

旅游与饭店服务实训系列丛书

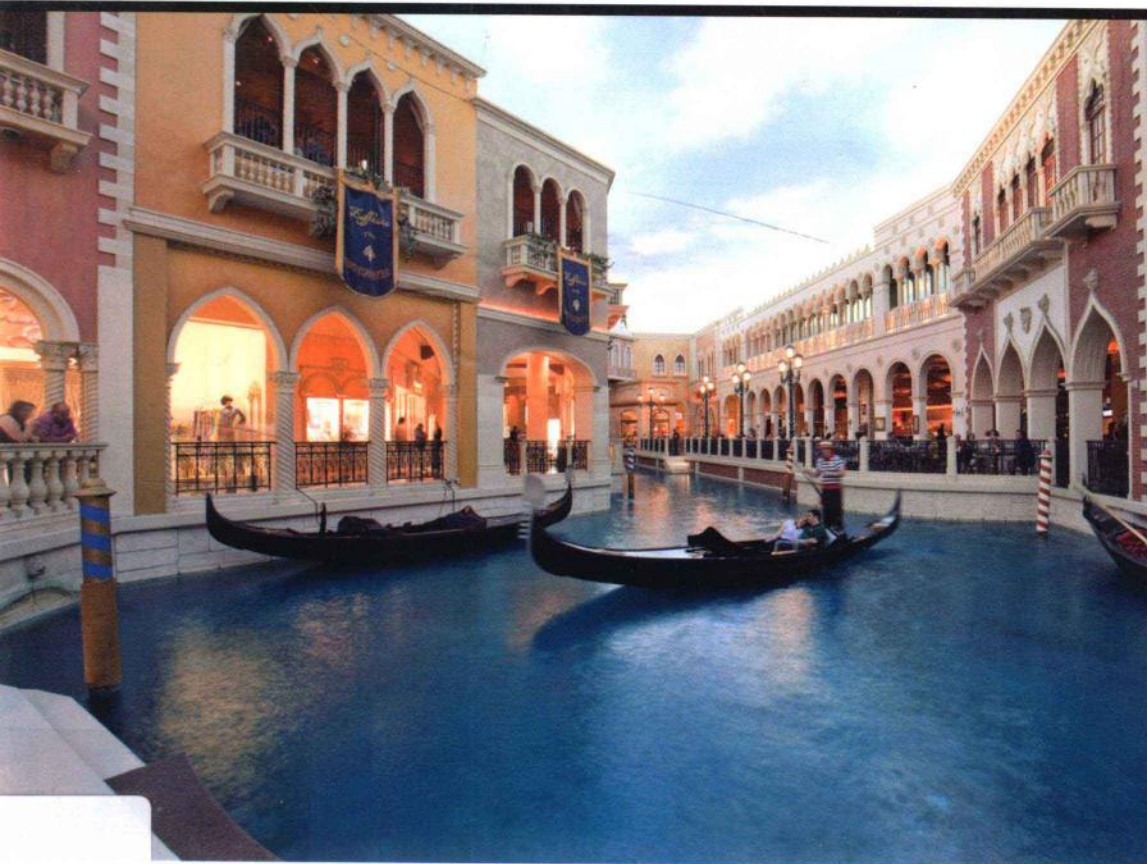


JIUDIAN FUWU SHIXUN JIAOCHENG



酒店服务实训教程

韩 鹏 刘晓芬 主 编
缪小玲 王 莉 副主编



旅游教育出版社

■ 旅游与饭店服务实训系列丛书



JIUDIAN FUWU SHIXUN JIAOCHENG



酒店服务实训教程

韩 鹏 刘晓芬 主 编
缪小玲 王 莉 副主编

北京·旅游教育出版社

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务实训教程 / 韩鹏, 刘晓芬主编. — 北京 :
旅游教育出版社, 2013. 5

