

示范性高等职业院校建设校企合作特色教材

# 前厅客房服务与管理

◎ 冯丽 余菁华 高鹏飞 主编



 北京理工大学出版社  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

示范性高等职业院校建设校企合作特色教材

# 前厅客房服务与管理

主 编 冯 丽 余菁华 高鹏飞  
副主编 薛文婷 范 洁 王兰玲 王爱华



 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

## 内 容 简 介

针对星级酒店前厅和客房服务人员的典型工作岗位需要,本书从提高学生的实践技能出发,借鉴职业教育国家规划教材建设经验进行构思、设计和编写。本书共包括七个项目:项目一介绍前厅部和客房部相关的基础知识;项目二至项目四从对客服务角度出发,针对星级酒店前厅部、客房部典型工作岗位介绍相应的理论知识与服务技能;项目五至项目七从星级酒店其他职能部门与前厅部、客房部的关系角度出发,着重介绍如何从管理角度更好地完成工作,旨在提高学生的综合素质。

本书既可以作为高职高专院校酒店管理与相关专业的教学用书,也可以作为酒店管理人员和从业人员的学习参考资料与培训用书。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/冯丽,余菁华,高鹏飞主编. —北京:北京理工大学出版社,2021.1  
(2021.2重印)

ISBN 978-7-5682-6886-8

I. ①前… II. ①冯… ②余… ③高… III. ①饭店-商业服务-高等学校-教材 ②饭店-商业管理-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第053694号

---

---

出版发行/北京理工大学出版社有限责任公司

社 址/北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编/100081

电 话/(010)68914775(总编室)

(010)82562903(教材售后服务热线)

(010)68948351(其他图书服务热线)

网 址/http://www.bitpress.com.cn

经 销/全国各地新华书店

印 刷/涿州市新华印刷有限公司

开 本/787毫米×1092毫米 1/16

印 张/12.5

字 数/293千字

版 次/2021年1月第1版 2021年2月第2次印刷

定 价/38.00元

责任编辑/徐春英

文案编辑/徐春英

责任校对/周瑞红

责任印制/施胜娟

---

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换

# 前 言

本书是乌海职业技术学院校企合作开发教材，在编写过程中结合了作者多年从事酒店管理相关专业的教学管理经验和深入酒店锻炼实践的收获。根据从原理到方法的逻辑原则，在基本结构系统科学的前提下，本书力图体现以下几方面特点。

(1) 针对性。本书主要针对酒店管理与相关专业，将管理学的基本原理与酒店前厅业务管理有机结合，直接服务于人才培养目标的需要，具有更强的针对性。

(2) 层次性。依据高职高专培养层次，本书的理论内容坚持“必须、够用”的原则，对企业管理学的原理和方法进行适当取舍，突出职业岗位对相关理论知识的需要。

(3) 实践性。高职高专院校培养的是高素质应用型人才，相应的理论知识一定要转化为相应的能力，因此本书各项目设置实践训练环节，将理论知识融入实践活动中，贯彻学生能力和技能培养的教育教学观念。

(4) 指导性。本书的体例编排对教师和学生都有一定的指导性，特别是对教师如何有效地组织和开展课内课外的教学活动提供了思路，使教师在教学内容、教学方法和教学手段上都积极适应高素质技能应用型人才培养的需要，学生在教材体系的指导下也知道应该如何学习理论知识和锻炼实践能力。

在运用本书时，希望学生能掌握以下三方面内容。

(1) 掌握目前前厅、客房各岗位在做的各项工作内容，知道做什么、怎么做、会操作，从而为实习、就业做好准备。

(2) 不仅知其然，还要知其所以然，学会思考、分析，知道为什么要这样操作。

(3) 经常思考是否有其他办法可以做得更好、更方便。

本书由冯丽、余菁华、高鹏飞主编。其中，项目一由范洁执笔，项目二、项目七由冯丽执笔，项目三由余菁华执笔，项目四由薛文婷执笔，项目五由王兰玲执笔，项目六由高鹏飞执笔，王爱华组织协调酒店专家参与相关章节的编写、修订与完善工作。整个编写过程先由作者结合来自学生和酒店行业的建议意见完成，并经过多次与企业专家会谈，结合酒店岗位实际工作需要修订和完善，最终由冯丽负责全书统稿。本书的编写工作得到了乌海市各星级酒店，特别是乌海职业技术学院的校外实训基地乌海市世纪元大酒店的鼎力协助，在此向他们表示衷心感谢！

本书核心知识点和技能点均可查看作者省级精品课程网站（<http://glx.whvtc.net/structure/qtkgfj/index.htm>），在网站上可以找到相关的课件、技能操作示范视频与其他资源。由于作者学识和阅历有限，书中难免存在不足之处，敬请广大读者给予批评指正。

