

高等院校酒店管理专业本科系列教材

# 前厅与客房管理

主 编：唐凡茗

副主编：杨 卉

参 编：曾柳洁 程芸燕 黄 超

重庆大学出版社

## 内容简介

本教材共分为 11 章, 涵盖酒店前厅与客房管理的各方面知识, 充分考虑应用型人才培养要求, 注重内容与行业发展趋势的结合。本教材中使用了大量案例, 注重理论与实际的结合, 具备很强的实用性。同时, 为平衡前厅与客房“服务”和“管理”之间的关系, 本教材兼顾管理者与酒店业未来领导者的角度, 使教材内容更加科学和先进。

本教材主要作为高等院校酒店管理专业教材, 也可作为酒店管理行业人员培训教材使用。

### 图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房管理 / 唐凡茗主编. -- 重庆:

重庆大学出版社, 2022.6

ISBN 978-7-5689-3221-9

I. ①前… II. ①唐… III. ①饭店—商业管理—高等学校—教材 ②客房—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(2022)第055476号

## 前厅与客房管理

主 编 唐凡茗

副主编 杨 卉

参 编 曾柳洁 程芸燕 黄 超

责任编辑: 尚东亮 版式设计: 尚东亮

责任校对: 刘志刚 责任印制: 张 策

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 饶帮华

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: [fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (营销中心)

全国新华书店经销

重庆巍承印务有限公司印刷

\*

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 15 字数: 358千

2022年6月第1版 2022年6月第1次印刷

印数: 1-3000

ISBN 978-7-5689-3221-9 定价: 48.00元

---

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书  
制作各类出版物及配套用书, 违者必究

# 前言

## Qianyan

通常，酒店前厅部与客房部一起组成酒店的房务部（Rooms Division）。前厅部是酒店对客户服务的重要场所，既是提供接待服务的部门，也是进行客房销售的部门，被喻为酒店的“门面”和“橱窗”，前厅部管理水平将会对酒店的经营产生直接影响；而客房部是酒店管理有关客房事务、向客人提供住宿服务的部门。在酒店的发展历史中，客房是最为重要的商品，前厅部和客房部共同承担着酒店房务运作的重要任务，因此，做好前厅管理和客房管理对于提高酒店服务质量，进而提高其经济效益、社会效益至关重要。

本教材的编写与课程教学紧密结合，经过团队多年探索与改革创新，补充了酒店前厅与客房发展的前沿性与时代性内容，展示了大量的前厅和客房管理实例并进行全面的阐述和分析，突出实用性、探究性和个性化。其主要特点包括：

1. 内容丰富。本教材在编写过程中参考了国内外最新研究成果和酒店业发展趋势，还通过开展校企共建课程来反映酒店前厅与客房发展的前沿性和时代性。另外，教材内容基于 Opera PMS 系统，在全面介绍酒店前厅及客房相关理论和概念时，也注重实际管理经验。

2. 案例丰富。本教材使用大量案例，包括大量案例分析及案例点评，力求理论联系实际，增强教材的实用性。

3. 侧重管理。本教材作为酒店管理专业本科教材，突出管理内容，以体现大学本科教育特点，平衡前厅与客房“服务”和“管理”之间的关系，紧密结合理论与实际，加强对前厅与客房管理理论与实践的系统研究。

4. 视角全面。本教材不仅从管理者的角度介绍前厅与客房管理中的传统问题，也从酒店业未来领导者，以及以前厅经理、客房经理和总经理为职业目标的专业人才角度，深入探讨了酒店前厅与客房管理中的新趋势、新理念和新视角，如收益管理、绿色饭店、新技术运用、危机事件处理等。同时关注部门间的合作，这种合作贯穿全书。

