

示范性高等职业教育精品规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI  
LVYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



# 酒店前厅 服务与管理

JIUDIAN QIANTING

FUWU YU GUANLI

主编/曹艳芬 副主编/邵晓莉 王丹 万雯

主审/曾凡琪 张昭



天津大学出版社

示范性高等职业教育精品规划教材  
旅游与酒店管理专业

# 酒店前厅服务与管理

主 编 曹艳芬  
副主编 邵晓莉 王 丹 万 雯  
主 审 曾凡琪 张 昭



## 内 容 提 要

《酒店前厅服务与管理》教材紧密结合酒店前厅部职业岗位实际工作任务，以职业能力培养为核心，以酒店前厅部业务运作过程为主线，根据项目导向、任务驱动的教学理念在每一个项目下设置了若干教学单元和学习任务。本教材的主要任务是讲授酒店前厅管理与服务的基础知识，训练学生掌握酒店前厅服务的基本操作技能，使学生形成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。本教材突出实训和本土化，适用于工学结合、教学做一体，符合高素质前厅服务与管理人才培养需要。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅服务与管理 / 曹艳芬主编. —天津: 天津大学出版社, 2011. 3

ISBN 978 - 7 - 5618 - 3857 - 0

I. ①酒… II. ①曹… III. ①饭店—商业服务②饭店—商业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 018562 号

出版发行 天津大学出版社

出版人 杨 欢

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)

电 话 发行部: 022-27403647 邮购部: 022-27402742

网 址 www.tjup.com

印 刷 河北省昌黎县第一印刷厂

经 销 全国各地新华书店

开 本 185mm × 260mm

印 张 16.5

字 数 412 千

版 次 2011 年 3 月第 1 版

印 次 2011 年 3 月第 1 次

定 价 30.00 元

---

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请与我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

## 丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任	谢 苏	薛斌旺	余远国	李啟金
	陈杰峰	雷国营		
执行主编	韩 鹏	金丽娟	赵 序	王明强
	曹菊枝	刘小红	周晓梅	曹艳芬
	卢丽蓉	韦燕生	李 敏	万 雯
	彭淑清	杜海忆	鄢向荣	夏绍兵
	胡志国	李龙星	易元红	胡 柳
	彭国平	陈吉瑞	江 波	郭学英
	李承燕	侯明贤	李 萍	张菊芳
	袁 露	王少蓉	曹明红	易红燕
	李萍娥	陈江美	祝碧青	吴尊华
	谭远景	吴小革	刘晓芬	余 杨
	蒋永业	卢静怡	李远慧	梁 颖

# 前言

## Preface

目前,我国职业教育正处于重要的发展转型期,从传统的基于学科结构系统化的综合课程方案转向基于工作过程系统化的学习领域课程方案,已成为当今高等职业教育课程建设与改革的主流方向,而行动导向教材的开发是高职教育课程改革成败的关键。

《酒店前厅服务与管理》是在校企合作的基础上进行课程开发而设计的。本教材突破了原有教材的编写方法,在对职业工作任务和工作过程的实际情况进行解析、归纳、重构的基础上,再根据教学论的原则进行理论系统化的处理,以“任务”的形式组织教学,围绕着任务边讲边练,讲练结合,将学生学习的过程转换成完成任务的过程。而这些任务来源于工作又高于工作,是实现教学目标的情境化案例。

本教材在编写过程中,一是坚持适应高职院校教育改革的需要,立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力,贯彻了科学性、实用性、先进性、规范性原则,吸取了前厅管理与服务的最新知识和技术,注重知识的应用性和可操作性;二是教材内容深入浅出,难易适度,适用性强,学术性与普及性兼顾,理论性与应用性并重;三是紧密结合酒店前厅部职业岗位的实际工作任务,以职业能力培养为核心,以酒店前厅部业务运作过程为主线,在结构选择、内容编排、教学方式选择等方面作了大胆改革;四是以学生技能提高为最终目标,以职业能力成长为主线,同时将社会与劳动保障部相关职业资格标准融入其中,突出实训和本土化,适用于工学结合、教学做一体化,符合高素质前厅服务与管理人才培养需要。

