



中等职业教育国家规划教材  
全国中等职业教育教材审定委员会审定

# 前厅服务与管理

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主编 吴梅



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材  
全国中等职业教育教材审定委员会审定

# 前厅服务与管理

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主 编 吴 梅  
责任主审 李 曦  
审 稿 傅启鹏 申 健

高等教育出版社

## 内 容 提 要

本书是中等职业学校饭店服务与管理专业国家规划教材。

本书共十一章,内容包括前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务、总台服务、总机服务与商务中心、前厅服务用语、前厅销售、前厅信息沟通、前厅宾客关系、前厅部人员管理和前厅部质量控制。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书是在2002年版本的基础上修订而成。考虑到旅游职业教育本身的发展和专业课程设置的发展变化,在修订中,保持原教材的体系结构不变,删除过时的内容,增加了新内容,与相应的职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接,满足职业岗位的能力培养需要。

本书可作为中等职业学校饭店服务与管理专业教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/吴梅主编.—2版.—北京:高等教育出版社,2006.1

饭店服务与管理专业

ISBN 7-04-018002-2

I. 前... II. 吴... III. ①饭店-商业服务-专业学校-教材②饭店-商业管理-专业学校-教材  
IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第138755号

策划编辑 王江华 责任编辑 于永泉 封面设计 王凌波 责任绘图 尹文军  
版式设计 王艳红 责任校对 王效珍 责任印制 宋克学

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街4号  
邮政编码 100011  
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司  
印 刷 北京人卫印刷厂

购书热线 010-58581118  
免费咨询 800-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landaco.com>  
<http://www.landaco.com.cn>  
畅想教育 <http://www.widedu.com>

开 本 787×1092 1/16  
印 张 13.5  
字 数 330 000

版 次 2002年7月第1版  
2006年1月第2版  
印 次 2006年1月第1次印刷  
定 价 21.70元(含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 18002-00

# 中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

# 第一版前言

在 21 世纪初期,国内外政治、经济和科技的巨大变化和飞速发展给我国旅游事业的发展提出了新的要求,我国旅游教育的形势也随之发生了深刻的变化。特别是第三次全国教育工作会议以后,党中央、国务院提出了“深化教育改革、全面推进素质教育”的要求,中等职业教育提出了“以提高学生全面素质为目的、培养学生创新精神和实践能力为重点”的教学改革指导思想,在人才的培养规格、专业设置、学校规模、办学模式和学制等方面也做出了相应的调整,并对课程改革和教材建设提出了新的要求,明确提出了要加强中等职业学校专业课的教学。各级各类旅游学校都加快了改革的步伐,相继出台了不少具体的改革新举措。

根据《面向 21 世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革思路和教育部颁布的中等职业学校饭店服务与管理专业前厅服务与管理课程基本要求,我们编写了《前厅服务与管理》专业课教材。

《前厅服务与管理》是中等职业学校饭店服务与管理专业的必修课程。

新编教材体现实用性、可操作性、适用性和先进性。它以培养学生职业素质和职业能力为本,遵循学生的认知规律,以能力模块的形式编写教材,增强教学内容的实用性;借鉴 CBE 和 DACUM 方法,明确规定学生所必须学习的知识、技能、态度和相应的教学标准,方便教学效果的检查与评估。本教材适用于各类中等职业学校饭店服务与管理专业的教学,也适用于饭店岗位培训,与职业资格鉴定标准相对应,适用面广。本教材充分反映现代教学理念、教学方法和教学手段,教材内容与行业需要紧密结合。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差异,在使用本教材进行教学时,可根据本地区的实际情况,有选择地学习(本书带 \* 为选学内容)。各章教学学时数具体建议如下(总学时 86):

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	前厅部概述	6
第二章	客房预订	8
第三章	前厅礼宾服务	10
第四章	总台服务	16
第五章	总机服务与商务中心	6
第六章	前厅服务用语	8
第七章	前厅销售	8
第八章	前厅信息沟通	6
第九章	前厅宾客关系	4
第十章	前厅部人力资源管理	8
第十一章	前厅部质量控制	6

参加本书编写的人员有:南京旅游学校吴梅(第二章、第四章、第五章、第七章、第八章、第九章)、崔凯(第六章、第十章、第十一章),浙江省旅游学校吴军卫(第一章、第三章)。吴梅主编。

