

NEW
VISION

新视野
高职高专
旅游专业
教材

前厅管理 实务

○主
编 / 黄继元

副主编 / 马继刚

Principles and Practice
in Front Office
Management

0.2
108

学出版社
UNIVERSITY PRESS

NEW
VISION

新视野高职高专旅游专业教材



前厅管理与实务

Principles and Practice
in Front Office
Management

主 编 黄继元 副主编 马继刚

 云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅管理实务/黄继元主编. —昆明: 云南大学出版社, 2004

新视野高职高专旅游专业教材

ISBN 7 - 81068 - 757 - 3

I. 前... II. 黄... III. 饭店—商业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 046415 号

前厅管理实务

主 编: 黄继元

副 主 编: 马继刚

策划编辑: 熊晓霞

责任编辑: 康 实

封面设计: 刘 雨

责任校对: 吴 铭 苗 襄

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 云南教育印刷厂

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 14.5

字 数: 289 千

版 次: 2004 年 8 月第 1 版

印 次: 2004 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 81068 - 757 - 3/F·314

定 价: 24.00 元

社 址: 云南省昆明市一二一大街云南大学英华园内 (邮编: 650091)

发行电话: 0871 - 5033244 5031071

网 址: <http://www.ynup.com>

E-mail: market@ynup.com

前 言

春华秋实，方兴未艾，从1982年4月28日北京建国饭店开业为标志算起，我国的酒店业在短短的二十余年内，经历了从招待所到星级酒店、从事业单位到旅游产业支柱、从经验管理到科学管理的多次跳跃式发展。在客观上，要求旅游教育也必须适应这样的形势。目前全国已有近200所院校开设了旅游或与旅游相关的专业，教材建设是每一个年轻的学科要面临的首要问题，旅游教育需要既有理论性又有实用性的教材，我们从学者的研究视角出发，结合在酒店多年的工作经验，在广泛参考国内外有关资料的基础上，编写了本书。

和已出版的同类型教材相比，本书具有以下特点：

1. 内容全面、体系清楚。涉及前厅部服务和管理工作的主要方面。纵向的章节编排采取总→分→总的形式，即先概述前厅服务和管理，再分述各子部门的服务与管理问题，最后详细讲解了九大常规管理、基础管理问题。

2. 深入浅出，通俗易懂，运用大量的图表、案例、工作框来说明问题。

3. 横向的主干部分（基础理论、案例分析、实作训练）贯穿全书，突出服务是管理的起点和终点，具有兼顾理论、侧重实践的特点。

4. 借鉴澳大利亚职业教育能力训练单元具有的直接、简明的特色，重视可操作性和指导性，便于教师开出实作训练课。

昆明大学旅游系黄继元任本书主编，负责全书提纲的拟定，马继刚任副主编。各章分工如下：黄继元第一章，马继刚第二章，西南林学院生态旅游系邱守明和马继刚共同完成第三章至第八章，云南师范大学旅游与地理科学学院李庆雷第九章至第十二章，马继刚负责全书的修改及统稿工作。

本书在编写过程中，参考了国内外有关论著、教材和资料，向有关作者表示由衷的感谢。本书在编写过程中也得到了云南大学出版社的大力支持，在此向付出辛劳的熊晓霞女士等表示诚挚的感谢。

由于作者水平有限，书中难免存在一些缺点和错误，敬请读者不吝指正。

编 者

2004年6月

目 录

前 言	(1)
第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部的任务、地位和特点	(1)
第二节 前厅部的机构设置	(5)
第三节 总台计算机系统	(10)
第二章 预订处	(16)
第一节 酒店为什么要提供订房服务?	(16)
第二节 酒店是怎样提供订房服务的?	(17)
第三章 接待处	(44)
第一节 酒店为什么要设置接待处?	(44)
第二节 在酒店接待处工作,我们要了解一些什么基本常识?	(46)
第三节 我们在接待处工作要做些什么?	(55)
第四章 问讯处	(74)
第一节 酒店为什么要设置问讯处?	(74)
第二节 在酒店问讯处工作,我们要了解一些什么基本常识?	(74)
第三节 我们所从事的问讯处工作,有哪些服务项目?	(77)
第五章 总 机	(95)
第一节 酒店为什么要设置总机?	(95)
第二节 作为一名总机房员工,我们应该怎么做?	(96)
第六章 商务中心	(109)
第一节 酒店为什么要设置商务中心?	(109)
第二节 我们在商务中心工作,要做些什么呢?	(112)
第七章 收银处	(126)
第一节 我们在酒店收银处工作,要了解一些什么基本常识?	(126)
第二节 收银处要做哪些工作?	(129)
第八章 礼宾处	(142)
第一节 酒店为什么要设置礼宾处?	(142)
第二节 礼宾处的工作内容有哪些?	(145)
第九章 大堂副理	(165)