本书作为高等院校酒店管理专业教材，还可用作酒店管理行业人员培训教材使用。对于本教材中可能存在的不足之处，敬请各位读者不吝赐教。

编者

2022 年 1 月

# 目 录

## Mu Lu

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>第 1 章 前厅部概述</b> .....    | 1   |
| 1.1 前厅部主要职责 .....           | 2   |
| 1.2 前厅区域功能设计与环境营造 .....     | 4   |
| 1.3 前厅部的组织架构 .....          | 7   |
| <b>第 2 章 客房预订</b> .....     | 19  |
| 2.1 客房预订方式与种类 .....         | 20  |
| 2.2 客房预订业务管理 .....          | 23  |
| 2.3 基于 OTA 平台的预订管理 .....    | 35  |
| <b>第 3 章 超额预订管理</b> .....   | 41  |
| 3.1 预订的预测 .....             | 42  |
| 3.2 超额预订 .....              | 43  |
| 3.3 失约行为的处理 .....           | 46  |
| <b>第 4 章 接待管理</b> .....     | 51  |
| 4.1 前台接待管理 .....            | 52  |
| 4.2 礼宾接待管理 .....            | 68  |
| 4.3 总机与商务中心接待管理 .....       | 74  |
| <b>第 5 章 客账与房价管理</b> .....  | 81  |
| 5.1 客账管理 .....              | 82  |
| 5.2 夜间稽核与客房经营统计分析 .....     | 88  |
| 5.3 房价管理 .....              | 100 |
| 5.4 促进客房销售 .....            | 108 |
| <b>第 6 章 前厅部的沟通协调</b> ..... | 115 |
| 6.1 前厅部信息沟通管理 .....         | 116 |
| 6.2 宾客关系管理 .....            | 125 |



|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>第7章 客房组织管理</b> .....     | 135 |
| 7.1 客房部的地位与任务 .....         | 136 |
| 7.2 客房部组织形式及变革 .....        | 140 |
| <b>第8章 客房产品设计</b> .....     | 149 |
| 8.1 客房类型与功能 .....           | 150 |
| 8.2 客房设计与装饰 .....           | 152 |
| <b>第9章 客房服务质量管理</b> .....   | 163 |
| 9.1 客房服务及管理模式 .....         | 164 |
| 9.2 客房服务特点 .....            | 165 |
| 9.3 客房常见服务项目 .....          | 166 |
| 9.4 宾客类型和服务方法 .....         | 175 |
| 9.5 客房服务质量管理 .....          | 178 |
| <b>第10章 客房清洁服务管理</b> .....  | 185 |
| 10.1 客房清洁服务管理 .....         | 186 |
| 10.2 客房计划卫生管理 .....         | 196 |
| 10.3 客房清洁的质量控制 .....        | 200 |
| 10.4 公共区域清洁保养 .....         | 206 |
| <b>第11章 客房物资与安全管理</b> ..... | 213 |
| 11.1 客房物资管理概述 .....         | 214 |
| 11.2 客房设备管理 .....           | 216 |
| 11.3 棉织品与制服的管理 .....        | 218 |
| 11.4 客房日用品的管理 .....         | 221 |
| 11.5 酒店客房安全管理概述 .....       | 223 |
| 11.6 客房安全管理任务 .....         | 224 |
| 11.7 安全事故的防范及处理 .....       | 226 |
| <b>参考文献</b> .....           | 233 |

# 第 1 章

## 前厅部概述

### ■ 内容导读

前厅部是酒店对客服务的重要场所，既是提供接待服务的部门，也是进行客房销售的部门。通常，酒店前厅部与客房部一起组成酒店的房务部（Rooms Division）。通过本章的学习，要求达到以下目标：

- 了解前厅部的地位、作用及主要任务。
- 了解前厅的功能分区和环境营造。
- 了解和掌握前厅部组织机构及其设置原则。
- 了解前厅部主要机构及其各自职能。
- 了解前厅部主要管理人员的岗位职责与素质要求。
- 了解前厅部人员编制。



## 1.1 前厅部主要职责

酒店前厅包括酒店大门、大堂、服务前台在内的为客人提供综合服务的区域。前厅是现代酒店开始和最终完成对客服务的场所，也是向客人传达酒店第一印象和最后印象的场所。前厅被喻为酒店的“门面”和“橱窗”，因此，前厅部管理水平将会对酒店的经营产生直接影响。