旅游与饭店服务实训系列丛书

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2568 - 7

I. ①酒… II. ①韩… ②刘… III. ①饭店—商业服
务—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 053773 号

旅游与饭店服务实训系列丛书

酒店服务实训教程

韩 鹏 刘晓芬 主编

缪小玲 王 莉 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787mm × 960mm 1/16
印 张	13.75
字 数	212 千字
版 次	2013 年 4 月第 1 版
印 次	2013 年 4 月第 1 次印刷
定 价	32.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

经过改革开放 30 多年的发展,我国的综合国力和人民群众的生活水平有了显著提升。2012 年,我们已经形成了近 30 亿人次的国内旅游市场规模,位居世界第一;出境旅游人数已超过 8000 万人次,中国成为全球第三大出境旅游客源国,中国出境旅游对世界旅游市场的贡献率超过 7%;入境过夜旅游人数 2012 年已达到 5772 万人次,继续位居世界第三。

旅游职业教育事业发展形势一片大好,但回顾自身,我们还存在着一些问题和不足,酒店管理类专业的课程建设和改革也存在着以下问题:首先,课程体系设计有待进一步完善,理论和实践的结合并没有体现在课程学习的始终,文化课、基础课程所占比例较大,而专业技能课程课时偏少;其次,专业主干课程教材不系统,客房、前厅、餐饮、酒店英语课程都有教材,但是缺乏酒店综合实训类教材,不利于学生全面掌握酒店技能;最后,实训基地条件参差不齐,对于校内必备实训设备设施没有明确的规定,各校建设的实训设备设施条件、规格和层次也差异很大。

酒店管理专业是在实践性教学体系下的理论教学和实践教学,二者关系密不可分,“工学交替”是我们编写这本教材的初衷。实训课程可谓重中之重,酒店管理专业实训教学其内容应贯穿人才培养过程的始终。

为了让大家全面、系统地掌握酒店服务,我们根据酒店不同部门进行了内容编排,主要内容有:饭店概论;前厅服务基本技能实训;客房楼层卫生清扫实训;公共区域(PA)服务基本技能实训;楼层对客服务实训;餐厅服务基本技能实训;中餐厅服务实训;西餐服务实训;饭店服务英语等九个单元。随着出、入境旅游的不断发展和就业前景的日渐广阔,饭店英语应用水平亟待提高,恳请大家一定要重视英语学习,尤其要提高听说能力。

根据酒店不同部门有许多技能需要掌握,我们选取了典型的技能作为工作任务,并在每个单元后设置不同的任务,如在单元六餐厅服务基本技能实训中,主要的工作任务有:托盘、餐巾折花、斟酒、铺台布、摆台、上菜与分菜六项任务。掌握每项任务后大家就可以全面学习服务技能了。

在“做中学,学中做”的指导思想下,我们根据学习与认知规律,在每项任务里面又设计了任务描述、相关知识、实训步骤、任务考核、课后练习等教学环节,让同

学们顺利掌握服务技能。通过任务描述,使同学们自然进入服务实训的情景之中,引发学习兴趣;通过相关知识的学习,使同学们了解必要的知识,更好理解实训环节;通过实训步骤掌握服务流程;通过任务考核,组织小组内评比、组间评比和教师点评系统检验学习效果;最后需要完成课后练习来巩固所学内容。

在武汉职业技术学院、湖北省旅游学校和旅游教育出版社的共同努力下完成了这本教材,韩鹏老师完成了客房楼层卫生清扫实训、公共区域(PA)服务基本技能实训、楼层对客服务实训、客房服务英语和餐饮服务英语等部分的编写任务;刘晓芬老师完成了餐厅服务基本技能实训、中餐厅服务实训和西餐服务实训三个单元编写任务;缪小玲、王莉老师完成了饭店概论、前厅服务基本技能实训和前厅服务英语。