第一节	酒店为什么要设置大堂副理?	(165)
第二节	大堂副理应具备什么能力?	(165)
第三节	大堂副理的工作内容是什么?	(166)
第四节	大堂副理的工作程序是怎样的?	(168)
第五节	面对客人投诉,大堂副理通常该怎么办?	(170)
第十章	前厅部的基础管理	(178)
第一节	制度管理	(178)
第二节	信息管理	(180)
第三节	宾客关系管理	(183)
第四节	培训管理	(188)
第五节	感情管理	(191)
第六节	激励管理	(192)
第七节	销售管理	(196)
第八节	安全管理	(197)
第九节	质量管理	(199)
第十一章	经营指标分析	(209)
第一节	客房出租率	(209)
第二节	客房双开率	(210)
第三节	实际平均房价	(211)
第四节	理想平均房价	(212)
第五节	客房销售效率	(214)
第六节	财务比率分析	(215)
第七节	盈亏平衡点分析	(219)
参考文献		(223)

第一章 前厅部概述

前厅部是酒店的第一个服务部门，是客人对酒店认识的第一接触点，是酒店非常重要的部门之一。它接触面广，业务复杂，是酒店销售客房产品、联络和协调酒店各部门对客服务、为宾客提供接待服务的综合性部门。前厅部既是酒店业务经营的窗口，又是酒店整个业务的中心部位。前厅部业务及管理的好坏，在整个酒店管理中，起着举足轻重的作用。

第一节 前厅部的任务、地位和特点

一、前厅部的任务

前厅部（Front Office）设在酒店大堂，是负责销售酒店产品与服务，组织接待工作，调度业务经营，以及为客人提供订房、登记、行车、电话、退房、管理客账等各项服务的场所；它为酒店提供综合的信息。前厅部在酒店管理中具有全面性、综合性、协调性等特点。前厅部的总体任务是最大限度地推销酒店客房及其他产品，并提供令人舒适的气氛和满意的服务。具体来讲，前厅部有以下七项主要任务。

1. 销售客房

前厅部的首要任务是积极、灵活、得体地销售客房。客源是酒店生存的关键，前厅部要积极参与酒店的市场调研和预测，参与房价及促销的制定，配合营销部进行宣传促销活动。

前厅部通过客房预测，联络客源，开展预定业务和直接接待客人，可以同酒店客源市场进行广泛的接触，积累资料、分析动态，掌握客源变化情况，预测未来客源需求的发展趋势和参与制定经营战略、销售策略等等。前厅部在预订过程

中,由于事先掌握客源量的大小,可以根据情况采取措施积极推销。

2. 提供信息

前厅部是与客人接触最多的地方,又是客人的第一接触点。前厅部每天需要提供信息来回答客人关心的问题。如:房价、客房设施、服务项目、账单总额、购物中心及交通状况等等。所以前厅部必须掌握大量的酒店情况,备有各种资料,如酒店服务指南、旅游景区介绍,甚至商业及金融机构资讯、天气预报等提供给客人。另外,前厅部要搜集市场信息、客人的需求信息,提供给酒店领导作为经营决策的依据。前厅部作为一个负责销售产品的重要部门,要搜集各种有关信息,如到本酒店的客人是观光客多还是商务客多、是散客多还是团队客人多,客人对本酒店评价以及其他酒店情况等,将其提供给酒店决策机构,作为重要参考资料。

3. 正确显示客房情况

前厅部的又一重要任务是在任何时候都能正确显示每个房间的状况:住客房、走客房、待打扫房、待住房、修理房等,为客房的出租和分配提供可靠的依据。这一任务是关系到客房部能否提高出租率,加速客房周转,为客人提供优效优质服务的重要工作。

4. 提供相关服务

前厅部要为客人提供接待服务,办理入住手续、分配房间、提供电话查询、电报、电传、留言、预订交通工具、行李运送和寄存、贵重物品保管、钥匙保管、接受投诉、委托代办、退房、送客等繁重任务。

