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是为高职高专旅游管理、酒店管理专业及星级酒店基层培训“量身定做”的项目课程教材。教材紧密结合酒店职业岗位实际工作任务,以职业能力培养为核心,以酒店前厅客房部业务运作过程为主线,从结构选择、内容编排、配套教学光盘、教学方式选择等方面作了大胆改革。

全书共分前厅与客房两篇,共15个工作模块,每一个模块下根据工作过程设置了若干项目。每一项目的内容根据行动导向教学模式进行编排,内容包括“作业背景”、“学习任务与要求”,“教学方式”建议,完成工作任务必要的“资讯”或获得资讯的途径,供教学双方参考的“作业流程”、“模拟情景对话”,使教学双方及时了解教学效果的“作业规范与效果评估表”。另外还特别设计了“实战资料夹”为开展技能训练提供必需的表单。全书的结构设置及内容编排不仅体现了酒店职业岗位工作的特点,而且便于教学的组织和实施,充分体现了项目课程教材实用性的特点。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房运作实务:项目课程教材/沈蓓芬,林红梅主编. —北京:电子工业出版社,2010.1
全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业
ISBN 978-7-121-07967-2

I. 前… II. ①沈…②林… III. 饭店—商业服务—高等学校—教材 IV.F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第216746号

策划编辑:张云怡

责任编辑:毕军志 文字编辑:裴 杰

印 刷:涿州市京南印刷厂

装 订:涿州市桃园装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:16.5 字数:445千字

印 次:2010年1月第1次印刷

印 数:4000册 定价:35.00元(含光盘1张)

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

高职院校人才培养核心是“职业化”教育。如何使学生树立起明确的职业意识,更好地培养、锻炼学生的实际动手能力,从而使学生一毕业就能直接上岗,实现校企“零距离过渡”,是高等职业教育的最终目的。实践证明,行动导游教学模式有利于培养高素质、高技能的专门技术人才。本书是为高职高专旅游管理、酒店管理专业及酒店基层培训“量身定做”的项目课程教材,教材紧密结合酒店职业岗位,以能力培养为目标,从结构选择、内容编排、配套教学光盘、教学方式选择等方面作了大胆改革。

一、新颖实用的结构内容

本书以酒店日常工作任务来引领知识的学习和服务技能、管理技能的掌握。根据酒店前厅与客房两个业务部门日常工作任务,全书将内容分为前厅与客房两部分,分别从服务与管理两个层面分解教学,前厅部分包括:认识酒店前厅部、客房预订作业、前厅礼宾作业、前厅接待作业、前厅收银与离店退房作业、问讯服务作业、商务中心作业、总机服务作业、前厅部基层管理 9 个模块。客房部分包括:认识酒店客房部、客房服务中心作业、客房清洁整理作业、客房对客服务作业、公共区域清洁、客房基层管理 6 个模块。每一模块下设若干项目。这样的结构设置既符合职业岗位的特点,又便于教学的组织和实施,体现了项目课程教材实用性的特点。

二、界面独特的教学光盘

本书配有与宁波南苑饭店合作共同开发的多媒体教学光盘。光盘界面新颖独特,不仅有技能操作画面,而且在画面左侧同步配置了滚屏式操作规范文字说明。语言采用英文对白,中文字幕的形式,作业形式如同五星级酒店日常对客服务工作,使学生在操作技能的同时,提高英语会话能力,熟悉酒店工作要求,这在目前同类教材中属于首创。充分体现了教材以就业为导向、以能力培养为核心的特点。

三、以学生为主导的教学方式

全书分 15 个工作模块,每一个模块下面根据工作任务设置了若干项目。在教学过程中,先提出作业背景,然后分析如何完成该项工作任务。接下来让学生以作业资讯为背景,同时通过图书馆、互联网等工具查找资料,寻找能高效完成任务的知识或方法。学生分组建成团队,共同完成相关任务。通过观看教学视频、分组查找资料、讨论、考察、模拟演练与技能操作等方式,变传统的被动式学习为主动学习方式,使专业课学习变得具有挑战性和趣味性。从而使学生的学习过程中不仅学习了职业技能,而且强化了服务意识,锻炼了语言表达能力、自我控制能力、人际沟通能力、继续学习能力和应变能力等。

四、考核方式

教材中每一项目下均设有“作业规范与作业效果评估表”,主要考核学生完成项目的情况,要求学生根据不同的项目任务,个人独立或小组协作完成相应的任务。在每一个项目内设置了相应的效果评估表,总分为 100 分,每一个环节设定一定分值,教师和小组成员可以根据学生完成工作任务过程中的综合表现,当场评定成绩,这样不仅可以及时了解学习效果,而且能强化学生的酒店质量意识、提高其质量管理能力。

本书由校企合作共同开发,宁波城市职业技术学院沈蓓芬担任本书及配套教学光盘的总策划与主编,广州铁路职业技术学院林红梅担任第二主编,黑龙江旅游职业技术学院邓英、宁波南苑饭店刘屏为副主编。参与本书编写的编者主要来自高职院校酒店管理专业教学一线的教师和具有丰富酒店管理与培训经验的酒店职业经理人。具体分工如下:

沈蓓芬（宁波城市职业技术学院）负责编写模块一、四、九、十、十三，十五

邓 英（黑龙江旅游职业技术学院）负责编写模块六

穆亚君（宁波城市职业技术学院）负责编写模块二、七

陈凤泉（宁波甬港饭店）负责编写模块三

王起浪（宁波金丰宾馆）负责编写模块五、八

周 瑾（宁波南苑饭店）参与编写模块四

魏梅英（宁波亚洲华园宾馆）、林红梅（广州铁路职业技术学院）负责编写模块十一、十二

俞燕尔（宁波南苑饭店）参与编写模块十四

刘 屏（宁波南苑饭店）负责全书校对及多媒体光盘的拍摄策划与组织工作

最后由沈蓓芬对全书进行了统稿。本书在编写过程中，参考、借鉴了大量文献，考察了多家高星级酒店，得到了宁波南苑饭店、宁波东港喜来登大酒店、宁波万豪酒店、上海东锦江索菲特大酒店、上海浦东假日酒店、上海齐鲁万怡大酒店等多家高星级酒店大力支持。在本书的编写过程中，还得到了宁波城市职业技术学院管理学院汪照均先生、宁波城市学院旅游学院章平院长及华中希望读书社陈能祥先生等人的热心帮助，在此，对所有参考文献作者和支持本书编写工作的酒店、个人表示衷心的感谢！

本书在编写过程中，力求体例合理、内容新颖、文字规范。但由于时间仓促、个人认识水平和实际工作环境所限，在书中难免会存在疏漏和不妥之处，恳请各位专家和广大读者不吝赐教，以便作进一步修订使之日臻完善！联系方式：shenbeifen@126.com。

编 者

目 录

模块一 认识酒店前厅部	(1)	【任务二】 团队抵离店行李服务	(63)
小结	(17)	【任务三】 行李存取服务	(66)
模块二 客房预订作业	(18)	小结	(69)
客房预订岗前准备工作	(18)	案例研讨	(69)
项目一 预订的受理与确认	(19)	模块四 前厅接待作业	(71)
【任务一】 散客电话订房		接待服务岗前准备工作	(71)
业务的受理	(19)	项目一 办理散客迁入业务	(72)
【任务二】 计算机网络预		【任务一】 办理无预订散客迁	
订的受理	(26)	入业务	(72)
【任务三】 传真预订的		【任务二】 办理已预订散客迁	
受理	(28)	入业务	(84)
【任务四】 团体订房业务		项目二 办理团队迁入业务	(88)
的受理	(30)	项目三 办理 VIP 客人迁入业务	(92)
项目二 预订的变更、取消与		项目四 换房服务	(94)
婉拒	(34)	项目五 办理客人逾期续住业务	(97)
【任务一】 取消预订	(34)	小结	(99)
【任务二】 变更预订	(36)	案例研讨	(100)
【任务三】 婉拒预订	(38)	模块五 前厅收银与离店退房作业	(102)
项目三 超额预订	(40)	前厅收银岗前准备工作	(102)
项目四 预订特殊情况处理	(43)	项目一 外币兑换作业	(103)
项目五 宾客抵店前的准备工作	(44)	项目二 宾客离店退房结账作业	(105)
【任务一】 订房核对	(44)	【任务一】 为离店的散客退房	
【任务二】 预分房	(46)	结账	(105)
【任务三】 宾客抵店前的		【任务二】 为离店的团队退房	
准备工作	(48)	结账	(108)
小结	(51)	项目三 不同方式结账手续	(111)
案例研讨	(51)	【任务一】 现金结账	(111)
模块三 前厅礼宾服务作业	(54)	【任务二】 转账	(112)
礼宾服务岗前准备工作	(54)	【任务三】 支票结账	(112)
项目一 迎送客人服务	(55)	【任务四】 信用卡结账	(112)
【任务一】 迎接宾客	(55)	【任务五】 记账	(112)
【任务二】 门童迎送宾客		【任务六】 快速结账	(113)
服务	(57)	小结	(114)
项目二 行李服务	(59)	案例研讨	(114)
【任务一】 散客抵离店行		模块六 问讯服务作业	(116)
李服务	(59)	问讯服务岗前准备工作	(116)