《酒店前厅服务与管理》是旅游管理专业、酒店管理专业的专业主干课程。本教材的主要任务是讲授酒店前厅管理与服务的基础知识;训练学生掌握酒店前厅服务的基本操作技能;形成学生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。

全书分为“前厅基础知识”、“前厅服务接待实务”、“前厅部基层管理”三大模块,三大模块又分解为“前厅部基础概况”、“客房预订”等八大项目,根据项目导向、任务驱动的教学理念在每一个项目下设置了若干教学单元和学习任务。学习任务采用行动导向

教学模式进行编排，内容包括任务描述、任务准备、任务实施、任务总结、知识或技能拓展，每个项目后面还有案例研讨、相关链接、考核指南等内容。

本书各部分编写分工是：模块一由长江职业技术学院徐曼编写；模块二项目一和附录由武汉船舶职业技术学院王丹编写；模块二项目三、模块三项目一由湖北职业技术学院曹艳芬编写；模块二项目二、项目四以及模块三项目二由湖北职业技术学院邵晓莉编写；模块二项目五由长江职业技术学院杨炆编写。全书由曹艳芬统稿，并且万雯老师协助相关的统稿工作。

本书在编写过程中参考了国内外出版的部分书籍、文献资料以及部分网站资料，还得到了许多业内人士的帮助，在此一并表示衷心和诚挚的感谢！同时，由于作者水平所限，书中疏漏和错误之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编者