在本书的编写过程中,得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助,作者所在校的领导和同事也给予了热情帮助,在此一并表示感谢。

由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

编 者

2001年6月



## 第二版前言

《前厅服务与管理》是中等职业学校饭店服务与管理专业的必修课程教材；是依据“面向 21 世纪教育振兴行动计划”提出的实施职业教育课程改革思路和教育部颁布的中等职业学校饭店服务与管理专业“前厅服务与管理基本要求”而编写的。自 2002 年 4 月第一版出版至今，因其较好地体现了课程改革、能力本位、实践导向、弹性学习的教材编写思想，在全国范围内广泛使用，效果良好。

为了进一步提高教材质量，适应旅游职业教育本身的发展和专业课程本身的发展变化，反映饭店业的最新发展状况，经过广泛的调研，我们在本书第一版的基础上进行修订。修订后的教材具有以下三大特点：

第一，注重内容的实用性和方法的可操作性，以培养学生的职业素养与专业能力为本，遵循学生的认知规律，增强教学专业内容的实用性，并与前厅服务职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接，每章前增添了学习目标，以便教学效果检查与评估。

第二，注重理念的前瞻性和专业的先进性。根据当前饭店业的发展需求和中等职业学校饭店服务与管理专业人才培养的要求，对原有教材相应专业内容进行了适当调整，同时对所配光盘进行了修订，以期在实际教学中达到预期的效果。

第三，立体化资源配套，使用更加灵活。本书作为高等教育出版社精品立项教材之一，配有多媒体课件、练习册、网络课程、电子教案等，更好地为教学提供了服务。

参加原教材编写的人员有：金陵旅馆管理干部学院、南京旅游学校吴梅（第二章、第四章、第五章、第七章、第八章、第九章），崔凯（第六章、第十章、第十一章），浙江旅游职业技术学院吴军卫（第一章、第三章），吴梅主编。本教材由吴梅修订。

由于编者水平有限，书中问题与不足在所难免，希望专家与读者不吝赐教。

编者  
2005 年 8 月

# 目 录

<b>第一章 前厅部概述</b> .....	1	思考与练习 .....	125
第一节 前厅部的功能 .....	1	<b>第七章 前厅销售</b> .....	126
第二节 前厅部的组织机构 .....	4	第一节 客房状态控制 .....	126
第三节 前厅工作环境与员工 职业素养 .....	13	第二节 饭店房价 .....	129
思考与练习 .....	19	第三节 饭店客房销售计划 .....	133
<b>第二章 客房预订</b> .....	20	第四节 前厅客房销售程序与技巧 .....	136
第一节 预订的渠道和种类 .....	20	思考与练习 .....	142
第二节 客房预订的操作形式 及其程序 .....	35	<b>第八章 前厅信息沟通</b> .....	143
第三节 客房预订失约行为及处理 .....	48	第一节 客情预测传递 .....	143
思考与练习 .....	52	第二节 前厅报表的制作 .....	145
<b>第三章 前厅礼宾服务</b> .....	53	第三节 前厅文档管理 .....	148
第一节 迎送客人服务 .....	54	第四节 前厅部的沟通 .....	149
第二节 行李服务 .....	55	思考与练习 .....	154
第三节 “金钥匙” .....	62	<b>第九章 前厅宾客关系</b> .....	155
思考与练习 .....	64	第一节 建立良好的宾客关系 .....	155
<b>第四章 总台服务</b> .....	65	第二节 客人投诉处理 .....	159
第一节 入住登记 .....	65	第三节 客史档案 .....	161
第二节 问讯服务 .....	81	思考与练习 .....	164
第三节 贵重物品保管 .....	89	<b>第十章 前厅部人力资源管理</b> .....	165
第四节 总台收银 .....	91	第一节 人力资源的调配与控制 .....	165
思考与练习 .....	99	第二节 员工培训 .....	172
<b>第五章 总机服务与商务中心</b> .....	100	第三节 员工的日常考评与激励 .....	181
第一节 总机服务 .....	100	思考与练习 .....	189
第二节 商务中心 .....	105	<b>第十一章 前厅部质量控制</b> .....	190
思考与练习 .....	109	第一节 质量控制的基本原则与方法 .....	190
<b>第六章 前厅服务用语</b> .....	110	第二节 前厅部主要工作的质量控制 .....	196
第一节 前厅对客服务的语言规范 .....	110	思考与练习 .....	201
第二节 前厅常用服务用语 .....	114	<b>附录 前厅常用术语解释</b> .....	202