前厅部(Front Office)也称作客务部、前台部、大堂部，是饭店组织客源、销售客房商品、沟通和协调各部门的对客服务，并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。前厅管理系统、工作规范程序、员工素质和工作表现对酒店服务质量尤其是经营效果具有非常重要的影响。

### 1.1.1 前厅部的地位与作用

前厅部是招徕并接待客人、推销客房及餐饮等酒店服务，同时为客人提供各种综合服务的部门。前厅部虽然不是酒店的主要营业部门，但是其工作对酒店的市场形象、服务质量以及管理水平和经济效益有至关重要的影响。

#### 1) 前厅部是酒店形象的代表

前厅部的服务与管理在一定程度上反映了一家酒店服务质量和档次的高低，曾经有客人提道：“由于经常在全球各地出差，通过大堂的气氛就能大致辨别该酒店的星级水平，以及在集团中的等级位置。”正因如此，有人将前厅比作酒店的门面，这体现在前厅大堂的设计、装饰、布置、灯光等设施的舒适度和豪华程度，更体现在前厅部员工的精神面貌、服务态度、办事效率、服务技巧、礼貌礼节、服务特色和组织纪律等诸多方面。

#### 2) 前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的场所

客人抵店后首先接触的是前厅部，即是给客人留下第一印象的场所。从心理学的角度看，第一印象非常重要，第一印象的好坏很大程度上影响客人对酒店整体服务质量的评价。若第一印象好，客人在住店期间的容错率会较高；反之，若第一印象不好，客人认为酒店服务质量差是必然的，且这种不良形象很难改变，从而影响其入住酒店的决定。此外，客人离店时最后接触的也是前厅部，因此前厅部也是给客人留下最后印象的场所，而最后印象在客人脑海里停留的时间最长。最终印象的好坏很大程度上取决于前厅部服务员的礼貌礼节和服务质量，良好的服务态度和较高的办事效率有助于给客人留下“依依不舍”的感觉和深刻的美好印象，更是为客人住店期间获得的良好服务的锦上添花。

#### 3) 前厅部是创造经济收入的关键部门

前厅部通过与酒店销售部门协同合作，积极主动销售酒店客房产品，提高酒店平均房价和客房出租率，以争取获得良好的客房经济效益。另外，前厅部还通过提供邮政、电信、票务、商务、租车服务等，直接获得经济收入。

#### 4) 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部被喻为酒店的大脑，负责联络和协调各部门的对客服务工作，在很大程度上控

制着整个酒店的经营活动。通常情况下，前厅部是掌握酒店宾客信息和酒店信息最全面、最集中的部门，在这种前提下，前厅部发出的每一条信息、每一项指令，都直接影响酒店其他部门的对客服务质量。因此，前厅部和酒店各个部门之间应当具备非常畅通的信息流，前厅部员工也必须认真负责，一丝不苟，确保联络和协调其他部门工作的顺利进行。

#### 5) 前厅部的工作有利于提高酒店决策的科学性

在对客服务方面，前厅部掌握着酒店全部宾客的相关资料和信息，并且在收集、处理宾客对酒店服务与管理方面的意见和建议上具备及时性，将这些信息反馈给酒店其他相关部门和管理层，有助于其进行有针对性的分析。在酒店经营方面，前厅部保存有大量实时经营数据，而对其进行加工后生成的各种信息报表则是酒店管理者进行科学的经营决策的依据，有助于酒店在市场中站稳脚跟。

#### 6) 前厅部是建立良好宾客关系的重要环节

宾客满意度是酒店服务质量的体现，在市场经济条件下，建立良好的宾客关系有助于提高宾客满意度，为酒店争取更多的回头客，从而提高、稳定酒店的收益。前厅部是与酒店宾客接触最多、最频繁的部门，前厅部员工也最容易获知宾客的需求，通过尽可能地满足宾客个性化需求，建立良好的宾客关系，以提高酒店宾客满意度。