5. 联系和协调各部门的对客服务

前厅部要充分利用信息对整个酒店的业务经营活动进行统一调度和指挥,要向各业务部门发送有关客人的信息:如客人到店的时间、客人要求的服务项目等,下达各项业务指令,并检查和监督落实情况。还要将客人的意见及要求及时反馈给各有关部门,以利于迅速改进服务质量。例如,客人要举行宴会,前厅部要根据宴会规格、人数、等级标准等及时通知餐饮部、工程部、财务部、安全部等部门作好准备,以保证按质量完成任务。

6. 建立客账

现代酒店为了方便客人、促进消费,向客人提供统一结账服务。客人经过必要的信用证明,查验证件后,可在预定客房或办入住登记时建立账单,在酒店范围内消费可签单赊账(商品部除外)。收银处不断累计客人的消费额,保持准确的客账账目,并为离店客人办理结账、收款或转账等事宜。建立客账一是为方便客人,促进消费;二是记录和监视客人与酒店相互间的财务关系,以保持酒店的

良好信誉及保证应有的经营效益的回收。

7. 建立客户档案

前厅部要对住店客人及市场重要情报资料进行收集、整理和分类归档,这些资料是酒店给客人提供周到的、具有针对性服务的依据。另外,它们还是酒店寻找客源、研究市场的信息来源。

二、前厅部在酒店中的地位

1. 前厅部是酒店开展业务活动的中心和枢纽

前厅部是关系到酒店是否有充足客源,是否给酒店产生良好经济效益的关键部门。

前厅部不仅有自己的工作任务,即:接受预订客房、办理登记、分配客房、宣传推销等。而且,还要把市场情况、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,并调动酒店各业务部门协同工作,以确保完成任务。同时,前厅部与客人进行广泛接触,通过优良的服务及高超的销售技巧来提高客房出租率,前厅部管理工作对整个酒店的业务活动起着重要的调度和指挥作用。

2. 前厅部是酒店服务及管理的代表机构

前厅部是客人接触的第一场所,也是客人最后离别的场所。它是决定客人从酒店带走什么印象的关键部门。客人在预订、问讯、住宿登记、委托代办、电话电报、结账等等方面都要靠前厅部提供服务。当客人遇到困难寻求帮助时找前厅,客人感到不愉快时要投诉也找前厅。所以,在客人心中,它是酒店服务与管理的代表机构。另外,客人也会通过前厅部的工作质量的好坏来判断和评价酒店服务质量的高低。因此,前厅的清洁卫生程度、装饰布置是否美观宜人,服务人员的态度是否热情周到,服务项目是否齐全等,会给客人留下第一感觉,客人会根据第一感觉来判断这家酒店的服务质量。

由此可见,前厅部服务质量是衡量整个酒店服务质量及酒店声誉的重要标志。前厅部是否能提高工作效率、服务质量和管理水平,是关系到是否能提高酒店声誉、增强竞争能力的重要条件。

3. 前厅部是酒店的信息中心

前厅部由于工作面广、业务量大,因而能接触到各种信息。前厅部把一切业务情报、市场情报、客户资料等认真收集整理(可成为酒店的宝贵资料),定期提供给酒店管理人员,作为经营决策的重要依据。

3

三、前厅部业务的特点

1. 接触面广

④

(1) 由于前厅部担负着客房的出租任务,它要对酒店客源市场进行广泛的接触。它要随时与旅行社、外国大使馆、领事馆、商务代办处和银行办事处等客源机构保持联系。通过接待服务,它和国内外旅行社经理、领队、陪同直接联系。为便于安排旅客活动,它又和机场、码头及车站、餐馆和其他酒店等单位有着广泛的业务关系。

(2) 在酒店内,由于业务的需要,它又与客房部、餐饮部、财务部、工程部等部门都有业务关系。

(3) 前厅部作为酒店迎来送往的必经之地,每天要接触大量的、各种各样的客人,要提供各种服务来满足客人的需要。所以,它的接触面是非常广的。它要求前厅部工作人员具有较全面的素质。