## 第一章

# 前厅部概述

### 学习目标



1. 掌握前厅部的功能。
2. 了解前厅部组织机构的设置。
3. 描述前厅部各岗位工作职责。
4. 熟悉前厅工作环境与人员职业素养要求。

## 第一节 前厅部的功能

### 一、前厅部的概念

前厅部(Front Office Dept.)是负责招徕并接待宾客、销售饭店客房及餐饮娱乐等服务产品、沟通与协调饭店各部门的对客服务部门。前厅部要为饭店高级管理决策层及相关各职能部门提供各种参考信息,同时为宾客提供各种综合服务。前厅部通常由客房预订处、大厅/礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂值班经理/大堂副理等机构组成,其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂地段。前厅部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。

### 二、前厅部工作的重要性

前厅部工作的重要性是与它所担负的职能任务相联系的,主要体现在以下六个方面。

#### (一) 前厅部是饭店的营业窗口,反映饭店的整体服务质量

一家饭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。前厅被誉为饭店的门面,这张门面是否“漂亮”,不仅取决于前厅大堂的装饰、布置、灯光等设计水准,更取决于前厅部员工的精神面貌、服务态度、服务效率、服务技巧、礼貌礼节以及职业状态。

## (二) 前厅部是留给宾客第一印象和最后印象的所在地

前厅部是宾客(含潜在的宾客)第一次接触的部门,是给宾客留下第一印象的地方。宾客往往带着第一印象来评价饭店的服务质量。若第一印象好,即使宾客在店逗留期间遇有不如意的事情,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,饭店在宾客心目中的不良形象就很难改变,形成恶性循环。此外,前厅部也是宾客与饭店最后接触的部门,是给宾客留下最后印象的地方,而最后印象在宾客脑海里停留的时间也最长。能否给宾客留下一种“依依不舍”的感觉,在很大程度上取决于前厅部员工的服务质量,否则,为宾客住店期间所提供的优质服务将事倍功半。

## (三) 前厅部是饭店的信息中心

有效的信息处理将有利于提高饭店经营管理决策的科学性。前厅部不仅为宾客提供各种服务信息,而且也为饭店其他部门提供客情,为饭店管理机构提供反映经营情况和服务质量状况的数据和信息。例如,在国外一些饭店里,未来一个时期内房价的高低浮动是由管理者根据前厅部所提供的宾客预订信息来决定的。

## (四) 前厅部是饭店的神经中枢,负责联络和协调各部门对客服务

前厅部如饭店的“大脑”,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。由前厅部发出的每一项指令、每一条信息,都将直接影响饭店其他部门的服务质量。美国著名的饭店管理专家奥图尔先生曾形象地比喻:“若将饭店比做车轮,则前厅部是该车轮的轴心。”其运作的效率将决定饭店前进的步伐。

## (五) 前厅部承担着推销客房及其他产品和服务的职责。

前厅部不仅通过提供邮政、商务、电信、票务等服务,直接获得经济收入,而且,它需协助饭店营销部,积极主动销售饭店产品,提高饭店客房的出租率和平均房价以及 REVPAR,以争取良好的客房经济效益。

## (六) 前厅部是饭店建立良好宾客关系的主要部门

饭店服务质量的高低最终是由宾客做出评价的,评价的标准就是宾客的满意度。建立良好的宾客关系有利于提高宾客的满意度,赢得更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门,其员工也最频繁地与宾客接触,他们最易获知宾客的需求,并应尽最大可能提高宾客对饭店的满意度,以建立起良好的宾客关系。随着饭店市场逐渐从卖方市场转入买方市场,饭店业的竞争日趋激烈,饭店开始越来越重视宾客的需求以及饭店与宾客之间的关系,想方设法亲近宾客。在这种情况下,前厅部工作显得格外重要。

# 三、前厅部的功能

## (一) 推销客房

前厅部的首要功能是推销客房。客房是饭店销售的主要产品,客房的营业收入一般要占饭

店全部营业收入的40%~60%。根据美国著名的饭店会计事务所——PKF国际咨询公司有关世界范围饭店经营情况的统计资料,客房营业收入占全饭店营业收入的平均比例为58.6%,而餐饮营业收入所占的比例为31.6%,电话与其他经营收入所占比例为9.8%。在我国的旅游饭店中,客房营业收入占全饭店营业收入的比例为48.17%,而餐饮营业收入所占的比例为32.52%,商品与其他经营收入所占的比例为19.31%。饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的销售工作。因此,前厅部的全体员工应全力以赴,按饭店已定的价格政策,推销出更高档次和更多数量的客房。销售客房通常包括以下四项职能:

- (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) 办理宾客的人住登记手续(Check-in)。
- (4) 分配房间,确定房价。

## (二) 提供信息

前厅部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)。前厅部不仅要有意识收集这类信息,而且要对其加工处理,并将其传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理机构,以便采取相应的决策,搞好对客服务。同时,前厅部还应为宾客提供饭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)和饭店所在地、所在国的信息及指南等。因此,前厅部应努力积累资料,并与饭店其他部门共享信息资源,为宾客提供出色的服务。

## (三) 协调对客服务

作为饭店业务活动的中心,前厅部必须在宾客与饭店其他部门之间牵线搭桥,协调前台、后台之间的对客服务。例如,当住客向前厅部投诉客房内没有热水供应时,前厅员工必须立刻与工程部联系检修事宜。总之,前厅部一旦察觉到宾客有任何不满或担忧,就应及时与相关部门协调,采取措施,以减少宾客的不安和困惑,让宾客愉快地享受住店生活。

## (四) 及时、准确地显示客房状况

饭店客房状况是指饭店客房使用情况,通常分为长期和短期两类。及时、准确地显示客房状况的目的是为了使饭店最大限度地利用客房这一饭店最大的获利产品。因此,为销售客房而提供迅速、准确的客房状况是前厅部的又一项任务。前厅部常常利用客房预订汇总表(Room Reservation Chart)或计算机来显示客房的长期状况(预订状况),用客房状况显示架(Room Rack)或计算机来显示客房的短期状况(瞬间状况)。前厅部应及时、准确地显示客房使用情况,以利于销售。

## (五) 建立、控制客账

为方便宾客、促进消费,绝大多数饭店向登记入住的宾客提供一次性结账服务。所以,前厅必须为住客分别制作账单,接受各营业点转来的经宾客签字的客账资料,并及时记录、累计及审

核宾客的各项欠款,确保客账账目的准确无误,同时,为离店宾客办理结账、收款或转账服务事宜。建立、控制客账的目的是为了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) 提供各类前厅服务

前厅部除协调饭店对客户服务外,本身还担负着直接为宾客服务的繁重任务,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。

#### (七) 建立宾客档案

宾客档案是以宾客姓名字母顺序排列的有关宾客的主要资料,例如,有关宾客的个人情况资料,具体包括爱好、习惯、消费偏好、每次住店期间的特殊要求、投诉情况等。这些资料是饭店向宾客提供周到、具有针对性、个性化服务的依据,也是饭店加强对客源的了解、增加市场渗透力、提高饭店客房销售能力的信息来源。

## 第二节 前厅部的组织机构

### 一、前厅部的机构设置原则

#### (一) 组织合理

前厅部的机构设置、职责划分、人员配备应根据饭店的性质、规模、地理位置、经营特点与管理方式来确定,而非生搬硬套。如规模小的饭店或以内部接待为主的饭店就可将前厅部归入房务部,而不必独立设置。

#### (二) 机构精简

前厅部的机构设置,应“因事设岗”,而非“因人设事”、“因人设岗”,防止出现机构臃肿、人浮于事的现象,同时避免出现运作过程中的“交叉地带”。但机构精简并不意味着机构的过分简化、出现职能空缺现象和“无人问津的地带”。

#### (三) 分工明确

前厅部各机构及各岗位人员的职责和任务应明确,指挥体系应高效、健全,信息传达的渠道应畅通,应避免出现管理职能的空缺、重叠或相互扯皮等现象。

#### (四) 便于协作

前厅部机构设置不仅要便于前厅部内部各岗位、各环节间的协作,而且要有利于前厅部与其

他部门间的协调与合作。

## 二、前厅部组织机构设置的形态

如前所述,前厅部组织机构设置受到饭店类型、规模、等级、劳动力成本、管理模式等因素的影响。因而,各饭店前厅部组织机构设置的形态也有所不同,饭店管理人员应通盘考虑。一般来说,饭店按客房数量和接待规模可分成大型(500间客房以上)、中型(200~500间)、小型(200间以下)饭店。