2010年11月

# 目 录

## Contents

### 模块一 前厅基础知识 // 1

#### 项目 前厅部基本情况 // 1

单元一 前厅部的作用、基本任务和管理特点 // 2

单元二 前厅部组织机构及机构职能 // 5

单元三 前厅部对客服务过程及工作任务 // 11

单元四 前厅部员工的素质要求 // 14

【案例研讨】 // 17

【相关链接】 // 19

【小结】 // 22

【考核指南】 // 22

### 模块二 前厅服务接待实务 // 24

#### 项目一 客房预订 // 24

单元一 预订处的介绍 // 24

单元二 预订的方式与种类 // 27

单元三 预订的受理 // 31

单元四 预订的变更与取消 // 43

单元五 超额预订 // 46

单元六 预订失误控制 // 48

单元七 预订中特殊要求的处理 // 49

单元八 客人抵店前的准备工作 // 50

【案例研讨】 // 52

【相关链接】 // 54

【小结】// 56

【考核指南】// 56

**项目二 前厅礼宾服务 // 57**

单元一 礼宾部的介绍 // 57

单元二 迎送客人服务 // 62

单元三 行李服务 // 68

单元四 委托代办服务 // 77

【案例研讨】// 84

【相关链接】// 88

【小结】// 89

【考核指南】// 89

**项目三 前台接待 // 91**

单元一 接待处的介绍 // 92

单元二 客房状况控制 // 94

单元三 受理入住接待程序 // 98

单元四 前台接待常见问题的处理 // 116

【案例研讨】// 125

【相关链接】// 129

【小结】// 132

【考核指南】// 133

**项目四 前厅系列服务 // 135**

单元一 问讯处的介绍 // 135

单元二 问讯服务 // 137

单元三 电话总机的介绍 // 149

单元四 总机服务 // 151

单元五 商务中心的介绍 // 159

单元六 商务中心服务 // 161

【案例研讨】// 168

【相关链接】// 172

【小结】// 173

【考核指南】// 174

**项目五 前厅收银业务 // 175**

单元一 前厅收银处的介绍 // 175

单元二 结账业务 // 178

单元三 外币兑换业务 // 183

单元四 贵重物品保管业务 // 185

【案例研讨】// 187

【相关链接】// 189

【小结】// 191



【考核指南】 // 191

### 模块三 前厅部基层管理 // 193

#### 项目一 前厅部销售管理 // 193

单元一 客房销售 // 194

单元二 客房价格管理 // 200

【案例研讨】 // 207

【相关链接】 // 210

【小结】 // 211

【考核指南】 // 211

#### 项目二 前厅服务质量管理 // 213

单元一 前厅服务质量的内容、特点及提高途径 // 213

单元二 大堂副理与宾客关系主任 // 218

单元三 客人投诉处理 // 222

单元四 建立良好的宾客关系 // 226

【案例研讨】 // 228

【相关链接】 // 231

【小结】 // 234

【考核指南】 // 234

附录 A 前厅服务员国家职业标准 // 235

附录 B 前厅英语 // 248

参考文献 // 253

# 模块一

## 前厅基础知识

### 项目 前厅部基本概况

#### 导读

前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，是酒店对客服务开始和最终完成的场所，也是客人对酒店形成第一印象和最后印象之处。前厅接待服务及管理区域所设置的相关岗位及结构单元组成了酒店组织机构中十分重要的部门——前厅部。前厅部（Front Office）也称“客务部”或“前台部”，它以房务系统为中心，是具有计划、组织、指挥、协调职能的首席生产管理部门，是负责招徕并接待宾客、销售酒店客房及餐饮娱乐等产品和服务、协调酒店各部门的对客服务、为酒店高级管理决策层及各相关职能部门提供信息的一个综合性服务部门。前厅部是酒店的“神经中枢”，是酒店联系宾客的“桥梁和纽带”，是酒店经营管理的“窗口”。前厅部的管理体系、工作程序、员工的素质与表现以及前厅部运转好坏将直接反映酒店的服务质量和管理水平，影响酒店的经济效益和市场形象。

#### 学习目标

1. 了解前厅部在酒店经营管理中的地位、作用及基本任务。
2. 明确前厅部组织机构的设置原则、组成与主要职能。
3. 掌握前厅部各级岗位的岗位职责。
4. 熟悉前厅部对客服务过程和工作任务。
5. 重点掌握前厅部人员的素质要求，用以规范自己的行为。

#### 引导案例

叶先生是某丝绸进出口公司的项目经理，因业务需要，欲把一包物品转交给下榻 A 酒店的美商客商理查德先生。征得总台王小姐同意后，叶先生将物品放在了总台，并再三嘱托一定要尽快将物品转交给理查德先生，因为理查德先生第二天就要退房去上海。王小姐微笑着点头答应了，接着立即打电话至理查德先生的房间，不巧的是，客人此时不在房间。王小姐一直没有忘记此事，在接下来的几个小时内，她连续几次打电话至客人房间，但客人一直至晚上十点都未回酒店。于是王小姐便忙于其他客人的接待工作。

第二天早上八点半，叶先生打电话去这家酒店，询问物品是否已转交到客人手上，得到的答复是物品仍在总台，但客人已在七点半退房离开了。于是叶先生在电话那端勃然大

怒，声称酒店这样的服务已影响了他的的大笔生意，责问总台小姐为什么不给客人留言，要求酒店对此事件作出一个明确的解释，并给他满意的答复。

### ■ 实战学习

## 单元一 前厅部的作用、基本任务和管理特点

### 一、前厅部的作用

前厅部的作用是与它所承担的任务相联系的。前厅部是现代酒店的重要组成部分，在酒店经营管理中占有举足轻重的地位。具体表现在以下几个方面。

#### （一）前厅部是酒店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门，服务项目多，服务时间长，酒店的任何一位客人，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。前厅服务贯穿于客人在酒店内活动的全过程，是酒店服务的起点和终点。无论酒店规模大小、档次如何，前厅部总是为客人提供服务的中心。

#### （二）前厅部是酒店形象的代表

前厅部是酒店对外的营业窗口，有经验的客人通过酒店前厅部服务与管理就能判断这家酒店的服务质量、管理水平和档次的高低。前厅服务的好坏不仅取决于大堂的各项硬件设施，更取决于前厅部员工的精神面貌、礼貌礼节、服务态度、服务技巧、工作效率等软件。前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方。第一印象在客人对酒店的认知中会产生非常重要的作用。它产生于瞬间，但却会长时间保留在人们的记忆中。客人初到酒店，会产生异地陌生感、不安全感和不习惯感等，会对酒店比较挑剔，面对这种客人，酒店要通过自己的服务，力图改变客人的异地化心理和挑剔心理，要让客人有宾至如归的感觉。如果第一印象好，那么即使客人在住宿期间遇到不如意的地方，也会认为这是偶然发生的，可以原谅；反之，则会影响到以后的心理感受。客人入住期满离店时，也要经过大堂，前厅部员工在为客人办理结账手续、送别客人时的工作表现，会给客人留下“最后印象”，优质的服务将使客人对酒店产生依恋之情。此外，在大堂汇集的大量人流中，除住店客人外，还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客、检查指导的其他客人。他们往往会停留在大堂，对酒店的环境、设施服务进行评论。因此，前厅部是酒店的营业橱窗，是酒店形象的代表，反映酒店的整体服务质量。