本书融可操作性、理论性与实用性于一体,既可作为酒店管理类中高职技能高考、职业院校酒店专业的教学用书,又可作服务行业培训教材,还可以作为酒店服务类技能的大赛用书。由于时间仓促、编者水平所限,书中的问题和不足难免,敬请读者批评指正。

韩鹏
武汉职业技术学院
2013年1月



目录»

CONTENTS

单元一 饭店概论	1
单元二 前厅服务基本技能实训	9
任务一 前厅预订	11
任务二 入住登记	18
任务三 礼宾服务(Concierge)	24
任务四 总机服务	29
任务五 客人投诉的处理	34
单元三 客房楼层卫生清扫实训	43
任务一 空房卫生清扫	54
任务二 住客房卫生清扫	58
任务三 走客房卫生清扫	66
单元四 公共区域(PA)服务基本技能实训	69
任务一 地毯保养	70
任务二 地面的抛光和打蜡	75
任务三 铜器保养	79
任务四 清洁公用洗手间	84
单元五 楼层对客服务实训	89
任务一 迎送客人服务	93
任务二 客人遗留物品的处理	98
任务三 会客服务	101
任务四 生活服务	105

单元六 餐厅服务基本技能实训	114
任务一 托盘	115
任务二 餐巾折花	119
任务三 斟酒	122
任务四 铺台布	126
任务五 摆台	129
任务六 上菜与分菜	139
单元七 中餐厅服务实训	144
任务一 预订服务	144
任务二 零点餐服务	147
任务三 宴会服务	152
任务四 团体包餐服务	161
单元八 西餐服务实训	166
任务一 零点餐服务	166
任务二 西餐宴会服务	172
任务三 自助餐服务	178
Unit 9 English For Hospitality	183
Task One English For Front Office	183
Task Two English For Housekeeping Department	192
Task Three English For Food And Beverage Department	197
【参考文献】	207
答 案	209

单元一 饭店概论

【任务描述】

熟悉饭店、饭店的类型与等级等相关基础知识,是正确认识饭店行业、树立饭店意识和专业思想的客观要求,也是为进一步的学习奠定基础。

通过本单位的学习,主要是熟悉饭店的概念,掌握饭店的类型与等级,了解饭店的产生与发展。

【相关知识】

一、饭店的概念

“饭店”一词,英语称为“Hotel”。它来源于法语,原指王公贵族在乡间招待贵宾的别墅。后来,欧美饭店沿用了这一词语,泛指所有商业性的住宿设施。

1. 我国对饭店的定义

我国国家旅游局原将现代宾馆、饭店等统称为旅游涉外饭店。2003年颁布的《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)国家标准,已用“旅游饭店”取代原标准中的“旅游涉外饭店”,并对旅游饭店作如下定义:

旅游饭店,是指能够以夜为时间单位向游客提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。按不同习惯,它也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

2. 国外部分权威词典对饭店所下的定义

饭店,一般地说,是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

—《科列尔百科全书》

饭店是在商业性的基础上,向公众提供住宿也往往提供膳食的建筑物。

—《大不列颠百科全书》

饭店,是装备完好的公共住宿设施。它一般都提供膳食、酒类与饮料及其他服务。

—《美利坚百科全书》

饭店,是为公众提供住宿设施与膳食的商业性建筑设施。

—《简明不列颠百科全书》

3. 饭店企业必须具备的4个条件

(1) 它必须是一个完好的建筑并经过装修美化的接待服务场所。

(2) 它必须能够提供住宿、餐饮服务,也可提供商品、康乐项目等其他服务。

(3) 它的服务对象是社会公众,既包括外出旅行的客人,也包括本地居民。

(4) 它必须以营利为目的,使用者要支付一定费用。经营者必须自立经营、独立核算、自负盈亏、自担风险。

—《实用饭店企业管理学》

二、饭店的分类

饭店分类主要有三个作用:

(1) 便于投资人根据饭店类型来选择投资方向,作出投资决策,做好建筑设计与装修。

(2) 便于经营者做好饭店市场定位,选择主要目标市场,提供相应服务。

(3) 便于客人了解饭店主要消费项目,选择计价方式。

饭店根据考虑问题的角度不同,有多种分类方法。下面主要从三个角度来介绍饭店的不同分类:

1. 根据饭店接待对象分类

(1) 商业型饭店。商业型饭店,多建在城市商业区,以接待商务客人为主,同时接待观光、会议等客人。这类饭店以中、高档为主,大多地理位置优越、交通方便、通信设施齐全,所以,适应范围广泛,在饭店行业中占有较大比例。

(2) 观光型饭店。观光型饭店,以接待观光度假的客人为主,也接待商业、会议等客人。这类饭店多建在旅游风景区的城市和海滨、山区、温泉、海岛等景区点附近。客房以标准间为主,为弥补淡季客人不足,多设有会议设施。以度假客人为主的饭店,多根据景区环境与条件设置康乐、体育和娱乐服务项目。

(3) 会议型饭店。会议型饭店,以接待各种类型的会议客人为主,同时也接待其他客人。这类饭店多设在大中城市和比较著名的风景区。由于会议客人以集团和单位报销为主,住期较长,消费水平较高,所以,客房以装修优良的标准间为主,设有部分套房和豪华套房。饭店各种规格的会议室较多,会议设施、视听设备比较齐全,同时设有歌厅、舞厅、台球、保龄球、夜总会等康乐娱乐设施,供会议客人使用。

(4) 汽车旅馆。汽车旅馆以接待开车旅行的客人和家庭客人为主,多建在高速公路的交叉路口和近城区的高速公路入口处。这类饭店大多规模较小,客房以标准间和家庭连房较多;餐厅、酒吧以自我服务为主,有较好的停车条件。

(5) 公寓型饭店。公寓型饭店以接待长住客人为主,住期少则3个月左右,大多在半年至1年以上,以家庭客人居多。这类饭店的客房都像公寓和高档商品住宅楼一样,按单元出租,签订租房合同。每个单元内都设有卧室、起居室兼书房、厨

房、餐厅等,配备适合客人长住的家具设备。饭店只提供住宿、餐饮等基本服务,但大多设有商场和副食品经营项目,以满足长住客人的生活需要。

2. 根据饭店计价方式分类

这是国际上为方便客人消费和饭店价格管理,在事先制定并公布饭店价格的基础上而采用的一种分类方法。主要有五种:

(1)欧式计价饭店。在客房报价和客人订房时,房价中只含房租,不含餐费。客人在饭店用餐另行收取费用。这种计价方式为世界大多数饭店采用。

(2)美式计价饭店。在客房报价和客人订房时,房价中包括客人一日三餐的费用,又称大包干。客人住店期间在饭店用餐,不用再交纳费用。这种计价方式多以团队客人为主。在一些比较偏远地区的度假型、疗养型饭店,也有不少采用这种方式计价。

(3)大陆式计价饭店。在客房报价和客人订房时,房价中包括欧式早餐的费用。客人在住店期间在饭店用午餐和晚餐需要另外收取餐费。这种形式在我国不少饭店中已经广泛采用。

(4)修正美式计价饭店。在客房报价和客人订房时,房价中含有一个早餐和一个正餐的费用,正餐既可以是午餐,也可以是晚餐,由客人自由选用。

(5)百慕大式计价饭店。在客房报价和客人订房时,房价中含一份美式早餐。与大陆式计价饭店相同,只是早餐的类型不同。

3. 根据饭店规模分类

饭店的大小没有明确的规定,一般是以饭店的房间数、占地面积、饭店的销售收入和纯利润的多少为标准来衡量饭店的规模,其中主要是房间数。饭店的规模通常按客房数量来划分。目前,国际上通行的划分标准有以下三种:

(1)小型饭店:客房数在300间以下。

(2)中型饭店:客房数在300~600间。

(3)大型饭店:客房数在600间以上。

三、饭店的等级

1. 饭店等级划分的目的

饭店等级划分的目的,主要表现在三个方面:

(1)保护消费者权益。饭店分级后,客人在预订和使用之前,就知道自己准备入住的饭店属于什么档次,应该提供什么样的服务。客人也可以根据自己的目的和消费能力来选择不同等级的饭店。客人入住饭店后还可以要求饭店提供相应等级的服务。如果质价与等级严重不符,客人可以投诉或下次不再入住该饭店。

(2)规范饭店行业的行为。饭店分级后,不同等级的饭店都向自己的目标市

场展示了自己的产品和服务规格,其价格高低各不相同,有利于饭店业的公平竞争。同时,不同等级的饭店又可以更有针对性地宣传自己的产品和服务,提高服务质量,维护自己的形象。

(3)有利于行业管理和监督。饭店分级后,政府部门和饭店行业协会即可根据饭店等级进行分类指导,加强行业管理和监督,对那些不遵守行业管理规定的饭店给予必要的公开曝光和处罚。

2. 饭店等级的评定机构

国际上,饭店分级是一种通行的做法。其分级管理的机构主要有三种:一是国家旅游管理部门,包括国家旅游局或其他相应的机构,如,日本、西班牙、韩国、希腊等国都是如此。二是饭店行业协会,如,奥地利、澳大利亚、瑞士、美国的部分饭店就是由行业协会来评定饭店的等级。三是汽车协会或俱乐部,如,美国的汽车俱乐部、英国的皇家汽车俱乐部就是饭店等级的评定机构。

3. 饭店等级的评定标准

国际上,饭店等级的评定标准主要包括三方面的内容:一是饭店客房、餐厅、康乐服务项目等的设施设备所达到的等级,包括客房、餐厅的最低数量;二是饭店服务项目的多少及其达到的水平;三是饭店服务质量,包括安全、卫生和服务水平。具体标准都是比较细致的。

4. 饭店等级的表达方式

国际上,饭店等级制度主要有4种表达方式。

(1)星级标示方式。又称星级制,用☆的多少来标示饭店等级的高低。采用最多的是五星级,星号越多,等级越高,一般最高是五星级,最低是一星级。我国国家旅游局也采用这种星级制度。

(2)字母表示法。即用A、B、C、D、E等字母来表示饭店等级的高低。一般A为最高级,E为最低级。

(3)数字表示法。即用1、2、3、4等不同的数字表示饭店的等级高低。一般是数字越小等级越高,数字越大等级越低。

(4)文字表达方式。一般是用豪华、超豪华、一级、二级、三级或I、II、III等不同的文字和数字结合来表示。

总的来说,国际上的饭店等级划分以采用星级制、字母及数字表达为主。其中最通行的是星级制度。

5. 我国饭店的星级评定

我国饭店星级评定标准最早是1987年经国务院批准公布的,1993年经国家质量监督检验检疫总局审批公布,转变为国家标准。经多次修正,现采用的是《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)版本。

国家旅游局和各省、自治区、直辖市旅游局设饭店星级评定机构(星评委),国家星评机构授权并督导省级以下星评工作,组织五星级饭店评定与复核。省级星评机构授权监督并组织本地区饭店星级评定与复核,逐级授权与组织。同时将本地区所评星级饭店的批复和评定检查资料逐级上报省、市级和国家级星评机构备案。

我国饭店按星级划分,用星的数量和设色表示旅游饭店的等级。星级分为五个等级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级(含白金五星级)。最低位一星级,最高位白金五星级。星级越高,表示旅游饭店的档次越高。

6. 世界饭店业的产生与发展

饭店的产生与发展过程源远流长,已有几千年的历史。

根据国外对饭店业发展历史的研究,一般把世界饭店业的发展划分为客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期和现代饭店时期四个发展阶段。