编 者

<b>项目一 基础知识</b> .....	( 1 )
任务一 设置组织机构与职能 .....	( 1 )
任务二 部门风格设计与布局 .....	( 21 )
<b>项目二 客房预订、入住与退房结账</b> .....	( 36 )
任务一 预订客房 .....	( 37 )
任务二 登记入住 .....	( 51 )
任务三 退房结算 .....	( 61 )
<b>项目三 前厅服务</b> .....	( 66 )
任务一 礼宾服务与委托代办服务 .....	( 67 )
任务二 问讯服务 .....	( 80 )
任务三 电话总机服务 .....	( 89 )
任务四 商务中心服务 .....	( 92 )
任务五 金钥匙服务 .....	( 100 )
<b>项目四 客房清洁与公共区域服务</b> .....	( 109 )
任务一 客房清洁 .....	( 109 )
任务二 公共区域服务 .....	( 120 )
任务三 对客服务 .....	( 122 )
<b>项目五 销售管理</b> .....	( 127 )
任务一 销售产品分析 .....	( 128 )
任务二 房价管理 .....	( 132 )
任务三 客房经营统计分析 .....	( 140 )
<b>项目六 信息管理</b> .....	( 149 )
任务一 预测客流与信息传递 .....	( 149 )

## 2. 前厅客房服务与管理

任务二 信息沟通 .....	(153)
任务三 制作前厅报表与管理文档 .....	(159)
任务四 计算机技术在酒店管理中的应用 .....	(167)

### 项目七 服务质量管理 .....

任务一 前厅部服务质量与安全管理 .....	(174)
任务二 客人投诉的处理与服务补救 .....	(182)

### 参考文献 .....

(193)

# 基础知识

## 学习目标

1. 了解前厅部在酒店经营管理和运营中的重要地位。
2. 了解前厅部的的主要任务。
3. 了解前厅部的组织机构和岗位职责。
4. 了解前厅部风格设计和布局。

## 情境导入

### 史密斯先生的不满

史密斯先生是英国一家著名投资公司的项目经理，此次来华与中方洽谈一笔大型投资项目。由于大量的商务活动、谈判和时差原因，每天需要与伦敦总部进行联系，因此他只好在凌晨休息，中午起床工作。但遗憾的是，客人这一起居习惯并未得到酒店有关方面的充分重视。每天上午客房服务员时而清扫房间，时而收取客衣，信使又时而派送留言、传真等，使他不能得到良好的休息。

史密斯先生多次向员工交代，也许是因为语言沟通的障碍，收效甚微。他曾尝试使用“请勿打扰”牌进行提醒，但由于房内行李和资料甚多，他未能找到该牌。尤其在周末，打扰更加频繁，他忍无可忍，甚至认为服务人员要与他作对。他原本打算住宿一个月，但第15天便给酒店总经理写了长达5页的投诉信，随后搬到了另一家酒店。

#### 思考：

客房是酒店的核心产品，客房服务员的服务质量尤为重要，直接影响顾客对酒店的印象。因此，客房部的管理人员应对服务员进行培训，全方位体察客人的服务需求，应具备有常客及特殊要求客人的客史档案，同时制订并严格执行有针对性的服务计划。



## 知识链接

### 任务一 设置组织机构与职能

前厅是每位客人抵达和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，也是客人形成对酒店的第一印象和最终印象之处。前厅部的管理体系、工作程序，以及前厅部每位员工的服务意识、职业道德、服务质量、知识结构、操作技能、应变能力和言谈举止

等，无一不对酒店的形象和声誉产生重大影响。

### 一、前厅部的地位和主要任务

前厅部（front office）是酒店为销售酒店客房，接待住店客人，办理各种服务手续，联络和协调酒店各部门对客服务，以及为客人提供前厅服务而设立的综合性部门。前厅部的工作具有接触面广、政策性强、业务繁杂、关系全局等特点，是酒店经营管理中必不可少的重要环节。

#### （一）前厅部的地位和作用

##### 1. 前厅部是酒店业务活动的中心

任何一家好的酒店都把自己当成客人的家外之家进行运作，竭尽所能为客人提供方便、快捷、舒适、温馨的服务，因此酒店为满足客人的需要设立了多个服务部门和管理机构。这些岗位和部门的正常运转，都是以前厅部的运转为中心的。

客房是酒店最主要的产品，前厅部通过客房销售带动酒店其他各部门的经营活动。因此，前厅部应积极开展客房预订业务，为抵店的客人办理入住登记手续和安排客房，积极宣传和介绍酒店的相关服务项目。同时，前厅部还应及时将客源、客情、客人需求及投诉等信息传递给各有关部门，联络和协调全酒店的对客服务工作，以确保服务工作的质量和效率。