#### （三）前厅部是酒店业务内外联系的枢纽

前厅部犹如酒店的大脑，在很大程度上控制和协调整个酒店的经营活动，从这里发出的每一项指令、每一条信息都会直接影响酒店其他部门对客人的服务质量。因此，前厅部员工，尤其是接待员工作必须认真负责，一丝不苟，并经常联络和协调其他部门的工作，以保证酒店正常运转，提高酒店的整体服务质量。

前厅部是客人与酒店联系的纽带，客人有各种要求和求助会反映到前厅部，客人的投诉也会反映到前厅部，前厅部协助各有关部门及时解决各种问题，满足客人的旅居需求。另外，前厅部与客源单位、社会各接待单位、同行及政府职能部门都有交往和联系。因此，前厅部在酒店服务接待过程中起着承上启下、联系内外、疏通左右和总体协调的关键作用。

#### （四）前厅部是创造经济收入的关键部门

为客人提供食宿是酒店最基本的功能，客房是酒店最大、最主要的商品。在酒店的营业收入中，客房销售额通常要高于其他各项。据统计，目前国际客房收入一般占酒店总营业收入的50%左右，而在我国客房收入还要高于这个比例。前厅部的有效运转有利于提高客房出租率，增加客房销售收入，提高酒店经济效益。除了销售客房以外，前厅部还可通过提供邮政、电信、票务以及出租车服务等，直接取得经济收入。

#### （五）前厅部是酒店管理的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心，前厅部直接面对市场和客人，是酒店中最敏感的部门，它能收集到有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营管理的各种信息。前厅部是酒店管理的参谋和助手，主要表现在以下三个方面。

（1）在客人入住酒店后，安排客人生活，建立和利用客人资料、处理客账、反映客人意见和结构状况等工作都由前厅部来完成。

（2）前厅部在与客人接触过程中，较直接而真实地了解市场，把握目前酒店经营的特点和趋势，洞察酒店市场规律。

（3）前厅部每天要汇集各部门的营业情况，如房态变化、客流情况、各业务量情况等，制作营业日报表及账务报表。在对这些信息进行整理和分析后，每日或定期向酒店提供真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告，并向酒店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整酒店经营策略的参考依据。

## 二、前厅部的基本任务

### （一）销售客房

客房是酒店的主要产品，客房收入是酒店收入的主要来源。前厅部的首要任务就是销售客房，客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样，在衡量一位前厅部员工的工作是否出色时，往往也参考其客房推销的能力和实绩。因此，前厅部员工必须尽力推销客房产品，提高客房出租率和平均房价，实现客房的价值，增加客房收入，提高酒店的经济效益。

### （二）提供各类综合服务

前厅部作为对客服服务的集中点，除了预订和接待业务、销售客房、协调各部门对客户服务外，还包括各种日常服务工作，如机场、车站接送客人，大门迎送客人，提供行李服务，接受酒店问讯及投诉，处理邮件及留言，收发客房钥匙，保管贵重物品，商务中心服务，旅游代办服务，机票预订服务等。这些工作内容构成了其直接对客服服务的功能，其中

有一些服务还担负着为酒店创收的任务。因此，前厅部的管理人员要在积极推销酒店产品的同时抓好自身所提供的各种服务质量，以圆满实现其服务功能。

### （三）提供信息服务

除了承担销售客房与提供各类综合服务的任务外，前厅部还应成为提供信息的中心。前厅部员工应随时准备向客人提供其感兴趣的资料，如餐饮活动（举行美食周、厨师长特选等）的信息。前厅部员工还应向客人提供酒店所在地、所在国的有关信息和指南。例如，向客人介绍游览点的特色，购物中心的地点及营业时间，外贸公司及科研机构的地址、联系人、电话号码，本地区及其他城市主要酒店的情况，各类交通工具的抵离时间等。前厅部员工应始终做好准备，充分掌握和及时更新各种固定与变动信息，使客人处处感到温馨、方便。