(1)客栈时期(12—18世纪)。客栈,是指乡间或路边的小客栈、小旅店,供过往旅行者寄宿之用。其中以15—18世纪较为盛行,并以英国的客栈最为发达。住宿设施在古希腊和古罗马时代就已出现,为古代的经商者提供住宿。古罗马时期也有官方驿站。

客栈时期的主要特点是:规模小、设备简陋,服务对象以宗教或外出经商的旅行者为主;服务项目仅提供食宿,且价格低廉,经营上单家独户,无须专门的客栈管理人员。

(2)大饭店时期(18世纪末—19世纪末)。18世纪末叶,随着欧美等国进入工业化时代,世界饭店业进入了大饭店时期。大饭店时期最有影响力的代表人物是瑞士人恺撒·里兹(Cesar Ritz, 1850—1919年)。在今天,里兹所创造的饭店经营法则和实际经验,仍被世界各国高级饭店,特别是欧洲的豪华饭店当作遗训继承和沿用。其名言“客人永远是对的”被世界饭店业世代相传。

大饭店时期的主要特点是:大饭店一般建造在大都市,规模宏大、气派,内部装饰高雅,设备豪华、奢华,许多都成为建筑艺术珍品;服务对象是王公贵族,社会名流;服务项目多、服务一流、讲究礼仪,尽全力满足客人需求,但价格昂贵。饭店排斥平民百姓,是身份、权力的象征,投资者几乎都是上层贵族。他们不在乎经济效益,而在乎社会地位。

(3)商业饭店时期(20世纪初—50年代)。美国的饭店大王埃尔斯沃思·斯塔特勒(Ellsworth Statler)被公认为商业饭店的创始人。他提出要建造一种“提供必要的舒适和方便、优质的服务与清洁卫生,而价格又能为一般公众所承受”的饭店。他还提出了许多饭店经营管理的原则和至理名言,如,“饭店从根本上讲,只销售一种东西,这就是服务”,“饭店经营成功的根本要素是地点、地点还是地点”。斯

塔特勒创建的饭店被誉为现代商业饭店的里程碑。

商业饭店时期的主要特点:是以商务旅行者和广大公众为主要服务对象,市场面广;提出了新的服务理论,如,标准化和规范化服务,讲究服务艺术,设施与项目讲究舒适、方便、清洁、安全、实用;价格合理、物有所值,讲求经济效益;推行科学的经济管理手段和方法,质量标准化,低价经营,实施成本控制管理,体现薄利多销的经营观念。

(4)现代饭店时期(20世纪50年代至今)。在20世纪50年代,随着欧美国家战后经济的复苏,人们在国内、国际间的旅行和旅游活动日益频繁,饭店业走出低谷。50年代末60年代初,新型饭店大批出现,饭店业又发生巨大变革。

一些有实力的饭店公司,以签订管理合同、授权特许经营权等形式,进行国内甚至跨国的连锁经营,逐渐形成了一大批使用统一名称、统一标志,在饭店建造、设备设施、服务程序、物资采购与人才培养等方面统一标准的饭店联号公司。其间,以喜来登(Sheraton)和希尔顿(Hilton)两大饭店联号的控制能力最强,影响力最大。喜来登饭店联号的创业者欧内斯特·亨得森(Ernest Henderson, 1897—1967年)和希尔顿饭店联号的创始人康拉德·N. 希尔顿(Conrad N. Hilton, 1887—1979年)成为20世纪继斯塔特勒之后饭店经营史上最为著名的人物。

现代饭店时期的主要特点:饭店一般布局在城市中心、旅游胜地、交通要道等地;面向大众旅行市场,类型多样化;规模扩大,连锁经营和集团化趋势明显;饭店服务综合化,满足旅行者多种需求。