项目一 住客信息咨询服务	(117)	模块十一 客房服务中心作业	(195)
项目二 查访住客服务	(120)	客房服务中心岗前准备工作	(195)
项目三 房号保密服务	(121)	项目一 信息传递	(196)
项目四 宾客留言、留物服务	(123)	项目二 客房钥匙管理	(198)
【任务一】 访客留言的受理	(123)	项目三 服务用品的领用	(201)
【任务二】 住客留言服务	(126)	项目四 客人遗留物品处理	(203)
【任务三】 宾客留物的受理	(128)	小结	(204)
项目五 宾客房卡遗失服务	(131)	案例研讨	(205)
小结	(132)	模块十二 客房清洁整理作业	(206)
案例研讨	(133)	客房清洁卫生岗前准备工作	(206)
模块七 商务中心作业	(135)	项目一 铺床单项实战	(208)
商务中心岗前准备工作	(135)	项目二 清洁整理走客房	(211)
项目一 会议室出租	(136)	项目三 清洁整理住客房	(215)
项目二 邮件、传真服务	(138)	项目四 VIP 房清扫与布置	(217)
【任务一】 邮件服务	(138)	项目五 客房晚间小整	(221)
【任务二】 传真服务	(141)	小结	(223)
项目三 打印、复印与装订服务	(144)	案例研讨	(224)
项目四 票务服务	(147)	模块十三 客房对客服务作业	(226)
小结	(149)	客房清洁卫生岗前准备工作	(226)
案例研讨	(150)	项目一 送洗客衣服务	(227)
模块八 总机服务作业	(152)	项目二 楼层迎送服务	(232)
总机服务工作范围	(152)	项目三 访客与会客服务	(234)
总机服务岗前准备工作	(154)	小结	(238)
项目一 电话转接	(155)	案例研讨	(238)
项目二 电话留言	(157)	模块十四 公共区域清洁作业	(240)
项目三 回答客人问询	(159)	客房清洁卫生岗前准备工作	(240)
项目四 电话叫早服务	(161)	公共区域清洁作业	(241)
小结	(164)	小结	(247)
案例研讨	(164)	案例研讨	(248)
模块九 前厅部基层管理	(165)	模块十五 客房部基层管理	(249)
项目一 酒店信息沟通与投诉处理	(165)	项目一 主持班前例会	(249)
项目二 前厅部文档管理	(170)	项目二 客房卫生检查	(252)
项目三 客史档案管理	(173)	小结	(256)
项目四 前厅部员工培训	(179)	案例研讨	(256)
小结	(182)	参考文献	(258)
案例研讨	(182)		
模块十 认识酒店客房部	(184)		
小结	(194)		

模块一

认识酒店前厅部

本模块学习目标

- ◆ 熟悉大中型酒店前厅部管辖区域及其业务分工
- ◆ 明确前厅部组织机构及岗位设置
- ◆ 熟悉前厅部主要岗位的岗位职责及任职条件
- ◆ 能给自己做初步的职业规划

一、作业背景

张韬是某旅游学院酒店管理专业大学三年级的学生，身高 176cm，平时热爱运动，皮肤黝黑，看起来很健康。他做事认真、踏实，个性开朗。在校期间通过了大学英语三级考试，英语口语一般，但业余时间选修了日语，能用简单的日语与客人进行交流；专业成绩良好；他喜欢酒店的工作，乐于与来自世界各地的客人打交道，在校学习期间还曾经到当地一家四星级酒店餐饮部兼职做了半年西餐厅服务员，酒店对他的评价不错。他现在想尝试在前厅部工作，他认为前厅工作更有挑战性，更能锻炼自己的能力。不过由于他所在的学校前厅实战场地有限，其工作经验比较缺乏，不能确定自己适合从前厅的哪个岗位做起，但坚信只要自己努力一定很快能胜任前厅部任何服务岗位的工作。来到假日皇冠大酒店实习后，培训部经理让他在两周的入职培训期间对该酒店及前厅部作一个初步的了解，然后结合自己的特点确定一个合适的岗位。

你对酒店前厅部熟悉吗？如果也不是很熟悉，那就和张韬一样去认识一下吧！

二、工作任务

认识酒店前厅部，明确自己的职业定位。

三、教学形式

1. 观看教学视频、酒店前厅图片。
2. 参观、考察酒店
3. 课堂讨论。
4. 撰写职业规划书。

四、工作要求

1. 通过观看前厅部教学视频，组织学生分组参观、考察几家三星级以下和三星级以上酒店的前厅部，比较酒店前厅部的管辖区域、主要任务、前厅部的岗位设置、主要岗位职责及其任职条件；

2. 找几名前厅管理人员或服务人员与她（他）交流一下工作的体会；

3. 根据前厅部主要岗位职责与任职条件，结合“作业背景”中张韬的个性与特点，帮他进

行职业分析，并为他设计一份职业规划书。

4. 根据前厅部主要岗位职责与任职条件，结合自己的个性与特点，给自己写一份职业规划书。

五、作业资讯

1. 前厅与前厅部

前厅（Lobby），又称大厅、大堂，是指从酒店大门到餐厅、客房等营业区前可供宾客活动的公共区域。

前厅部（Front Office Department）是设在酒店前厅，负责销售酒店产品、服务、组织接待、调度业务、协调酒店各部门为宾客提供各项服务，并为酒店管理层及各相关职能部门提供各种信息的一个综合性服务部门。

2. 前厅部的任务

前厅部的任务主要有：

- ◆ 销售酒店产品
- ◆ 为宾客提供综合服务
- ◆ 收集、处理及传递经营信息
- ◆ 显示并控制客房状况
- ◆ 接待宾客
- ◆ 建立并控制客账
- ◆ 建立并管理客史档案
- ◆ 协调对客服务