### （四）联络和协调对客服务

为了使客人满意，前厅部应衔接酒店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。该部门应将客源市场预测、客房预订及到达情况通知各部门，使各部门能有计划地安排好各自的工作，相互协调配合；应将客人的需求及接待要求传递给各有关部门，并检查、监督落实情况；应将客人的投诉意见与处理意见及时反馈给有关部门，以保证酒店的服务质量。

### （五）建立、管理客账

前厅部是酒店业务运行过程中的财务处理中心，主要是要做好客人账单的管理工作。一般来说，前厅部需为住店客人分别建立账户，根据各营业部门转来的客账资料，及时记录客人在住店期间的各项用款，且进行每日核计、累加，保持账目的准确，以求在客人离店前为其顺畅地办理结账事宜。前厅部建立、管理客账可保持酒店良好的信誉和经营效益。

### （六）建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务，因而自然就成为酒店对客服务的调度中心及资料档案中心。大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案记录了有关客人的主要资料。这些资料是酒店给客人提供周到、具有针对性服务的依据，同时也是酒店寻找客源、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。

从上面介绍的六项基本任务中可以看出，前厅部是酒店的营业中心、协调中心和信息中心，它在酒店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。

## 三、前厅部管理的主要特点

### 1. 接触面广，24小时运转，全面直接对客服务

前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，它在为酒店开辟市场、保证客源、推销酒店其他产品的过程中，承担着主要的服务与经营责任。它不仅参与全过程的对客服务，还是酒店少数几个24小时运转的部门之一。从时间上看，管理存在一定的难度，这就要求其有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

## 2. 岗位多, 业务复杂, 专业技术性强, 人员素质要求高

大部分酒店前厅部的业务包括预订、接待、问讯、行李寄存、迎宾、机场接送、电话、票务、传真、复印、打字、旅游服务、收银、建档等。这些业务都有较强的专业性, 因而要求服务和管理人员必须要有较全面的业务知识。同时, 由于前厅部的管理效果直接关系到酒店的声誉和经营成败, 所以又要求前厅部在管理上要着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训, 以求与客人建立起良好的关系, 给客人留下良好的印象。

## 3. 信息量大、变化快, 要求高效运转

前厅部是酒店信息集散的枢纽、对客服务的协调中心, 因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服务的效果。由于前厅部属前台服务部门, 与客人的接触较多, 因而其收集的信息量也相对较大。客人的要求每时每刻都会有变化, 这要求前厅部在信息处理上要有较高效率。另外, 前厅部必须将所掌握的重要信息, 如当日抵、离店的VIP客人, 营业日报, 客情预测等及时传递给总经理室及其他有关部门。

## 4. 政策性强, 服务要求高, 关系全局

涉外酒店除了本身经营、管理上需要遵守相关政策和制度外, 还必须执行国家有关法令及涉外条例, 而其前厅部则是具体执行这些政策的部门, 其工作有着很强的政策性。

# 单元二 前厅部组织机构及机构职能

## 一、前厅部组织机构设置的基本原则

### (一) 设置合理

前厅部组织机构的设置、岗位职责的划分、人员的配备等应结合酒店自身的特点, 即酒店的性质、规模、等级、经营管理方式等来确定。例如, 规模小的酒店前台接待员可以同时承担接待和问讯两个工作岗位的职责, 员工可以身兼数职, 前厅部还可以并入客务部, 不再单独设置。

### (二) 精简高效

前厅部在设置机构时, 应遵循“因事设岗”的组织编制原则, 既防止机构臃肿、人浮于身的现象, 又要避免出现职能空缺的问题。同时, 还要处理好分工与合作的关系, 做到机构设置科学、合理, 工作效率高。

### (三) 分工明确, 统一指挥

前厅部各岗位、各员工的职责、权利和任务及上下级隶属关系要明确和具体, 保证内部信息沟通渠道畅通, 权责分明, 既能做到统一指挥, 又能充分发挥员工工作的积极性、主动性和创造性, 提高工作效率。