前厅部自始至终都是对客服务的中心，是客人与酒店联络的纽带。从客人抵达酒店前的预订，到入住和离店后的工作，都离不开前厅部。前厅部与酒店业务关系如图 1-1 所示。

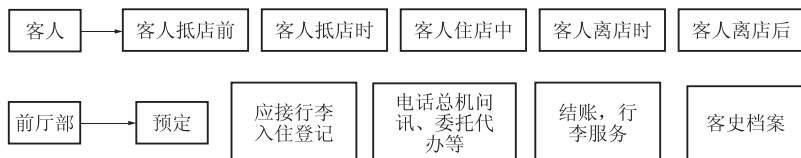


图 1-1 前厅部与酒店业务关系

##### 2. 前厅部是酒店管理机构的代表

由于前厅部是酒店对客服务的中心，在客人心目中它就是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅，离店结账在前厅，客人遇到困难需要帮助找前厅，客人感到不满进行投诉也找前厅。

前厅部工作人员的言行举止将会给客人留下深刻的第一印象，因此前厅工作人员要以彬彬有礼的态度待客，以娴熟的技巧为客人提供服务，妥善处理客人投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，让客人感到放心和满意。因此，前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响酒店的整体形象。

##### 3. 前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

前厅部是酒店业务活动的中心，是对客服务的中心，当然也是酒店的信息中心，能够及时获得市场的变化信息和消费者需求信息。前厅部将收集到的信息进行整理和加工，制定相应的数据表格，定期向酒店的管理者提供酒店经营管理状况的数据和报告。前厅部可以利用自己直接接触和了解客人需求的优势，定期向酒店管理者和机构提供意见，作为制订和调整酒店计划与经营策略的参考依据。

由此可见，前厅部的运行和管理水平能够反映整个酒店的工作效率、服务质量与管理水平，并直接影响酒店的经营效果，其地位和作用是十分重要的。

## （二）前厅部的工作特点

### 1. 工作内容庞杂

前厅部的工作范围较广，项目多，通常包括销售、寄存、接待、收银、问讯、票务、预订等一系列工作内容，并且每项工作都有相应的规范与要求，在具体的操作过程中必须严格遵守才能使宾客满意。

### 2. 工作涉及面宽，影响全局

前厅在整个酒店管理过程中负有协调功能，必然与各个相关部门发生联系，有时不仅需要熟悉本身的业务，还要了解其他部门的情况，这样才能帮助顾客解决问题。

### 3. 专业要求高

随着时代的进步，现代科技不断引入各行各业的管理中，酒店前厅也基本上实行计算机管理，员工必须经过专业培训才能上岗操作。另外，在帮助宾客克服困难，回答其提出的问题时，也需要员工具备相应的能力与业务知识背景，这就对员工的素质、专业技术水平、业务水平提出了较高的要求。

### 4. 政策性强

无论是关于客房的销售、放假的折扣、特殊接待的全局调动，还是处理客人的问讯、投诉等，都是涉及整个酒店经营的政策性很强的工作，稍有疏漏就可能造成政策性错误。这就要求前厅部工作人员必须熟练掌握酒店在对客服务中的各项政策和具体执行要求。

## （三）前厅部的主要任务

### 1. 销售客房

前厅部的首要工作任务就是销售客房。在参与酒店的市场调研与市场预测、参与房价及促销计划制订的基础上，配合销售部进行宣传促销活动，主要负责开展客房预订业务，掌握并控制客房出租状况，为宾客办理登记入住手续，安排住房并确定房价，在酒店总体销售计划的指导和管理下，具体完成未预订客房的销售和已预订散客的实际销售手续。

### 2. 提供各类综合服务

前厅是对客服务的集中点，担负为宾客服务的各项工作，如门厅迎送服务、问讯服务、投诉处理、为客人提供行李搬运、出租车服务、邮电服务等。

### 3. 联络和协调对客服务

前厅是酒店与客户沟通的桥梁，它根据客人的要求，保持与酒店各部门之间的有效联系，与其密切配合，及时传输有关客务信息，协调涉及多个部门的宾客事务，保证对客服务的准确、高效，为酒店树立良好的形象。

### 4. 管理客账

前厅部还是酒店业务运行过程中的财务处理中心，主要是做好宾客账单的管理工作。一般来说，前厅必须为住店客户分别建立账户，根据各营业部门转来的客账资料，及时记录宾客在住店期间的各项用款，并且进行每日核计、累加，保证账目准确，以求在宾客离店前为其顺畅地办理结账事宜。

### 5. 处理相关信息资料

前厅是宾客活动的中心，因此是各类信息的集散地，包括外部市场和内部管理等各类信息，大到旅游业发展状况、世界经济信息，小至开房率或客人的住店、离店、预订情况等，前厅部不仅要收集这类信息，还要对其进行加工、整理，并送传到相关部门。