饭店规模大小不同,前厅部组织机构设置有很大区别;主要表现在以下三个方面。

(1) 大型饭店前厅部管理层次多,而小型饭店层次少。如大型饭店前厅部组织机构中有部门经理级、主管级、领班级、员工级四个层次,而小型饭店可能只有经理级、领班级(或主管级)、员工级三个层次。

(2) 大型饭店前厅部组织机构内容多、范围广,而小型饭店内容少,范围窄。如大多数的大型饭店的前厅部设有商务中心、车队等,而小型饭店则没有。

(3) 大型饭店前厅部职能划分精细,由不同的岗位负责,而小型饭店则可能将其合三为一,甚至合四为一(如将客房预订、接待、问讯、前厅收款一并归入前厅接待)。

另外,在众多大、中型饭店的组织机构中,其前厅部与客房部是各自独立的部门,而有些小型饭店则将前厅部和客房部合二为一,以减少管理费用,将客房销售与客房管理有效协调起来。不过,在实行总监制的大型现代饭店中,设置房务系统(或称房口系统),由前厅部、客房部、保安部、工程部等几个二级部门组成,并设立房务总监的职位统辖整个房务系统。图1-1为大型饭店前厅部组织机构形态,图1-2为中型饭店前厅部组织机构形态,图1-3为小型饭店前厅部组织机构形态。