7. 中国饭店业的发展

在中国,饭店业已有3000多年的历史,曾经经历了驿站、客栈时期;19世纪末,随着资本主义生产方式的输入而出现了一批大型西式饭店。中华人民共和国成立后,特别是随着改革开放政策的实行,我国饭店业进入了迅速发展的新型饭店时期。

(1)中国古代的饭店业

在中国,最早的饭店设施可追溯到春秋战国或更远古的时期。数千年来,中国的唐、宋、明、清被认为是饭店业发展较快的时期。在中国古代,住宿设施大体可分为官办设施和民间旅店两类。古代官方开办的住宿设施主要有驿站和迎宾馆两种。

(2)中国近代饭店业

中国近代,由于受到外国帝国主义的入侵,沦为半殖民地半封建社会。当时的饭店业除传统的旅馆外,还出现了西式饭店和半西式饭店。

(3)中国现代饭店业

自1978年我国开始实行对外开放政策以来,大力发展旅游业,为我国现代饭

店业星级的设立和发展创造了前所未有的良好机遇,发展势头迅猛。

可以说,我国饭店建设速度和发展规模超过了同时期世界上任何其他国家。在行业规模扩大、设施质量提升的同时,我国饭店业的经营观念也发生了质的变化,经营管理水平得到了迅速提高。从1978年至今,我国现代饭店业大体经历了四个发展阶段。

(1)第一阶段(1978—1983年),由事业单位招待型管理走向企业单位经营管理,这一时期的饭店,很大部分是从以前政府下属的高级招待所转变而来的。后经过努力,一大批原来的事业性单位初步实现了企业化,饭店经营水平有了明显变化,服务质量有了显著提高。

(2)第二阶段(1984—1987年),由经验型管理走向科学管理。1984年,我国饭店业在全行业推广北京建国饭店科学管理方法,走上与国际接轨的科学管理的轨道。这是我国饭店业在发展中迈出的第二步。

(3)第三阶段(1988—1994年),吸取国际上的通行做法,推行星级评定制度,我国饭店业进入了国际现代化管理新阶段。为使我国迅速发展的饭店业能规范有序地发展并与国际饭店业的标准接轨,1988年9月,经国务院批准,国家旅游局颁布了饭店星级标准,并开始对旅游涉外饭店进行星级评定。

(4)第四阶段(1994年至今),我国饭店业逐步向专业化、集团化、集约化经营管理迈进。20世纪80年代以来,国际上许多知名饭店管理集团纷纷进入中国饭店市场,为我国饭店业展现了专业化、集团化管理的优越性及现代饭店业发展的趋势。由于受到国际、国内经济环境变化的影响,饭店业的经济效益出现滑坡,“走集约型发展之路”越来越成为饭店业的共识,要求饭店业应从单纯追求总量扩张、注重外延型发展向追求质量效益、强化内涵型发展转变。

【课后练习】

一、单选题

- (1)房价包括房租及一份美式早餐的是()。
- A. 欧式计价 B. 美式计价 C. 欧陆式计价 D. 百慕大式计价
- (2)饭店的根本内涵在于()。
- A. 生产产品 B. 接待旅居 C. 创造效益 D. 城市窗口
- (3)()提出了“客人永远是对的”这样的饭店经营格言。
- A. Caser Ritz B. Ellsworth Staler
C. Ernest Henderson D. Cornad N. Hilton

二、多选题

- (1) 饭店企业必须具备的条件是()。
- A. 它必须是一个完好的建筑并经过装修美化的接待服务场所。
 - B. 它必须能够提供住宿、餐饮服务,也可提供商品、康乐项目等其他服务。
 - C. 它的服务对象是社会公众,既包括外出旅行的客人,也包括本地居民。
 - D. 它必须以营利为目的,使用者要支付一定费用。经营者必须自立经营、独立核算、自负盈亏、自担风险。
- (2) 根据接待对象分类,饭店的主要类型有()。
- A. 商业型饭店
 - B. 机场饭店
 - C. 公寓型饭店
 - D. 会议型饭店
 - E. 观光型饭店