### 1.1.2 前厅部的主要任务

#### 1) 为客人提供各种综合服务

前厅部负责组织接待客人、接受客房预订、分配房间、入住接待、更换住房、行李服务、离店结账服务、遗留物品处理、问询服务、票务服务、商务服务、邮电服务等，前厅部提供的各种综合服务是酒店“服务链条”的重要体现。

#### 2) 管理和提供信息

前厅部对信息进行收集、加工、处理和传递。前厅部管理和提供的信息既包括酒店经营的外部市场信息，如旅游业的发展状况、国内外经济信息、旅客的消费心理、人均消费水平、顾客年龄构成等，也包括酒店内部管理信息，如入住率、平均房价、营业收入、客人的意见和建议、客人相关预订和入住信息、客人在酒店各部门的消费情况等。前厅部不仅对这些信息进行收集，更重要的是对其进行加工和整理，传递至餐饮部、客房部、销售部等酒店经营管理部门，促进部门间有效的沟通合作并辅助酒店经营决策。此外，前厅部保存着最全面、最详细的有关商务、交通、美食、购物、游览、医疗信息，以便随时向客人提供其所需要和感兴趣的资料，处处为客人提供方便。

#### 3) 控制房态

前厅部控制酒店客房的使用状况。客房状况如住客房、走客房、待打扫房、待售房等，是客房销售和分配的依据，准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率以及对客服务质量。



#### 4) 管理客房账务

前厅部负责为客人建立账户、累计客账、结账收银等客房账务。客人向酒店提供信用证明后,即可在酒店内各营业点签单赊账,待退房离店时进行统一结账。建立客账有利于酒店实时记录和监督与客人的财务关系,既为客人提供了方便,也保障了酒店声誉和经济效益。

#### 5) 销售酒店客房

除酒店销售部外,前厅部的预订处和接待处也负责酒店客房的销售工作,既包括受理客人的预订,也包括为没有预订的步入客人推销客房等酒店产品和服务。前厅部销售客房数量的多少、销售价格的高低,直接影响酒店的客房收入,也间接影响酒店餐厅、酒吧等场所的收入。

## 1.2 前厅区域功能设计与环境营造

酒店前厅区域是酒店在建筑内部接待客人的第一个场所,也是客人对酒店产生第一印象的地方。前厅部为客人提供接待、登记、结算、寄存、咨询、礼宾、安全等服务。酒店前厅区域的规划与设计所营造的酒店氛围对整个酒店形象产生举足轻重的作用。

前厅区域的装饰设计始终处于探索和发展中,而核心思路可以概括为“功能”与“美感”的统一,即科学性与艺术性的结合。

### 1.2.1 酒店前厅功能设计

#### 1) 前厅设计的基本原则

酒店前厅区域包括正门、大厅(大堂)以及楼梯、电梯和公共卫生间等。虽然各类酒店在设计上都强调突出自身的特点,但是前厅区域的设计必须遵循一定的原则,以便于前厅的有效运转。

##### (1) 经济性原则

酒店大堂作为客流量最大的场所,应当设置充足的空间,设置营利设施,为酒店创造收益或提供相关信息,前厅设置要尽量少占用大堂空间,做到物尽其用。

##### (2) 安全性原则

前厅区域的设计应当确保安全性,既要保证“收银处”的安全,维护酒店现金和账务活动的安全;又要保证客人的隐私,防止客人轻易得知其他客人的信息。因此,前厅接待处多为直线、半圆形设计,而圆形设计较少。

##### (3) 明显性原则

一方面,包括接待处、礼宾处等在内的酒店大堂位置应当是明显的,即大堂可见度较高,客人一进入酒店就能发现大堂,而大堂员工也能清楚看见往来酒店大堂的客人;另一方面,前厅各业务处应当具备明显的中英文标识,方便客人查找和前往相应的服务部门。