3. 前厅主要对客服务项目。

前厅主要对客服务项目如表所示。

前厅主要对客服务项目

宾客活动周期	前厅主要对客服务项目
1. 宾客订房	受理预订、预先分房、更改或调整订房资料
2. 宾客抵店	提供迎接服务、行李服务、住宿登记、确定房价、分配客房、制作房卡、调整客房状况、建立客账
3. 宾客住店	问讯服务、邮件服务、物品寄存服务、电话总机服务、礼宾服务、客账控制、委托代办服务
4. 宾客离店	行李服务、核对账目、结账、打印账单、转账、送别客人
5. 宾客离店后	调整客房状态、调节账目、建立客史档案、维护客户关系

4. 前厅部的布局、环境和设备

（1）大门。酒店的大门类型主要有手推门、旋转门、自动感应门等。一般多为组合设置。功能上分为正门和边门，其中正门要求外观新颖，有特色，醒目、有吸引力。门上要有醒目的中、英文及图形标志。大门前应设有供客人上下车的空间及回车道、停车场，保证客人倒车安全和下雨天上下车时不被雨淋。正门台阶前应设有供残疾客人轮椅出入的坡道。

（2）大堂。大堂是前厅部的主要工作区域，总服务台、礼宾服务台、大堂副理、GRO 的岗位都设置在这里，还有大堂吧、客人休息区、公共电话间、商务中心、公共洗手间等都设在这里。有些酒店还经常开辟出一块区域、租给企业进行商业展示活动，使大堂发挥其经济效用。

（3）总服务台。总服务台是客人入住登记、排房、问讯、退房结账的地方，是前厅部的核

心,也是酒店的信息中心。总服务台的尺寸应当根据酒店的工作需要、前厅面积、客房数量等因素来确定。理想的总台高度在 1.1 米左右,宽度为 0.45~0.6 米。总服务台内侧应该设有工作台,其高度应为 0.7 米左右。总服务台内侧与墙面之间最好保持 1.2~1.8 米的距离,以方便工作人员活动以及摆放工作文件等。总台的外观形状应当与整个大堂的设计紧密相连。时下一些酒店针对商务客源特点,在大堂放置有多张商务桌,配以舒适靠椅,桌上放有鲜花,配置了笔记本电脑,提供面对面的坐式总服务台服务。

总台的基本设施有电脑、打印机、复印机、电话、扫描仪、信用卡刷卡机、验钞机、档案架等。

(4) 洗手间。洗手间必须干净、宽敞且有明显的中、英文文字和图形标志。此外,酒店还应设置专供残疾客人使用的坐便器或独立卫生间,其设计要方便残疾者的使用。

(5) 总机室与电话间。

(6) 电梯厅。电梯厅的位置应设计在客人一进大厅便能看到的地方,在楼梯的附近,其容量的大小按客房最多人数的 10% 来设计。最好将客用梯、员工梯及货梯分别设置。

(7) 礼宾部。一般设在大门边上,礼宾员应站在方便看到客人的位置。

(8) 公众休息区域。公众休息区应设置在远离总台的地方,以免互相干扰,同时又要方便看到大堂外面的位置。休息区应有报纸、杂志、休息茶座等。

(9) 大堂副理工作台。大堂副理负责处理客人投诉、帮助客人解决问题。大堂副理工作台一般设置在总台的侧对面,以便为客人提供帮助。

5. 前厅部组织机构设置及各机构业务范围

(1) 组织机构设置。前厅部组织机构的设置受酒店类型、管理模式、等级、规模、目标市场、劳动力成本等诸因素的制约,因此不同酒店其前厅部的组织机构设置也不同。常见的大、中、小型酒店组织机构如图 1.1~图 1.3 所示。