2. 业务复杂

前厅部的业务涉及到推销、预订、公关、财务、银行金融、电脑运用、指挥协调等工作,这些工作比酒店内其他部门的工作要复杂。再加上它是酒店业务中心、信息中心、代表机构,其业务相互渗透、相互交织在一起,一方面它要与外部进行广泛的交流与沟通,另一方面它又要与酒店各部门进行业务往来,对住店客人进行接待和服务。所以它的业务是较为复杂的。因此,它要求前厅部工作人员有较高的文化水平和外语水平,有全面的业务知识和技能。

3. 综合性强

由于前厅部本身就是一个集业务活动中心、信息中心、业务运转枢纽和调度指挥中心为一体的综合性部门,它的业务就带有很强的综合性。例如它必须掌握整个酒店的情况,它要面对的业务部门不是某一个,而是整个酒店的各个部门。它要收集的信息也是各个方面的,而不是某一方面的。所以,前厅部是订房、接待、调度、信息处理、服务的综合服务机构,其业务也具有综合性的特点。

4. 政策性强

前厅部作为酒店管理机构的代表,它是酒店的代言人,是酒店的形象或窗口。它的业务政策性很强。这表现在:酒店的很多重要的政策都是由前厅部来执行。如房价政策、住宿政策、投诉的处理、预订决定权等等都是由前厅部来执行。另外,前厅部还负责派房、调度等重要工作。因此,它必须是严格执行酒店各项规章制度的部门,如果它的业务出现差错,给酒店带来的影响比其他部门要大。例如,前厅部一旦出现预订失误,要么给酒店带来直接经济损失,要么遭到

客人投诉。这要求前厅部工作人员具有较高的政策水平和较强的遵纪守法意识。

5. 关系全局

前厅部管理的任务是要通过各业务部门来实现的。每天前厅部都要与客房部、餐饮部、财务部、工程部等各部门联系,它的信息来自酒店的各个方面,它要利用科学的报表制度和信息系统来对其他部门进行调度和指挥。另外,它的信息和意见往往作为酒店经营决策的重要依据,所以它的业务活动关系到整个酒店的全局。前厅部的工作做好了,能带动整个酒店的运转。反之,它会严重影响整个酒店的工作效果。这要求前厅部的工作人员要有全局观念和高度责任心。

由于前厅部业务工作具有以上五个特点,所以,对前厅部的管理要求比较高,对前厅部员工的素质要求也比较高。例如,知识广博、头脑机敏、反应灵活;善于辞令,自信心强和具有幽默感;外语水平高和法律意识强;懂财会及金融业务,会电脑操作等等。

第二节 前厅部的机构设置

一、前厅部的主要组织机构

科学、合理设置前厅部的组织机构,是前厅部顺利开展各项工作、提高工作效率的组织保证。随着酒店的发展,前厅部工作逐步专业化。设置前厅部组织机构应该是以体现特点、分工明确、统一指挥、层次分明、沟通渠道、方便客人为原则的,同时还应适当考虑酒店规模大小、业务量多少等。

酒店的前厅部通常由以下部分组成:前厅部经理室;预定处;接待处;问讯处;大厅服务处;电话总机房;收银处;大堂值班经理;旅行社派出机构;银行派出机构。

根据我国的实际情况,酒店分为大、中、小型三类。客房数量在 600 间以上为大型酒店,600 间以下至 300 间以上为中型酒店,300 间以下为小型酒店。

前厅部的组织机构大致如下:

1. 大型酒店前厅部的组织机构

大型酒店前厅部组织机构如图 1-1 所示。

在大型酒店的前厅部通常设有部门经理、主管、领班、服务员四个层次的岗位,不同的酒店前厅部的组织机构会因具体情况有所变化。

5

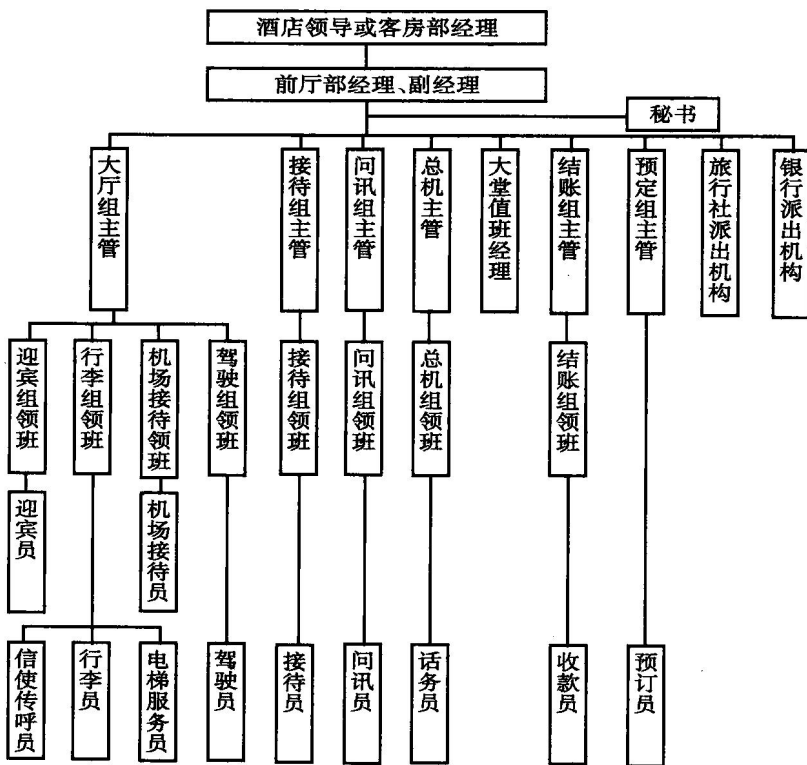


图 1-1 大型酒店前厅部的组织机构

2. 中型酒店前厅部的组织机构

中型酒店前厅部组织机构如图 1-2 所示。

与大型酒店相比，前厅部下设的工种减少，由部门经理、领班、服务员三个层次构成。

3. 小型酒店总服务台的组织机构

小型酒店一般不设前厅部，而是设总服务台班组。这个班组设总台服务员，负责订房、问讯、接待、收款等多项接待工作。另外还设有电话总机、大厅服务员两种工种。如图 1-3 所示。

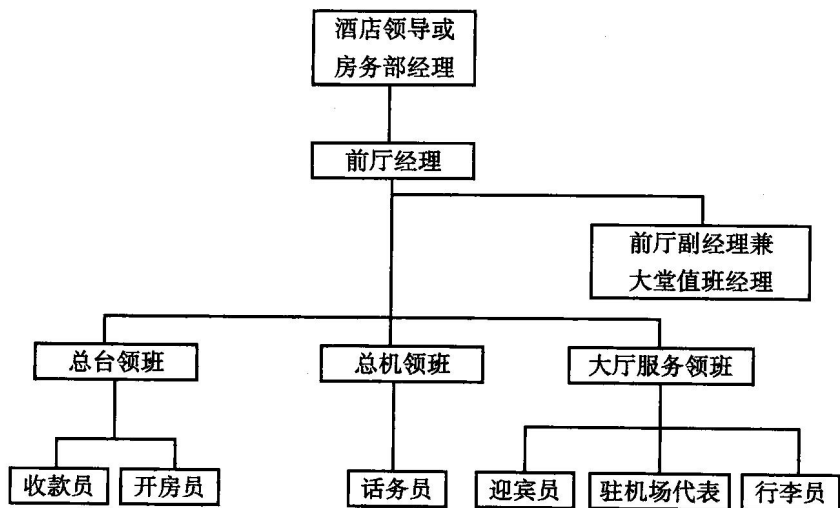


图 1-2 中型酒店前厅部的组织机构

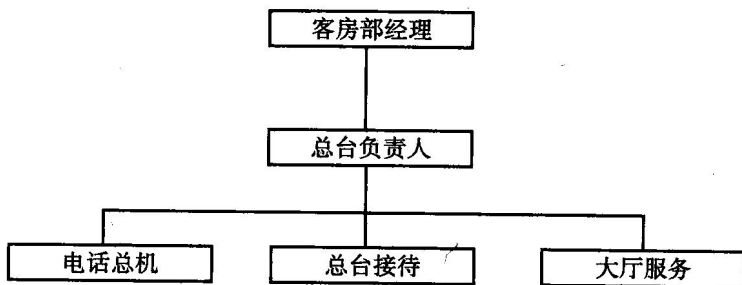


图 1-3 小型酒店总服务台的组织机构

由于酒店规模大小不同、经营管理不同，在机构名称、分工方式或管理范围上有一定差异。但它的机构设置要能迅速准确地完成前厅部的各项工作，还要极大地方便客人，由于大型酒店前厅部的员工分工仔细、专业化强，应在部门内定期互换工作，避免工作单调乏味，还可互相了解增进合作。中、小型酒店前厅部或总服务台员工则应尽量成为“多面手”，兼做数项工作。这样，一方面可提高工作效率，节省人力，另一方面又可使员工丰富工作经验，增加工作自豪感。