#### (4) 效益性原则

酒店前厅区域的设计应当注重各个工作环节的衔接,在“时间与动作研究”的前提下确保前厅接待人员的工作效率,同时节省客人的体力与时间。

#### (5) 美观性原则

前厅区域的设计要考虑给客人留下深刻、良好的印象,注重布局、灯光、色彩以及气氛,塑造良好的酒店形象,同时突出酒店个性。

### 2) 酒店前厅的功能分区

酒店前厅通常包括四大功能区:一是接待服务区,包括接待处、前厅办公室、大堂副理台、礼宾处、行李房贵重物品保管处等;二是公共设施区,包括客人休息区、公共卫生间、电梯间等;三是经营设施区,包括大堂吧、商务中心、小商场等;四是服务设施区,包括PA(公区清洁)工作间、大堂吧操作间、员工通道等。

#### (1) 酒店正门

酒店正门设计要新颖、有特色,能对客人产生较强的吸引力。一般酒店都采用双层玻璃门做正门,以保证采光。侧边多设置一两扇边门,以便酒店员工及团体客人的行李进出酒店。高星级酒店应在正门内外两侧设置自动开门按钮,以便坐轮椅的客人、推婴儿车的客人进出。酒店的名称、店徽、星级标志等应醒目、美观,不易被过往车辆遮挡。此外,酒店正门前应有供客人上下车的空间及车道、停车场,确保客人进出方便、安全。对于高星级酒店而言,车道上方通常处于室内。酒店正门外的空地通常设置旗杆,分别用来挂店旗、国旗和在酒店下榻的各国元首所在国国旗。

#### (2) 接待服务区

大堂内设置多个服务柜台,其布置应当与大堂的整体风格协调一致,同时满足服务要求。通常礼宾处设置在客房区域或可用电梯厅与酒店正门连接的路线中;行李员服务台靠近正门,同时能够看到接待处和电梯厅;大堂应设置行李间,标准按照每间客房 $0.05\sim 0.06\text{ m}^2$ 设定,观光度假型酒店行李间应适当加大。

#### (3) 休息区

休息区具有疏导、调节大堂人流的作用,通常设置在接待台附近,并能向大堂吧或其他经营场所延伸,引导客人消费。

#### (4) 公共卫生间

大堂应设有中英文文字及图形明显标志的男女客用卫生间,内部空间宽敞,各种用品如纸巾、洗手液、烘干机、小毛巾等要齐全,公共卫生间应干净无异味。富有创意的公共卫生间也能给客人留下深刻的印象,有助于提升酒店形象。

#### (5) 服务设施区

大堂内酒店员工的活动及工作区域应当与客人活动区域分开,尽量避免员工流动路线与客人流动路线重叠,以最大限度地发挥各区域的效率,如酒店员工电梯、行李专用电梯、客用电梯应分别设立在不同位置。



### 1.2.2 酒店前厅环境营造

前厅环境营造要努力做到满足功能要求与创造环境、氛围的艺术效果相结合，体现民族风格、地方特色，同时适应国际环境艺术新潮流。酒店前厅环境应当与自然紧密联系，与饭店规模、目标市场相适应，与酒店整体建筑相协调，此外还应当形成酒店自己的格调、气势和氛围。

#### 1) 灯光与色彩

酒店前厅区域要有适宜的光线，使客人能在良好的光线下活动，员工也能在良好的光线下工作。高强度的华丽吊灯有利于营造前厅的热烈气氛；接待处照明度偏高的灯管有利于营造适宜的工作环境。同时，大堂内最好保证一定数量的自然光线，配备层次、类型各异的灯光，确保良好的光照效果。灯具本身也是一种装饰品。

前厅区域环境还受到色彩的影响。前厅区域内客人主要活动区域的地面、墙面、吊灯等应当以暖色调为主，烘托豪华热烈的气氛。而在接待服务区与休息区附近，色彩应当偏冷，营造宁静、平和的氛围，以适应服务员工作和客人休息时对安静、轻松气氛的要求。