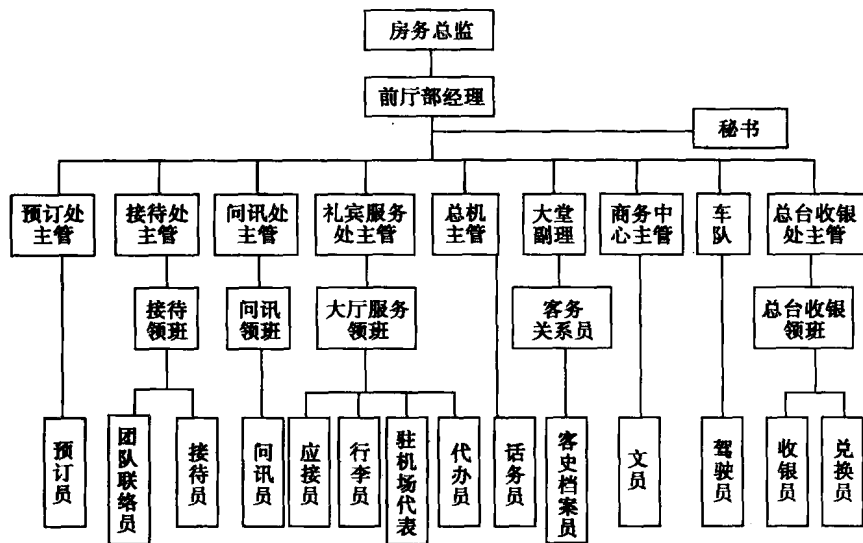


图 1.1 大型酒店前厅部组织机构图

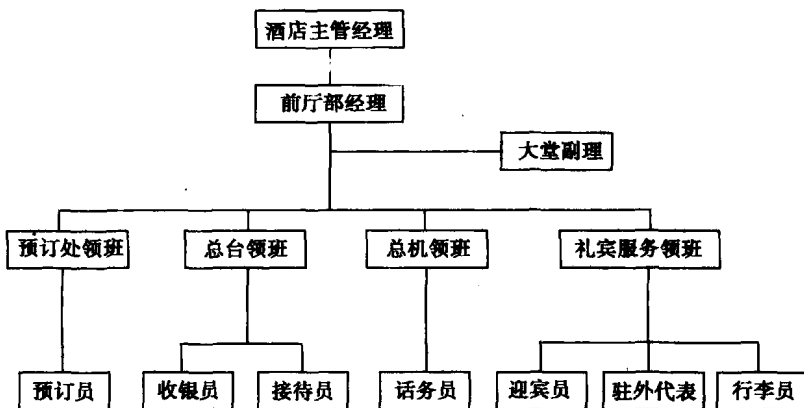


图 1.2 中型酒店前厅部组织机构图

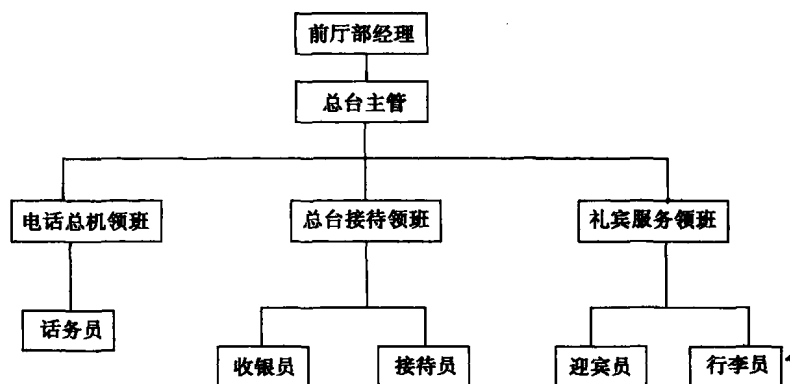


图 1.3 小型酒店前厅部组织机构图

酒店规模不同，其机构设置的区别很大，主要表现在以下 3 个方面：

◆ 管理层次方面

大型酒店管理层次较多，前厅部组织机构中一般有部门经理级、主管级、领班级、员工级四层，而小型酒店则可能只有经理级、领班级（或主管级）、员工级三层。

◆ 机构内容方面

大型酒店组织机构内容多，而小型酒店机构内容少。如多数大型酒店前厅部设有商务中心、车队等，而小型酒店则没有。

◆ 职能划分方面

大型酒店前厅部职能划分更精细，由不同的岗位负责，提供的服务专业化程度更高，而小型酒店则为节约人力资源及成本等原因常将部分职能进行合并，如将预订、接待、收银合并为前厅接待。

(2) 前厅部下属各机构及业务范围，具体内容如下。

① 预订处 (Rooms Reservation)

- ◆ 推销客房，受理订房业务
- ◆ 及时与接待处沟通
- ◆ 及时提供 VIP、团队客人抵店信息
- ◆ 及时提供客房预订资料、数据

- ◆ 与有关单位、旅行社建立业务关系
- ◆ 参与前厅部门对外订房业务的谈判以及合同的签订
- ◆ 制定月、半月、周和明日抵店客人预订报表
- ◆ 参与制订全年客房预订计划
- ② 接待处 (Registration)
 - ◆ 接待前来投宿的客人
 - ◆ 推销客房
 - ◆ 为客人办理入住登记手续
 - ◆ 妥善分配客房
 - ◆ 掌握客房动态及信息资料, 协调对客服务
 - ◆ 制订客房营业日报表
 - ◆ 及时更改客房信息
- ③ 礼宾部 (Concierge)
 - ◆ 在门厅、车站、码头、机场迎送客人
 - ◆ 提供行李运送、寄存服务并确保行李安全
 - ◆ 带房服务
 - ◆ 分送报纸、信件和留言
 - ◆ 维持门厅入口处的秩序
 - ◆ 代宾客联系出租车及导车、泊车服务
 - ◆ 负责客人其他委托代办服务
- ④ 问讯处 (Information)
 - ◆ 回答客人问讯
 - ◆ 处理客人邮件、留言, 代客保管客房钥匙
 - ◆ 接待来访客人
- ⑤ 收银处 (Cashier)
 - ◆ 管理住店客人的账卡
 - ◆ 接受各部门转来的客账资料
 - ◆ 与各营业部门联系, 催收、核实账单
 - ◆ 为离店客人办理结账、收款、转账等手续
 - ◆ 负责住客贵重物品的寄存和保管服务工作
 - ◆ 为宾客兑换外币
 - ◆ 夜间审计全酒店的营业收入
 - ◆ 完成营业日报表
- ⑥ 电话总机 (Switch Board)
 - ◆ 接转电话
 - ◆ 请勿打扰电话服务
 - ◆ 叫早服务
 - ◆ 电话留言、问询、找人等服务
 - ◆ 办理长途电话业务
 - ◆ 传播或消除紧急通知或说明
 - ◆ 播放背景音乐