### (四) 便于协作

前厅部组织机构的设置不仅要便于前厅部各岗位、各环节之间的沟通协作, 同时还要

利于与其他相关部门的业务协调与合作，真正发挥酒店“神经中枢”的作用。

## （五）责权一致

责任是权利的基础，权利是责任的保证。前厅部应明确每个岗位的责任，同时赋予员工相应的权利，使员工能够在自己的权责范围内顺利完成任务。权责不清将使工作发生重复或遗漏和推诿扯皮现象，容易使员工产生挫折感。

## 二、前厅部组织机构设置

前厅部的组织机构用来分清各部门中的上下级关系和各项工作间的联系。一个精心设计的前厅部组织机构，加上明确的目标和策略以及工作班次的安排、岗位职责，会使员工和客人获得较高的满意度。

当然，前厅部的岗位设置没有行业的统一标准，各酒店应根据需要进行相应的设置。因受酒店规模大小等因素的影响，各酒店前厅部组织机构的具体设置有较大的差异。一般，大型酒店的管理层次和内容较多，而小型酒店的管理层次和内容较少。大、中、小型三种不同规模酒店的前厅部组织机构分别如图 1-1 ~ 图 1-3 所示。

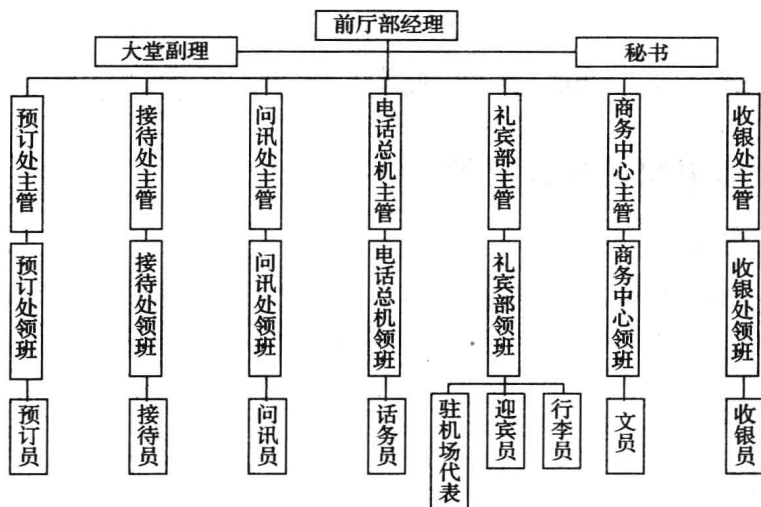


图 1-1 大型酒店前厅部组织机构图

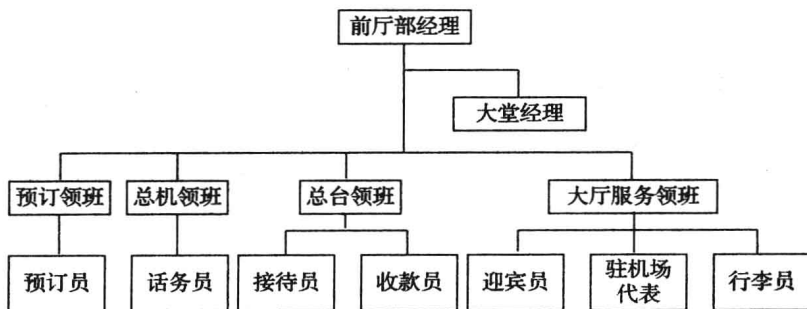


图 1-2 中型酒店前厅部组织机构图

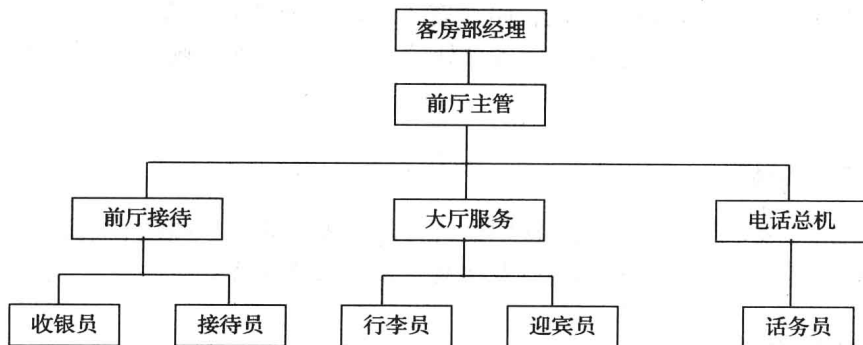


图 1-3 小型酒店前厅部组织机构图

随着酒店技术和客人需求的变化，前厅部组织机构设置的形式还会发生相应的变化。目前，一些酒店为提高客户关系管理水平，已对前厅部组织机构图进行了调整，如增设客户关系部，增加对客接待服务的层次，以达到一对一的服务，或以更可能多的渠道与客人沟通。

### 三、前厅部各机构的主要职能

#### （一）预订处

预订处主要负责酒店的客房预订业务，接受客人用电话、传真、信件等形式进行的房间预订；积极主动地与有关客源单位联系，推销酒店客房，同时向前厅其他相关部门传递相关信息，向上级及时汇报有关情况。另外，预订处还必须制定每月、每半月、每周甚至次日的预订报表，对预订工作进行安排，按酒店的要求定期处理预订客源情况和保管预订资料。

#### （二）接待处

接待处又称“开房处”，主要负责销售客房，接待抵达的住店客人（包括预订客人和非预订客人、常住客人和散住客人及团体客人等），为客人办理住店手续，分配客房；掌握、控制客房出租状况；制定客房营业日报等表格；负责对内联络，协调对客服务工作，等等。