单元二 前厅服务基本技能实训

前厅,是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地,是饭店对客服务的开始和最终完成的场所,也是客人对饭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饭店组织机构中十分重要的部门——前厅部。前厅部也称“客务部”或“前台部”。前厅部任务众多,但首要任务是销售饭店客房及其他产品,确保饭店各项业务工作有序、顺畅地进行。因此,饭店前厅部亦被称为饭店的“大脑”、“中枢神经”,是饭店业务活动的中心。其运行的好坏将直接影响到饭店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

一、前厅部的作用

1. 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门,服务项目多、时间长,饭店的任何一位客人,从抵店前预订到入住,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饭店内活动的全过程,是饭店服务的起点和终点。无论饭店的规模大小、档次如何,前厅部总是为客人提供服务的中心。

2. 前厅部是饭店形象的代表

前厅部是饭店对外营业的窗口,有经验的客人通过饭店前厅部服务与管理,就能判断这家饭店的服务质量、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。前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方。因此,前厅部是饭店的营业橱窗,是饭店形象的代表,反映饭店的整体服务质量。

3. 前厅部的协调作用

前厅部犹如饭店的大脑,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。由这里发出的每一项指令,每一条信息,都将直接影响饭店其他部门对客人的服务质量。因此,前厅部员工,尤其是接待员必须认真负责、一丝不苟,并经常联络和协调其他部门的工作,以保证饭店的正常运转,提高饭店整体服务质量。

4. 前厅部是创造经济收入的关键部门

为客人提供食宿是饭店最基本的功能,客房是饭店最大、最主要的商品。在饭店的营业收入中,客房销售额通常要高于其他各项。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,提高饭店经济效益。除销售客房外,前厅部还

可通过提供邮政、电信、票务及出租车服务等,直接取得经济收入。

5. 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部能收集到有关整个饭店经营管理的各种信息,并对这些信息进行认真的整理和分析。每日或定期向饭店高层提供真实反映饭店经营管理情况的数据报表和工作报告,并向饭店管理机构提供咨询意见,作为制定和调整饭店经营策略的参考依据。

二、前厅部的主要任务

- 客房预订。接受客人预订是前厅部的主要任务之一。
- 礼宾服务。包括在机场、车站接送客人,门口迎宾,为客人提供行李搬运、出租车服务、邮电服务和问讯服务等。
- 入住登记。总台不仅要接待住店客人,为他们办理住店手续、分配房间等,还要接待其他消费客人以及来访客人等。
- 房态控制。饭店客房的使用状况是由总台控制的。准确、有效的房态控制,有利于提高客房利用率及对客人的服务质量。
- 账务管理。包括建立客人账户、登账和结账等多项工作。
- 信息管理。前厅部要负责收集、加工、处理和传递有关经营信息,包括饭店经营的外部市场信息和内部管理信息,并对其加工、整理,将其传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理部门。
- 推销客房。除饭店营销部外,前厅部的预订处和总台接待也要负责推销客房的工作。受理客人预订,并随时向没有预订的散客推销客房等饭店产品和服务。

三、前厅部的主要部门

- 预订处。主要负责饭店的订房业务。
- 接待处。主要职责是销售客房,接待住店客人,为客人办理入住登记手续,分配房间;掌握住客动态信息及资料,控制房间状态等。
- 问讯处。主要职责是回答客人问讯,接待来访客人,处理客人邮件、留言以及分发和保管客房钥匙。
- 收银处。主要职责是办理离店客人的结账手续。
- 礼宾部。主要为客人提供迎送服务、行李服务和各种委托代办服务。
- 电话总机。主要职责是接转电话,为客人提供请勿打扰电话服务,叫醒服务,回答电话问讯等。
- 商务中心。为客人提供打字、翻译、复印、装订、印名片、长话、传真、订票等。