⑦ 商务中心 (Business Center)

- ◆ 收发传真、电报
- ◆ 复印、打字、装订、文字处理服务
- ◆ 网络信息服务
- ◆ 提供店内购物等

⑧ 大堂副理 (Assistant Manager)

- ◆ 代表总经理负责前厅服务协调
- ◆ 处理投诉
- ◆ 接待 VIP
- ◆ 管理大堂环境与秩序

6. 前厅部主要岗位职责及其任职条件

(1) 预订处主管岗位职责及其任职条件如表所示。

预订处主管岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称: 预订处主管	所属部门: 前厅部
	晋升方向: 前厅部经理	
主要职责描述		
- 负责客房预订的业务工作; 及时了解市场信息和本酒店房间情况, 争取最高开房率和营业收入 - 审阅所有确认的订房单, 与计算机资料核对无误后, 送到接待处。核对团体订房和散客订房的变更和取消的房间数字, 填写“预计到达宾客名单”, 并报送相关人员 - 掌握即将入住宾客的情况, 通知有关部门做好宾客抵达前的准备工作, 包括预订房间、VIP 宾客预计抵达时间和礼品、向多次入住酒店的宾客赠送贵宾卡、为正逢生日的宾客预订生日礼品等, 给即将入住的宾客提供一个周全、细致的服务 - 审阅收到和拟发的电报、传真、信件、通知、报表等, 并分别交代下属办理 - 统计和分析酒店以往的预订情况, 预测客房预售情况。每月底做出房间销售分析表, 为上级做决策提供有关数据依据; 编制“三天预测表”报前厅部经理; 若遇到客满情况, 要提前报告前厅部经理 - 掌握各个销售渠道的合同和信用情况, 熟悉各有关单位的情况及联系人姓名、电话, 与他们保持联系和沟通 - 安排本部门员工每月的值班和休息, 每天分配领班和预订员的工作并加以督导 - 必要时应从事领班或预订员的一切工作 - 每月对下属进行考评; 负责对下属进行培训, 提高其工作能力和综合素质 - 主持本部门的工作例会 - 每月检查本组的备用品使用情况; 监督下属严格执行酒店设施的维修保养规定, 确保计算机系统及其他设施正常运作 - 负责做好各项档案和宾客资料的管理工作 - 负责解决工作中出现的疑难问题 - 遇到非常情况或超越权限的问题, 应该随时请示前厅部经理 - 负责与相关部门的沟通和协调岗前准备工作		
任职条件		
- 具有大专以上或同等文化程度 - 熟悉酒店预订、销售、接待程序及相关知识, 具有较强的业务能力 - 具有 3 年以上酒店预订工作经验 - 具备较强的分析、判断、营销及沟通协调能力, 有强烈的责任心 - 有良好的书面与口头表达能力, 能独立撰写各类商业函件、文稿, 能流畅地运用一门以上外语与宾客进行交流		

(2) 预订员岗位职责及其任职条件如表所示。

预订员岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称: 预订员	所属部门: 前厅部
	晋升方向: 预订处领班/总台领班	
主要职责描述		
1. 服从预订处主管的安排 2. 接受和处理电话、传真和文件, 处理散客和团体订房, 如有变更及时按规定进行相应的更改。将订房单按日期顺序排列好 3. 准备次日VIP宾客的接待工作, 并备好熟客登记卡、团体资料 4. 处理由前厅部送来的团体订房单或变更单 5. 完成主管或领班临时委派的其他任务		
任职条件		
1. 具有中专(或高中)以上文化程度 2. 普通话发音标准, 清晰, 口齿伶俐, 谈吐礼貌, 能运用一门或以上外语进行会话 3. 有良好的团队协作精神, 工作踏实、认真、负责 4. 具有良好的沟通与协调能力 5. 熟悉预订业务, 熟悉电脑基本操作, 中英文打字熟练 6. 体魄貌端, 具有亲和力, 为人耐心细致, 吃苦耐劳, 积极上进 7. 具有优良的服务意识和敬业精神, 能够适应倒班制工作		