#### （三）问讯处

问讯处的主要职责是回答客人有关酒店的各种设施、服务及市内游览观光、购物等内容的询问；负责办理客人委托事项，收发保管客房钥匙；处理客人邮件、留言；接待来访客人。

#### （四）收银处

收银处的主要职责是办理客人离店时的结账手续，包括收取客人在店的一切消费费用、收回客房钥匙、核实客人的信用卡、负责应收账款的转账（必要时需提供外币兑换服务）等工作内容；帮助客人保管贵重物品；与酒店一切营业部门的收款员联系，核实账单；夜间审核全酒店的营业收入及账务情况。

#### （五）礼宾处

礼宾处员工一般由礼宾服务主管、领班、迎宾员、行李员、机场代表等组成。其主要



职责是负责迎送宾客；代客行李卸送；陪送客人进房，分送客用报纸、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，确保畅通无阻；帮助客人办理其他委托事项。

## （六）电话总机

电话总机的主要职责是为客人转接电话，为客人提供联络、叫醒、电话找人、接受电话留言、传播或消除紧急通知和说明以及播放背景音乐等服务。

## （七）商务中心

商务中心主要负责为客人提供打字、翻译、复印、传真、长话及其他商务服务。另外，还可根据需要提供秘书服务，其中的服务人员一般由主管和服务员组成，但在一些小型酒店，由于没有必要，因而不设商务中心主管。

## （八）车队

大型酒店一般在其前厅部设立车队，接受前厅部的派遣，负责接送重要的、有预订的或有特殊需求的客人，同时，为客人提供出租车服务。

## （九）票务处

票务处主要负责为客人解决返程车票的问题，本着方便客人的宗旨，为其预订飞机、火车、轮船等各类票。

# 四、前厅部岗位职责

在组织机构确定后，前厅部还应根据本部门所承担的职能和工作任务，进行工作设计和岗位设置，依照责任明确化、任务具体化的原则，明确每一个工作岗位的基本职责、任务、性质、条件和能力要求的标准。前厅部岗位职责可简述如下。

## （一）前厅部经理

### 1. 岗位职责

前厅部经理是前厅部营业与管理的最高指挥，是前厅部全体员工甚至是整个酒店的形象代表。其主要工作是通过前厅部经营的计划、组织、人员配备、指挥与控制，创造出高效工作的氛围，保证酒店的经济效益。

### 2. 工作任务

（1）主管前厅部业务运转，协调前厅各部门的工作，负责制定前厅部的各项业务指标和规划。

（2）每天检查有关的报表，掌握客房的预订销售情况，并负责安排前厅部员工班次及工作量。

（3）掌握每天客人的抵离数量及类别，负责迎送、安排重要客人的住宿。