### (四) 前厅部的工作要求

前厅部特定的工作内容对其员工提出了特定的工作要求。

(1) 员工必须具备良好的服务意识。前厅是酒店的门面，前厅服务质量具有深远的意义。因此，前厅的员工要格外强化自身的服务意识，力求做到热情、细致、周到。员工还要落落大方、彬彬有礼，把顾客的烦恼当成自己的烦恼，认识到自己的一言一行就代表了酒店的形象，自己的表现既可能给酒店带来利益，也可能使酒店蒙受损失，从而进一步约束自己的言行，爱岗敬业，认真负责地做好本职工作。

(2) 员工必须有勤奋好学、探索求知的精神，不断提高自己的素质，拓宽自己的知识面，以求更好地为顾客服务。前厅遇到的工作情况千变万化，不一而足，往往随着顾客的变化而变化。因此，员工为了适应不断出现的新情况，必须努力学习新的知识，不断完善自己，厚积薄发，把工作做得更出色。

(3) 员工必须有良好的语言理解能力、表达能力和交流能力。前厅员工接触宾客的机会较多，既要向顾客解释问题，也要回答顾客提出的问题，而顾客往往又是天南地北，各色人等都有，为了顺利地与对方交流，员工必须有相当好的理解能力。另外，前厅员工最好能掌握一些方言，并且能熟练运用一两门外语。

(4) 员工必须有良好的仪态，言谈举止要得体。为了让顾客有宾至如归的感觉，员工必须练好基本功，注意仪表仪容，按酒店规定着装，做到干净整齐、仪态大方，给人亲切感。

(5) 员工必须机智灵活，具备较强的应变能力。前厅是酒店的神经中枢，事务繁杂，每天必须妥善处理各种各样的人和事。因此，前厅员工需要发挥自己的聪明才智，做到随机应变。

### (五) 前厅部员工应注意的事项

除了以上总体原则外，前厅部的员工在工作中还有一些需要注意的事项，具体包括以下几方面。

(1) 注意使用礼貌用语，如“请”“您”“对不起”“先生”“女士”等。

(2) 时刻提醒自己要面带微笑。微笑是一种联络情感最自然、最直接的方式，同时是最有效的，它能将一切误会与不快驱散，建立愉快和谐的氛围。

(3) 要善于在工作中控制自己的情绪。一旦遇到专横无理的客人，要耐心说服劝导，决不能随着客人的情绪走，要坚决避免与客人发生争吵甚至冲突。

(4) 学会艺术地拒绝。在前厅工作，经常会碰到很多状况。例如，客人提出了不符合酒店有关规定，或者是难以帮助其实现的要求，此时员工应该如何处理呢？违反规定满足客人的要求当然是不应该的，敷衍了事地答应客人而后又无法真正兑现承诺就更不应该。因此，员工既不能轻易地答应客人，也不能直接生硬地拒绝客人，正确的做法是向客人耐心地说明有关情况，委婉地表明自己爱莫能助，请客人谅解。在一般情况下，客人都是通情达理、能够给予理解的，这样就妥善处理了难题，避免发生误会与冲突。

## 二、前厅部组织与管理

### (一) 前厅部组织概述

#### 1. 前厅部组织的含义

前厅部组织是静态组织结构和动态组织活动过程的统一。就动态来讲，前厅部组织是指为完成前厅部任务而进行的组织活动和运动过程。就静态来讲，前厅部组织是指具有前厅部

职能的组织机构。前厅部组织机构的设置要与酒店自身的情况相吻合，要求既能保证前厅运作的效率和质量，也能满足客人要求。

## 2. 前厅部组织的基本要素

(1) 前厅部组织目标。前厅部组织目标是前厅部赖以建立和存在的前提与基础，也是前厅部组织活动的出发点和归宿。因此，前厅部组织必须有明确的目标，并自上而下逐级进行目标分解，依次确定所属的各个子目标，形成一个多层次、多序列的前厅部组织目标体系。

(2) 前厅部组织机构设置。组织机构是前厅部组织的实体，也是履行前厅部职能、达成组织目标的载体。设置科学合理、精干高效的前厅部组织机构，是前厅部组织的核心内容。

(3) 前厅部组织人员构成。前厅部组织目标的实现和任务的完成都离不开前厅部成员的共同努力。因此，前厅部员工的素质及其结构是前厅部组织的一个重要因素。

(4) 前厅部组织的规章制度。规章制度是前厅部组织依法办事的根本保障，规章制度的完善程度也是衡量前厅部组织健全程度的主要标志。因此，建立健全前厅部组织内部的各项具体规章制度是前厅部组织建设十分重要的内容。

(5) 前厅部组织权责体系。权责体系是前厅部组织内部权力分配、权责关系、指挥系统、运行程序、沟通渠道，以及各种机构、各个岗位在组织中的地位、作用、内在联系的具体表现，直接关系到前厅部组织机构的设置及其运转。