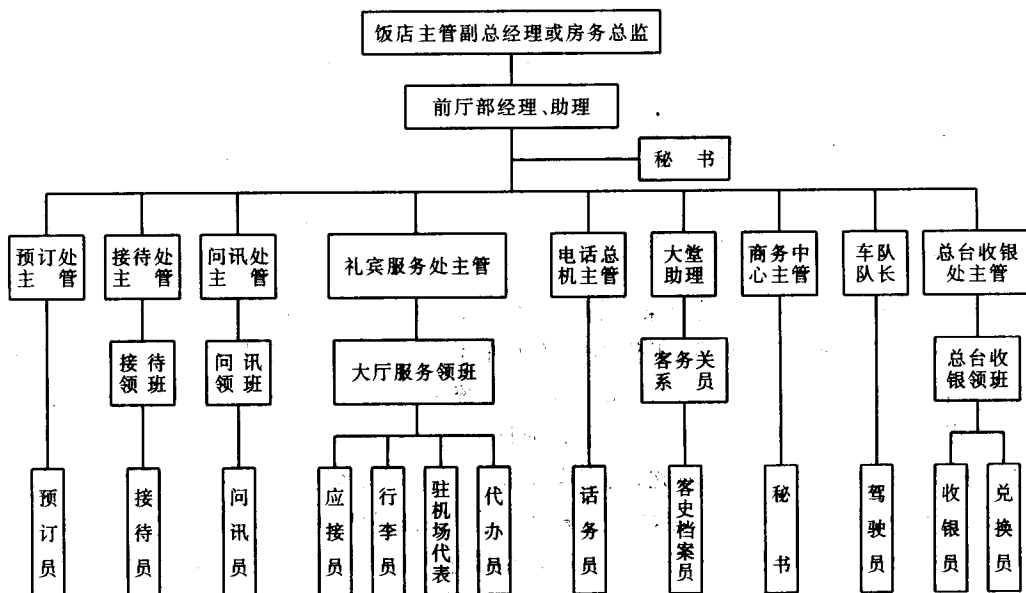


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构图

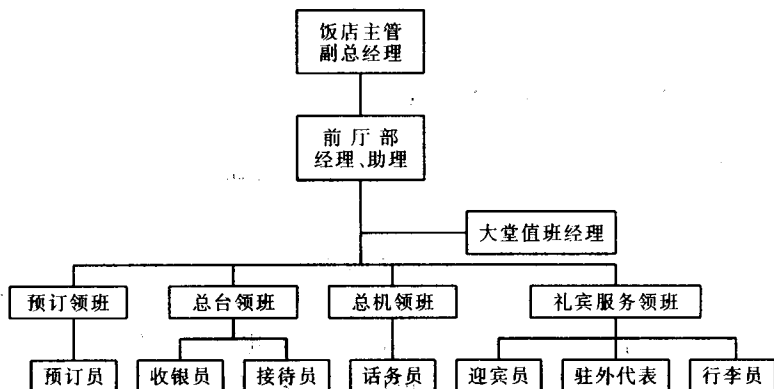


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构图

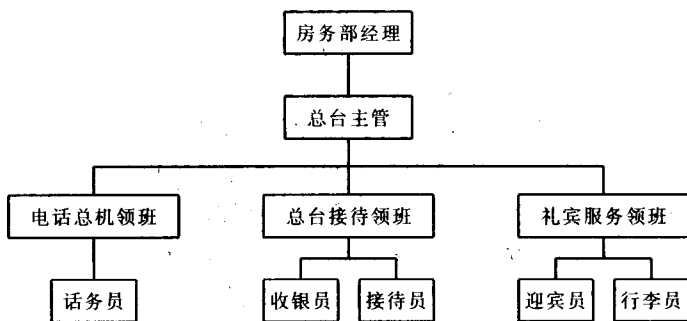


图 1-3 小型饭店前厅部组织机构图

### 三、前厅部的主要岗位职责

#### (一) 岗位职责制定的基本要求

岗位职责(Job Description)是对某一特定工作岗位的工作内容和责任的准确完整的描述,包括这一岗位的工作性质、工作职责、工作内容及工作手段、方法等。饭店前厅部制定岗位职责的目的在于确保各岗位工作内容清晰、目标明确、要求统一、责任到人,从而形成有机统一的运作机制,进一步提高工作效率和服务质量。制定完善且可操作性强的岗位职责是饭店前厅部运行与管理的一项重要的基础性工作。因此,制定岗位职责时应尽量做到:文字通俗易懂,描述客观准确,职责条理分明,要求具体明确,定性定量相结合,保证各级别、各岗位间的有机联系。

除上述内容外,岗位职责有时还包含任职要求(Job Specification),即对从事某一岗位工作人员的资格要求,包括年龄、性别、学历、工作经验、特殊技能及个性、性格等多方面条件。

## (二) 前厅部主要岗位工作职责

### 1. 前厅部经理

管理层级关系:直接对分管副总或房务总监负责,直接下属为前厅部副经理、秘书及前厅部各下属主管。

主要工作职责:前厅部经理是前厅部最高管理者,全面负责前厅部各项工作;负责计划、组织、培训、督导、考核、控制、预算;保证与饭店其他部门间的沟通协调;确保饭店前厅服务质量和员工工作效率;努力争取客房销售的最大利益。

主要工作内容:

(1) 负责制定前厅部年度/季度/月工作计划,确定部门工作任务和业务指标并分解下达各下属分部门。

(2) 负责制定前厅部部门培训计划并分解下达各下属分部门。

(3) 负责考核直接下属工作业绩。

(4) 参加饭店各项定期例会及临时会议,及时为饭店决策层提供准确业务数据,保持与饭店其他部门的有效沟通。

① 每日饭店经理以上级晨会(总经理主持)。

② 每周饭店工作指令例会。

③ 每月房务工作总结会(分管副总或房务总监主持)。

④ 每月服务质量分析会。

⑤ 每月销售工作协调会。

⑥ 饭店其他临时工作会议。

(5) 主持召开部门各项定期例会及临时会议,组织部门工作。

① 每日晨会。

② 每周前厅部经理例会。

③ 每周前厅部主管以上部门工作指令例会。

④ 每月部门工作总结会。

⑤ 每月前厅部培训工作计划会。

⑥ 每季度前厅部全体员工总结会。

⑦ 前厅部其他临时会议。

(6) 检查、督导前厅部日常工作。

① 检查前厅部各下属部门各级员工的仪容、仪表、工作状态。

② 检查前厅部各下属部门各级员工出勤情况。

③ 检查、督导前厅部各下属部门对客服务,有效安排服务高峰期人员配置。

④ 检查、督导当日预计进店重点宾客的接待工作落实情况。

⑤ 检查、督导当日预计进店旅行团队接待工作落实情况。

⑥ 检查、督导饭店当日各项重要会议和重要活动接待安排。

⑦ 检查前厅部各下属部门卫生情况。

(7) 查看前厅部每日各种报表,准确掌握客房预订、出租情况,灵活掌握房价折扣。

- ① 每日营业日报表。
  - ② 未来 10 日/30 日客房预订情况报表。
  - ③ 每日客情通告。
  - ④ 当日客房状况报告。
  - ⑤ 当日进店/住店/离店客情报告(VIP、散客、团体)。
  - ⑥ 次日进店/住店/离店客情报告(VIP、散客、团体)。
  - ⑦ 下属各部门工作报告、工作日志。
  - ⑧ 其他相关报表。
- (8) 参与前厅各项接待服务
  - (9) 参与接待饭店 VIP 宾客。
  - (10) 听取宾客意见,处理宾客投诉。
  - (11) 与饭店其他相关部门保持良好沟通,协调对客服务。
  - (12) 向分管副总或房务总监汇报工作。