(3) 礼宾部主管岗位职责及其任职条件如表所示。

礼宾部主管岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称: 礼宾部主管	所属部门: 前厅部
	晋升方向: 前厅部经理	
主要职责描述		
1. 编排员工班次, 做好工作日志和行李大事记; 检查下属人员的仪表、仪容; 了解员工思想动态及个人生活情况, 帮助员工解决困难 2. 向领班布置每日的具体工作任务 3. 掌握入住宾客的情况, 在酒店接待特殊宾客时, 亲自指挥门前服务工作, 保障贵宾安全、满意 4. 认真检查行李的合理存放、分配、运送、确保无误 5. 管理行李员和门童, 督导其按照规定的工作程序操作, 疏导大门前的车辆 6. 管理本班组内劳动服务工具及各种业务报表; 处理来自酒店内、外的各类与本身业务有关的投诉 7. 每月对下属进行考评; 负责对下属进行培训, 提高其工作能力和综合素质 8. 制作各类有关统计报告		
任职条件		
1. 具有大专以上或同等文化程度 2. 熟悉酒店礼宾部各岗位工作职责、程序及标准, 熟悉本组相关知识 3. 具有3年以上酒店礼宾或前台接待工作经验 4. 具备较强的分析、判断及沟通协调能力和较强的责任心 5. 有良好的书面与口头表达能力, 能流畅地使用一门以上外语与宾客进行交流		

(4) 礼宾部领班岗位职责及其任职条件如表所示。

礼宾部领班岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称：礼宾部领班	所属部门：前厅部
	晋升方向：前厅部主管（经理）	
主要职责描述		
1. 根据客情，合理安排本班组员工的班次、工作任务，并安排他们休息和用餐 2. 考核、评估应接员、行李员的工作，组织落实优质服务，提高工作效率 3. 与保安部人员互相配合，督促应接员及时疏导门前的车辆，确保门前交通畅通 4. 做好对团队、会议和VIP客人的服务接待工作 5. 熟悉市内交通和旅游景点情况，认真解答客人的询问，尽力为宾客提供方便 6. 督促行李服务、委托代办等工作，保障客人行李安全，提供优质服务 7. 协助收银处做好离店客人的确认 8. 负责处理本班组服务过程中出现的差错及责任事故 9. 对新员工进行店纪店规教育和现场礼貌礼仪培训		
任职条件		
1. 具有中等职业学校或高中以上文化程度 2. 掌握礼宾部一般理论知识，熟悉应接、行李服务规范和接待礼仪；通过行业上岗证等级考试 3. 具有1年以上酒店礼宾部或前台接待工作经验 4. 有组织指挥员工，按服务规范完成接待工作的能力；责任心强 5. 语言清晰得体，有书写一般工作报告的能力；能使用一门外语与宾客交流		

（5）机场代表岗位职责及其任职条件如表所示。

机场代表岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称：机场代表	所属部门：前厅部
	晋升方向：礼宾部领班	
主要职责描述		
1. 了解每天接送客人情况表，掌握每位客人的特殊要求 2. 向车队发接送通知单，准时抵达机场、车站、码头等地欢迎、接待酒店客人 3. 尽快为客人安排回酒店的交通工具 4. 回答客人询问，根据接待工作的原则，灵活处理客人提出的各种服务要求，尽量提供酒店及旅游等方面的信息 5. 在机场宣传、介绍酒店产品及服务，争取未预订散客入住酒店，在淡季积极争取客源 6. 负责为住店客人提供满意的接送服务，保质保量完成上级下达的工作任务 7. 注意与车队司机协调配合好，顺利完成迎接任务，及时与前台和机场联系，获取航班抵离情况，避免误接或未接到的现象产生 8. 搞好与其他酒店机场代表的关系及协调酒店有关部门联系机场业务		
任职条件		
1. 具有中职（或高中）以上文化程度 2. 普通话发音标准，清晰，口齿伶俐，谈吐礼貌，能运用一门外语进行会话 3. 有良好的团队协作精神，工作踏实、认真、负责 4. 通过行业上岗证等级考试 5. 熟悉接机业务 6. 体健貌端，具有亲和力，为人耐心细致，吃苦耐劳，积极上进 7. 具有优良的服务意识和敬业精神		

（6）门童岗位职责及其任职条件如表所示。

门童岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称：门童（迎宾员）	所属部门：前厅部
	晋升方向：礼宾部领班	
主要职责描述		
1. 迎宾员在酒店正门外，代表酒店迎送抵、离客人 2. 坚持站立服务、微笑服务和敬语服务，向每一位进店、离店客人致意问候 3. 为上下车客人开关车门，雨天要为上下车客人撑伞，并派发伞套给客人 4. 协助行李员装运行李 5. 配合保安员确保酒店门前交通畅通，做好门前的安全保卫工作 6. 为客人指路，认真回答客人的询问，尽量满足客人要求 7. 迎宾员是酒店的形象代表之一，应不断提高服务质量，始终保持旺盛的服务热情，为酒店树立良好的形象		
任职条件		
1. 具有中职（或高中）以上文化程度 2. 普通话发音标准，清晰，口齿伶俐，谈吐礼貌，能运用一门外语进行会话 3. 有良好的团队协作精神，工作踏实、认真、负责 4. 通过行业上岗证等级考试 5. 熟悉门童应接服务规程，懂得接待礼仪 6. 体魄健康，具有亲和力，为人耐心细致，吃苦耐劳，积极上进 7. 具有优良的服务意识和敬业精神 8. 身高 1.75 米以上		