(6) 前厅部组织的物质因素。前厅部组织的物质因素是指前厅部组织办公场所、办公设备、办公用品、办公经费等，这些是前厅部管理所必需的物质条件。没有这些物质条件，前厅部无法实施管理。

## 3. 前厅部组织的类型

前厅部组织机构的具体设置有以下几种模式。

(1) 大型（图1-2）。酒店设客房事务部或称房务部，下设前厅、客房、洗衣和公共卫生四个部门，实行系统管理。在前厅部内部通常设有部门经理、主管、领班、服务员四个管理层次，一般被大型酒店所采用。

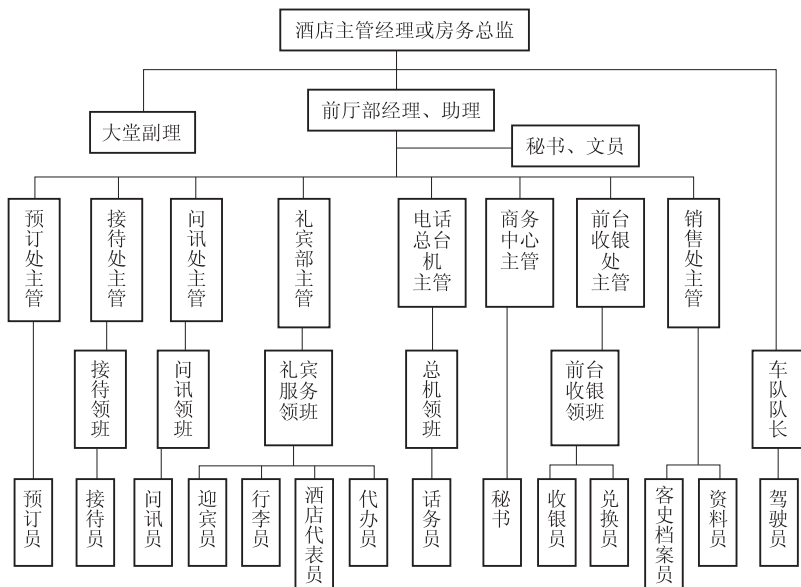


图 1-2 大型酒店前厅部组织结构图

(2) 中型 (图 1-3)。前厅部直接受酒店总经理领导, 在前厅部内设部门经理、领班、服务员三个管理层次, 一般被中型酒店所采用。

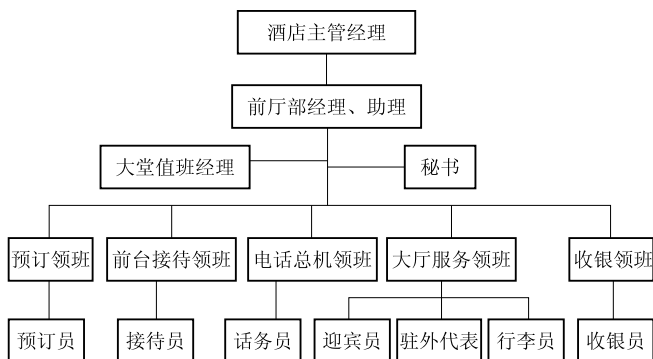


图 1-3 中型酒店前厅部组织结构图

(3) 小型 (图 1-4)。前厅不单独设立部门, 其功能由总服务台承担, 总服务台作为一个班组隶属于客房部, 只设领班 (主管)、服务员两个管理层次, 以前小型酒店一般采用这种模式。随着市场竞争的日益激烈, 许多小型酒店也增设了前厅部, 扩大业务范围, 强化前厅营销与“枢纽”功能, 发挥前厅的参谋作用。

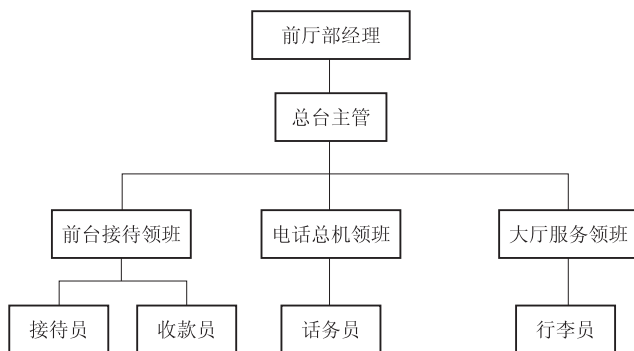


图 1-4 小型酒店总服务台组织结构图

#### 4. 前厅部组织结构

前厅部组织结构是指前厅部组织各要素的配合和排列组合方式, 包括前厅部组织各成员、单位、部门和层级之间的分工协作以及联系、沟通方式。结构合理、运转灵活的前厅部组织是实现前厅部组织目标和提高前厅部组织效率的重要保证。在前厅部的组织结构中, 最重要的是纵向、横向结构, 它是前厅部组织系统中的基本框架。