二、前厅部各机构工种组成及职责

(一) 前厅部经理

1. 对总经理或房务经理负责，参加酒店部门经理会议，提供有关信息，协

助总经理决策。

2. 制定前厅部工作计划,全面负责前厅部的管理工作,对下级部门的管理人员及员工下达任务,布置工作,并进行指导和监督。

3. 检查、考核、评估员工的工作,并负责培养、调动、提升事宜。

4. 直接参与预订管理及出租率预测等工作。

5. 协调、联络其他部门,进行良好的沟通,确保前厅部各项工作顺利进行。

6. 主持部门业务会议,决定部门内一切主要事宜。

7. 负责重要客人的接待。

8. 检阅并负责回复信件,处理客人投诉。

(二) 大堂副理(大堂值班经理)

大堂副理是酒店的一个非常重要的岗位。其主要职责有:

1. 联络与协调酒店各有关部门对客人的服务工作。

2. 巡回检查酒店各处,找出问题,采取措施,保证酒店的安全及高水准的服务质量。

3. 落实、检查贵宾抵店前的准备工作,协调各部门满足客人的特殊要求。

4. 礼貌热情地回答客人的各种问讯,并协调解决客人紧急难办的事宜。

5. 与各有关部门联系,处理客人的投诉。

6. 代表总经理迎送贵宾及团体客人。

7. 出席酒店有关的例会,接受任务,提出改进酒店服务及管理的建议。

8. 处理各种突发事件,如火警,财物遗失、偷盗或损坏,客人逃账、受伤或死亡等。

9. 努力协调各部门之间的关系,发展与加强同客人、员工之间的良好关系。

10. 代表酒店慰问、探视住店客人中的病人。

11. 认真做好记录。

(三) 客房预订处

预订处是专门从事酒店订房业务的部门,由预订主管和订房员组成。他们必须熟悉整个酒店的情况,特别应该掌握客房状况、客房价格政策等。主要职责有:

1. 受理并确认各种来源的订房及订房的更改、取消。

2. 密切与总台接待员联系,及时向前厅经理、总服务台有关部门提供每日的房间预订数字及资料。

3. 负责与外商、外贸、旅行社等提供客源的单位建立业务关系,尽力推销客房。

4. 做好预测客房出租情况的客情表及其他统计分析报表, 及时向酒店各部门提供信息。

5. 保管各种文件、资料、档案。

(四) 接待处

接待处的人员通常配备有主管、领班和接待员。其主要职责有:

1. 办理登记入住手续, 分配房间。
2. 正确地显示客房状况。
3. 制作销售客房的统计报表。
4. 协调对客服务, 保持并发展与有关部门的沟通。

(五) 问讯处

问讯处的人员通常配备有主管、领班和问讯员。其主要职责有:

1. 解答客人的问讯。
2. 管理、存放、分发客房钥匙。
3. 处理客人邮件、留言和接待访客。
4. 负责介绍有关酒店内的特殊服务。

(六) 大厅服务处

大厅服务处人员由主管、领班、应接员、行李员、委托代办员等组成。其主要职责有:

1. 在门厅或机场、车站迎送宾客。
2. 代客召唤出租车, 提供停车服务。
3. 负责客人的行李运送、寄存、保管。
4. 雨伞寄存和出租。
5. 回答客人提问及为客人指引路向。
6. 公共区域内找人, 分送客用报纸、传送通知单。
7. 办理客人委托的代办事项。

(七) 电话总机

电话总机的人员一般由总机和话务员构成。其主要职责有:

1. 转接电话。
2. 请勿打扰电话服务。
3. 叫醒服务。

4. 回答客人电话查询。
5. 挂发国际、国内长途,并计算费用。
6. 提供呼叫、找人服务。
7. 提供其他项目如火警等紧急信息的传播、播放背景音乐等等。

(八) 夜间值班经理

夜间值班经理统管酒店在夜间的运行和管理,其主要职责有:

1. 负责巡视和检查酒店在夜间的营业和运转情况。
2. 联络与协调各部门的对客服务。
3. 处理客人的投诉和各种意外或突发的事件,并作好夜间值班记录。

第三节 总台计算机系统

随着科学技术的发展,计算机系统在酒店管理中的应用日益广泛。在世界发达国家,绝大多数的酒店实现了计算机管理。我国的很多酒店也开始运用计算机进行经营管理。在这些酒店的总台,绝大多数的半自动化设备和控制工具都被计算机终端设备所取代,其设备系统发生了很大变化。

一、酒店计算机应用的意义

(一) 酒店实现计算机系统经营管理可以提高竞争力

首先,从工作效率的角度来看,总台每天要处理有关客房状况、旅客住宿登记、订房以及旅客账目的大量数据资料,手工和机器处理系统远远不能满足酒店经营的需要。服务工作效率落后已成为酒店经营的一大障碍。其次,从服务质量的角度看,酒店由于业务量较大,旅客往往要在总台排队办理住宿登记和结算手续。由于信息传递速度较慢,数据处理工具落后,跑账、漏账以及账单错误时有发生。这已经成为影响酒店服务质量的一大因素。第三,国际酒店经营日益集团化。我国大型的豪华酒店大都是合资兴建、联合管理的。这些酒店实行国际连锁订房系统,在客源竞争上展示巨大的优势。最后,酒店实行计算机化经营能够提高酒店的经济效益。如前所述,以总体效益上分,计算机系统能够节省大量的人力与物力,提高服务质量,增加服务项目,提高总体管理能力,从而增强酒店的市场竞争能力。

(二) 酒店实现计算机系统经营管理可以提高工作效率

酒店各部门、尤其是前台每天都进行着大量的重复工作,如进行预订或入住的登记、客房状况的统计、各类信息的查询、客人结账退房等。用手工方式进行上述业务的处理,一是速度慢,需要的人手多;二是出现差错的可能性较大。由于计算机及其网络系统的运用,酒店前台的许多工作都交给计算机来处理。比如:过去需要用手工抄写、计算的事情,现在由计算机来完成;过去身份证登记要人工完成,现在可用电脑去扫描处理;过去总台与财务部门的交接要手工一笔笔进行,现在数据通过网络来传递;过去前台与后台信息交流常常要通过人员走动进行,现在则可人不离岗,通过酒店内部网络系统来实现。

由于计算机对信息处理的快速、高效,可大大减少客人预订、登记、用餐、娱乐、购物、结账的等待时间,并可快速地为客人查询各种信息。此外,数据库的数据共享及计算机联网管理使得一次输入的信息可多处使用,完全避免了重复操作。并且只要不进行误操作,就可以杜绝各服务环节的差错。即酒店经营运作中使用计算机管理可大大提高业务处理的效率和准确性。使用电脑化系统,在销售高峰或客房已经完全出租销售完了的情况下,总服务台人员根本无须再去人工计算或审核还有多少间空房,因为可以提供的客房数量是由每天客人迁出离店的客房数、当天预订的客房数或者事先留房数来决定是否有空房间可以提供出租销售的。

电脑化总服务台酒店管理系统为总服务台人员提供了准确的、最新的、快捷的关于客房和客人的信息,其中包括影响客房租用需要进行调整的一切信息。例如:客人提前离店、宾客延长下榻日期、临时来的散客、客人最后一分钟取消预订以及客人预订而未到等等。

例如中国杭州西湖电脑软件有限公司开发的酒店管理信息系统 Fox HIS (Foxbase Hotel Information System),将前台的预订与接待集成一个模块——预订接待系统。与手工操作相比,这种预订接待系统主要有以下几个优点:

(1) 客人的预订信息可直接成为入住登记信息,减少客人入住等待的时间。预订接待系统中客人的预订与登记用的是同一张主单,因此在客人入住登记时,凡是预订中记载的信息就可以不用输入了,以此避免重复工作,加快登记速度。

(2) 设置宾客联房,方便联系多人一起结账。对于一起前来入住、相互有联系的客人,可设置联房信息,这不仅便于酒店与客人联系,而且联房客人同时离开酒店时,可以一起办理结账退房手续,大大提高工作效率。

(3) 可自动、准确地识别回头客,简化输入以便对回头客进行特殊服务。客人离店后,其信息被转入、保存到历史档案中,待客人再次入住时,系统可以自动识别回头客,并将其有关信息从历史档案库直接转入到登记单中,免去了烦琐