任职资格:

- (1) 具有大专以上学历或同等文化程度。
- (2) 具有相关饭店管理知识和业务能力。
- (3) 具有五年以上饭店前厅工作经验及两年以上主管工作经验。
- (4) 具备较强的计划、组织、决策、沟通、协调能力。
- (5) 熟练掌握一门以上外语。

2. 前厅部副经理

管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为前厅部秘书及前厅部各部门主管。

主要工作职责:协助前厅部经理管理前厅部日常工作;当前厅部经理不在时代行其职,确保前厅部的正常运转。

主要工作内容:

(1) 前厅部经理不在时,代为参加饭店各项定期例会及临时会议,及时为饭店决策层提供准确业务数据,保持与饭店其他部门的有效沟通。

- ① 每日饭店经理以上级晨会(总经理主持)。
- ② 每周饭店工作指令例会。
- ③ 每月房务工作总结会(分管副总或房务总监主持)。
- ④ 每月服务质量分析会。
- ⑤ 每月销售工作协调会。
- ⑥ 饭店其他临时工作会议。

(2) 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及临时会议(前厅部经理不在时,代为主持召开会议)。

- ① 每日晨会。
- ② 每周前厅部经理例会。
- ③ 每周前厅部主管以上部门工作指令例会。
- ④ 每季度前厅部全体员工总结会。



## ⑤ 前厅部其他临时会议。

(3) 检查、督导前厅部日常各项工作(同前厅部经理)。

(4) 查看前厅部每日各种报表,准确掌握客房预订、出租情况,灵活掌握房价折扣(同前厅部经理)。

(5) 参与前厅部各项对客服务。

(6) 听取宾客意见,处理宾客投诉。

(7) 完成上级交办的其他工作。

任职资格:

(1) 具有大专以上或同等文化程度。

(2) 具有相关饭店管理知识和业务能力。

(3) 具有五年以上饭店前厅工作经验及两年以上主管工作经验。

(4) 熟练掌握一门以上外语。

### 3. 值班经理/大堂副理

管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为前厅部各部门主管。

主要工作职责:协助前厅部经理检查、督导前厅部各下属部门服务工作。代表总经理检查巡视饭店各部门工作,听取宾客意见,处理宾客投诉。

主要工作内容:

(1) 代表总经理做好日常的贵宾接待工作,完成总经理临时委托的各项任务。

(2) 代表总经理受理宾客对饭店内各部门的投诉,并且进行高效率处理。

(3) 解答宾客的一切询问,并提供一切必要的协助和服务。

(4) 征求宾客意见,沟通饭店与宾客间的情感,维护饭店的声誉。

(5) 负责检查大堂区域的清洁卫生、各项设施设备的完好情况。

(6) 联络和协调饭店各有关部门的对客服务。

(7) 巡视和检查饭店公共区域,以消除隐患,确保安全。

(8) 出席饭店的各种例会,对加强管理、改进服务、增加创收等提出建议。

(9) 定期检查饭店各部门的清洁及维修保养水准。

(10) 检查员工着装、仪表仪容及守纪、履行岗位职责等状况。

(11) 处理各类紧急突发事件。

(12) 协助保安部处理异常事件。

(13) 处理客房换锁、换钥匙工作。

(14) 协助前厅部员工处理好日常接待中出现的問題(如超额预订处理,宾客丢失保险箱钥匙、签账超额而无法付款的宾客逃账事件及其他财务等方面的问题)。

(15) 详细记录值班时间内所发生和处理的任何事项,将一些特殊的、重要的及具有普遍性的内容整理成文,交前厅部经理审阅后呈总经理批示,并整理存档。

(16) 负责协调处理宾客的疾病和死亡事故。

(17) 确保饭店重大活动的正常接待。

任职资格:

(1) 具有大专以上或同等文化程度。