(1) 前厅部组织的纵向结构。前厅部组织的纵向结构又称为直线式结构, 是纵向分工形成的前厅部组织的层级制。其特点是上级直接领导下级, 行政指挥和命令按照垂直方向自上而下地传达与贯彻。它具有事权集中、权责明确、指挥统一、便于控制等优点; 其缺点是组织内没有专业化的管理分工, 各级管理者过多, 责重事繁, 容易顾此失彼。

研究前厅部组织的纵向结构, 应该注意管理层次与管理幅度的关系。管理层次是前厅部组织纵向结构的等级层次, 即前厅部组织中设置多少等级的工作部门, 这应该由前厅部组织的工作量决定。层次过多, 手续繁杂, 官僚主义滋生, 不但不利于前厅部组织本身的管理和职能的发挥, 不利于信息的沟通和传递, 而且浪费人力、物力、财力; 层次过少, 事务集中

于几个领导者或部门,也可能使前厅部工作人员疲于应付。因此,前厅部组织的层次必须适当。在前厅部组织中一般具有三个层次,即管理层、执行层、操作层。

管理层是指前厅部经理、副经理或经理助理。他们主要负责制定经营管理决策,具体安排前厅部的日常工作,负责本部门下属员工的分工、领导、指挥、监督。他们在酒店中起着承上启下的作用,完成酒店经营目标,是开展经营管理工作的直接责任人。因此,对酒店的经营成功起着非常重要的作用。

执行层是指前厅部各岗位的主管、领班等。他们是酒店基层的管理人员,主要是执行前厅部下发的经营计划,布置指导操作层员工的工作,监督本班组服务的程序和标准,随时检查是否符合本酒店的服务质量标准。同时,他们直接参与酒店服务工作和日常工作的检查、监督,保证前厅部正常运行。

操作层是指前厅部执行某项具体服务工作或专业工作的基层员工,酒店服务质量的优劣、效率的高低都是通过基层员工的服务工作体现出来的。

管理幅度是指一级前厅部组织或一名上级领导者直接领导和指挥的下级单位或工作人员的数目。管理幅度和管理层次在前厅部组织中具有很大的弹性,很难定量规定,受到多种主观条件的制约。

①在管理单位或人员不变的情况下,管理层次的增加就意味着管理幅度的减小,两者成反比关系;反之亦然。

②管理幅度与管理事务难易程度有关,所管事务属稳定性、例行性和重复性工作,则管理幅度可适当增大;相反,所管事务属变动性、非程序性和创新性工作,则管理幅度应适当减小。因此,不同的管理层次和不同的工作性质,管理幅度应该有所差别。

③管理幅度同管理者的水平和被管理者的素质有关。高明的管理者可以多而不乱,指挥自如,幅度可大些;反之,则小些。

(2)前厅部组织的横向结构。前厅部组织的横向结构又称职能式结构,是横向分工形成的前厅部组织的职能制,即同级前厅部组织和每级前厅部组织内部各组成部门之间的组合方式。前厅部组织的横向结构是各级领导人都设有由其直接管理的职能机构,分工精细,能减轻高层领导的负担,有利于专业化。其缺点是事权分散,容易出现扯皮和推诿现象。

(3)前厅部组织纵向结构与横向结构的统一。单纯的纵向型、横向型结构各有其优缺点,因此前厅部组织一般把二者结合起来,将前厅部组织成网络型的直线职能式结构。其特点是领导者的统一指挥与职能专业部门相结合,吸收了直线式和职能式结构的优点,舍弃了部分缺点,使其互相补充、制约,它是前两种结构的发展。

目前,我国的酒店基本上采用直线职能式结构。从纵向看,我国酒店前厅部组织划分为管理层、执行层、操作层。每一层次内部按业务性质划分为若干职能部门,每个部门所管业务内容不同,但管辖范围大体相同,地位平等。它们主要对同级领导负责,也接受相应的上级职能部门的领导。

## (二) 前厅部的管理人员

组织进行管理首先是对人进行管理,留住人、用好人、管好人是一个企业成功的法宝。2002年7月,中国平安保险公司品牌宣传部在企业文化与现代企业的竞争中这样写道:“企业有资本没人不行,企业有技术没人不行,企业仅有人才也不行,企业需要一群有凝聚力的人,朝着一个方向,齐心协力,才能获得成功。”前厅部在对人员管理时主要通过明确岗位