（7）行李员岗位职责及其任职条件如表所示。

行李员岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称：行李员	所属部门：前厅部
	晋升方向：礼宾部领班	
主要职责描述		
1. 在礼宾部领班领导下，负责酒店宾客行李搬运、清点工作 2. 随时听从接待员的召唤，迅速接受带房任务 3. 向客人推销酒店各项服务，介绍酒店客房设施 4. 负责将住店客人的物品、报纸、邮件、留言单及前厅通知发送的邮件等物品分送到客房、楼面或有关部门 5. 回答客人提出的有关询问，尽量满足客人的要求 6. 受理委托寄存、保管行李物品，办理登记等有关手续 7. 负责来访客人登记，协助维持大堂秩序，控制好大堂灯光 8. 自觉遵守酒店各项规章制度，努力学习，积极工作，圆满完成本职工作和领导交派的其他工作任务		
任职条件		
1. 具有中职（或高中）以上文化程度 2. 普通话发音标准，清晰，口齿伶俐，谈吐礼貌，能运用一门外语进行会话 3. 有良好的团队协作精神，工作踏实、认真、负责 4. 通过行业上岗证等级考试 5. 有按行李服务规范和质量要求独立工作的能力 6. 体魄健康，具有亲和力，为人耐心细致，吃苦耐劳，积极上进 7. 具有优良的服务意识和敬业精神		

(8) 接待处主管岗位职责及其任职条件如表所示。

接待处主管岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称：接待处主管	所属部门：前厅部
	晋升方向：前厅部经理	直接下属：接待处领班、员工
主要职责描述		
1. 制订总台工作计划、定期总结、推动总台工作 2. 调整和完善总台规章制度以适应发展 3. 主持总台日常工作，负责部门内外部的沟通与协调工作 4. 指导总台班组的日常运转，向客人提供最佳服务，与客人建立良好的顾客关系 5. 制订培训计划，编写培训教材，组织实施培训 6. 收集各种宾客意见，及时反馈 7. 与其他主管及时沟通，协调处理总台问题 8. 记录当日工作中存在的问题、建议并及时向部门经理汇报，将上级指示及时传达给每一位员工 9. 做好总台的安全、消防工作及各项清洁卫生的检查工作 10. 完成经理或其他管理部门所交办的任务		
任职条件		
1. 自然条件：身高：男 1.70 米以上，女 1.62 米以上，精力充沛，仪表端庄。身体健康，无妨碍履行职务的疾病 2. 文化程度：具有旅游或相关专业大专以上学历，但不拘于此 3. 工作经验：具有 3 年以上同档星级酒店接待工作经验，2 年以上管理经验 4. 知识要求：熟知总台的服务标准和程序，还要懂得服务和管理的专业知识，公共关系，党政工作，职工教育等一般知识熟悉酒店的政策、法规。熟悉常、长住客、重要客人的姓名及特殊服务要求。并有 1~2 项专长 5. 语言能力：普通话流利，熟练掌握英语，能简单阅读、交谈、口语如能达到自由交谈则更佳，略懂日语或其他外语		

(9) 接待员岗位职责及其任职条件如表所示。

接待员岗位职责及其任职条件

基本信息	岗位名称：接待员	所属部门：前厅部
	晋升方向：接待处领班/总台领班	
主要职责描述		
1. 接待住店、来访客人（包括团体客人、散客），为客人办理入住登记手续 2. 做好 VIP 客人入住的准备工作，按 VIP 接待规格为宾客办理登记入住手续 3. 为客人排房（包括预先排房和确定房价），并做好有关客人资料的档案工作 4. 正确地显示客房的实时房态 5. 协调对客服务，保持并做好与相关的部门的沟通联系 6. 接待投诉客人，解决不了的问题及时上报领班或主管 7. 制订客房营业日报表等表格 8. 迅速、准确地回答客人的问讯（包括介绍店员人服务信息、市内观光、天气、交通情况等） 9. 处理客人留言以及分发、回收钥匙，保管客人寄存的物品 10. 提供查询、寻人服务 11. 掌握住客信息，了解当天的酒店餐饮宴席、会议活动、VIP 客人抵离、房间预订情况		
任职条件		
1. 具有中专（或高中）以上文化程度 2. 普通话发音标准，清晰，口齿伶俐，谈吐礼貌，能运用一门或以上外语进行会话 3. 有良好的团队协作精神，工作踏实、认真、负责 4. 具有良好的沟通与协调能力 5. 熟悉接待业务，熟悉电脑基本操作，中英文打字熟练 6. 体魄健壮，具有亲和力，为人耐心细致，吃苦耐劳，积极上进 7. 具有优良的服务意识和敬业精神，能够适应倒班制工作		