责任和下达具体任务形成凝聚力，齐心协力实现利润最大化。

### 1. 前厅部经理

前厅部经理的直接上级领导是总经理或主管副总经理、房务总监，直接下级是前厅部副经理、文员、大堂副理、礼宾、预订、接待、总机主管等，主要负责组织前厅的酒店产品销售和接待服务活动，保持各项工作的衔接和协调，保证前厅各班组提供高效、优质的服务，从而使客房销售达到最佳状态。前厅部经理的岗位职责主要包括以下几方面。

(1) 制订本部门工作计划。

①制订本部门年度工作计划，并总结、审核各班组工作计划。

②审核本部门及各班组全年和阶段培训计划。

③分析本部门各班组工作状况及人员配备状况，做出全年员工配备计划。

(2) 组织与实施工作计划。

①根据岗位特点对各班组主管、领班和员工进行分工。

②及时向班组主管和领班传达上级指示，布置工作任务。

③完成酒店和房务总监分派的各种事务。

④明确各班组岗位责任、职责范围、工作程序、管理细则和各项规章制度。

⑤亲自参与、指导各项培训计划的落实和完成。

(3) 检查各项工作。

①每日抽查各班组员工到岗和在岗状况、仪表仪容、服务态度、操作程序和标准是否规范。

②抽查各班组和各班次值班记录。

③检查主管和抽查领班的在岗状况、考核状况及完成任务情况。

④指导、监督助理和主管完成对领班、员工每月一次的业务考试。

⑤加强对部门内部费用开支的管理和控制，减少费用支出，降低成本。

⑥督促检查安全防火工作，确保客人及各项设施、设备的安全。

⑦对部门领班以上各级管理人员进行定期业务知识和管理知识的培训与考核。

⑧参加部门值班。

(4) 组织并参加各项会议。

①参加酒店每日办公晨会。

②参加酒店每周一的例会，汇报工作，听取酒店决策层指示。

③参加房务总监组织召开的协调会。

④组织召开领班以上各级管理人员的每周例会。

⑤不定时参加部门各班组月工作总结会。

⑥必要时组织部门人员进行专题研讨会。

(5) 总结、评估与调整。

①每月、季度、年度总结本部门的工作，并向房务总监做出书面汇报。

②每日听取前厅部门主管的工作汇报，布置当日工作。

③负责与其他部门进行沟通、协调。

④签署、审核部门文件和报表。

⑤根据工作需要和人员状况调整部分岗位人员。

- ⑥尽可能掌握客户信息，完善内部管理，提高服务质量。
- ⑦每月对主管级管理人员的工作业绩做出评估、调动和提升等事宜。

(6) 指导或直接参与对客人意见的处理。

- ①完全满足客人合理的要求。
- ②训导处罚违纪员工。

## 2. 客务经理

客务经理直接负责协调各部门有关人员的对客服务，代表酒店总经理负责处理有关客人方面的一切事务。客务经理的岗位职责主要包括以下几方面。

- (1) 代表酒店总理解释和执行有关对客服务政策。
- (2) 检查指导大堂及直接相关区域的对客服务质量。
- (3) 督导有关部门落实 VIP 客人接待准备工作。
- (4) 参与迎送 VIP 客人。
- (5) 代理总经理执行酒店有关折扣政策。
- (6) 维持大堂秩序，回答客人有关问讯。
- (7) 处理发生在大堂区域以及其他重大客人投诉。
- (8) 遇到紧急情况，代表总经理组织调动有关人员进行处理。

## 3. 大堂副理

大堂副理也称大堂值班经理。大堂副理的直接上级领导是前厅部经理或前厅部副经理（有的大型酒店的大堂副理直属驻店总经理领导），直接下级是宾客关系主任。大堂副理主要协助前厅部经理工作，将各方面工作的反馈意见上报前厅部经理，供其决策参考。在不设宾客关系部的酒店，大堂副理负责协调酒店对客服务，保证酒店应有的水准，代表总经理全权处理客人投诉等事项。大堂副理的岗位职责主要包括以下几方面。

(1) 协助前厅部经理或前厅部副经理，管理与大堂有关的各项事宜，同时沟通协调与大堂有关的各部门工作。

(2) 代表总经理做好团队（会议）客人和 VIP 客人的接待与送行工作，筹办重要活动与会议。

(3) 受理客人投诉，与有关部门沟通解决，对于重大投诉应该及时报告前厅部经理或前厅部副经理和相关部门。

- (4) 维护前厅秩序与前厅环境。
- (5) 经常主动拜访常客和 VIP 客人。
- (6) 处理各种突发事件。

## 4. 前厅部经理助理

前厅部经理助理直接负责协调前厅服务主管、礼宾服务主管、商务服务主管的对客服务。前厅部经理助理的岗位职责主要包括以下几方面。

(1) 协助前厅部经理贯彻酒店及本部门工作计划，掌握经营情况，具体落实各项销售工作。

(2) 巡视本部门各岗位，检查运行情况和 服务质量，督导、协调各项工作，保持大堂的良好秩序。

- (3) 掌握房况，妥善处理超额预订。

(4) 安排当日重要客人、大型团队的房务迎送接待工作。

(5) 检查本部门工作,掌握客源信息,进行市场调查,为前厅部经理写出报告,并提出意见。

(6) 前厅部经理外出时,全面负责前厅部各方面的工作。

(7) 执行前厅部经理或上级领导交办的其他工作。

### 5. 主管

(1) 预订组主管,是预订组的负责人,对部门经理负责。预订组主管的岗位职责主要包括以下几方面。

①准确掌握客房状况和客情,受理客人订房业务。

②制定预订组的制度。

③按酒店规定对客房出租实施有效控制,及时准确地向有关部门呈报预订信息。

④处理团队(会议)客人预订和VIP客人的预订。

⑤控制每天的工作进程,以及所要达到的预订工作指标。

⑥协助经理做好客房出租率和客源市场的预测。

⑦对预订业务实施整体控制,建立预订销售网络。

⑧督导工作人员接受客人预订并为其存档。

⑨编排本组员工的班次,负责员工的培训、考核与评估。

⑩完成部门经理临时交办的其他事项。

(2) 开房组主管,是开房组的负责人,对部门经理负责。开房组主管的岗位职责主要包括以下几方面。

①督促开房组员工为客人提供迅速、准确、礼貌的服务。

②积极引导员工弘扬酒店的企业文化精神,树立酒店形象,使开房组各项工作达到或超过酒店规定的标准。

③制订并负责实施员工培训计划。

④及时准确地贯彻和落实酒店的有关规定。

⑤提出修改和完善工作程序的合理化建议,并报部门经理。

⑥协助预订组主管控制各类客房,保持订房信誉。

⑦负责员工的考核评估。

⑧协助客房部、工程部控制待修房间。

(3) 问讯组主管,是问讯组的负责人,对部门经理负责。问讯组主管的岗位职责主要包括以下几方面。

①负责问讯组的全面管理。

②健全、更新各种查询资料。

③负责所属员工的业务、考勤、考核与评估。

④受理客人有关投诉事宜。

⑤收集国际上先进的管理信息,及时反馈给部门经理。

⑥制订本组月度工作计划。

⑦负责本组员工的培训工作。

⑧记录主管工作,设立所属员工评估档案。

⑨制订本组物资供应计划。

(4) 收银组主管,是收银组的负责人,对计财部经理负责。收银组主管的岗位职责主要包括以下几方面。

- ①负责收银组的全面管理。
- ②健全、更新各种凭证和账目查询资料。
- ③负责本组员工的培训工作。
- ④受理客人有关投诉事宜。
- ⑤收集国际上先进的管理信息,及时反馈给部门经理。
- ⑥制订本组月度工作计划。
- ⑦负责所属员工的业务、考勤、考核与评估。

(5) 前厅服务组主管,是前厅服务组负责人,对前厅部经理负责。前厅服务组主管的岗位职责主要包括以下几方面。

①阅读有关报表,了解当日房况、当日预订情况、VIP客人情况、店内重大活动等事宜,必要时亲自参与VIP客人等重大活动的预订、排房和接待工作。

②阅读部门昨日值班记录,记载自己所辖班组的情况。

③听取经理指示或部门行政指令。

④组织并督导所辖班组工作,整理“本周工作重点”,报部门经理审批后下发至所辖班组,并督导完成。

⑤检查与评估所辖班组员工工作、服务质量。

⑥制订工作计划,并报部门经理审批后组织实施。

⑦定期总结、汇报,协助部门工作。

⑧负责与其他部门、班组的沟通和协作。

⑨完成上级交办的其他工作。

(6) 商务服务主管,是商务中心负责人,对前厅部经理负责。商务服务主管的岗位职责主要包括以下几方面。

①阅读有关报表,了解当日入住酒店的客人数量和VIP客人情况、酒店内重大活动等。

②阅读部门昨日值班记录,记载自己所辖班组情况。

③听取经理和助理指示及部门行政指令。

④组织并督导所辖班组工作,协调所辖班组之间的关系,必要时亲临现场参与VIP客人等大型活动的服务工作。

⑤检查与评估所辖班组员工工作、服务质量。

⑥制订工作计划,报部门审批后组织实施。

⑦总结、汇报,协助部门工作,不定期向经理和助理汇报、请示工作。

(7) 礼宾组主管,是礼宾组负责人,对前厅部经理负责。礼宾组主管的岗位职责主要包括以下几方面。

①阅读有关报表,了解当日抵达或离开酒店的客人数量、旅行团队数、VIP客人、酒店内重大活动和接送情况。

②阅读部门昨日值班记录,记载自己所辖各班组情况。

③听取经理和助理指示或部门行政指令。