#### 2) 绿化

现代酒店设计中应该尽可能在前厅区域布置绿化，尤其是大城市中心的现代酒店。由于周边不一定有优美的花园风景，所以更加需要在建筑内设计花卉、树木、山石、流水等景观。绿化还可以调节大厅的气温、湿度，减少噪音，净化空气，消除人们由于长时间室内活动而产生的疲劳。

#### 3) 温度、湿度与通风

前厅区域温度要适当，一般夏季温度是 22~24 ℃，冬季温度是 20~24 ℃，配合以适当的湿度（40% ~ 60%RH），整个环境相对比较适宜。

前厅区域由于人员较密集，人员活动较频繁，整个区域内的耗氧量较大，若通风不畅，会使人觉得气闷，感受到压抑，因此要使用性能良好的通风设备，并配备空气清新剂，以改善空气质量，使之适合人体要求。通常高星级酒店大厅内风速应保持在 0.1 ~ 0.3 m/s，新风量一般在 160~200 m<sup>3</sup>/人。前厅区域的废弃和污染物控制标准为：一氧化碳含量不超过 5 mg/m<sup>3</sup>，二氧化碳含量不超过 0.1%，可吸入颗粒物不超过 0.1 mg/m<sup>3</sup>，细菌总数不超过 3 000 个/m<sup>3</sup>。

#### 4) 环境噪声控制

酒店前厅区域人流量较大，加之声源多、音量大，若噪声过于集中，则会超过人体的舒适限度，使人感到烦躁不安，容易出错，易于激动和争吵，降低员工工作效率，也会使酒店客人感到烦躁。前厅区域的噪声一般不超过 50 分贝，大厅天花板、墙面需要使用隔音及吸音材料。前厅员工应提高工作效率，尤其应当尽快安置团队、会议等大批客人，减少其在前厅区域的滞留时间。前厅员工也要养成轻声说话的习惯，有时可以使用一些体态语言，代替说话进行沟通。

## 1.3 前厅部的组织架构

### 1.3.1 前厅部组织机构设置原则

虽然每家酒店在性质、规模、风格等方面有所不同，也存在不同的组织架构，但其组织机构设置都应当遵循以下原则：

#### 1) 从实际出发的原则

前厅部组织机构的设置、岗位职责、人员配备应当以酒店的性质、地理位置、经营特点、管理方式、规模等为依据，不能生搬硬套或盲目遵从统一标准。例如规模大的酒店前厅部各职能划分较全面和细致，而规模小的酒店可以将一些部门进行整合。

#### 2) 机构精简的原则

前厅部在进行组织机构设置时应当遵循“因事设岗、因岗定人、因人定则”的原则，防止机构臃肿，人浮于事的现象。但是同时也要注意防止出现职能空缺的现象。

#### 3) 分工明确的原则

应当明确岗位人员的职责、任务，同时明确上下级隶属关系及信息传达、反馈的渠道、途径和方法，以防出现管理职能的空缺、重叠或业务环节衔接脱节的现象。

### 1.3.2 典型的前厅部组织架构

在图 1-1 的组织架构图中，描绘了一个典型的大型酒店前厅部组织架构。职能部门包括预订处、前台接待处、话务中心、商务中心、行政楼层管理处、礼宾处。然而根据酒店规模大小的不同，前厅部组织架构可以有很大的区别，图 1-2 和图 1-3 分别描绘了中型酒店和小型酒店前厅部组织架构。

这些组织架构的区别体现在以下三个方面：

#### 1) 酒店规模越大，管理层次越多

如大型酒店一般有前厅经理—主管—领班—服务员四个层次，而小型酒店可能只有前厅经理—领班—服务员三个层次。然而，在组织机构扁平化的发展趋势下，中小型酒店在尽可能地减少管理层次，以达到提高沟通和管理效率的目的，也可以降低管理费用。但是管理层次的增加和减少应当从酒店的实际情况出发，而不应盲目跟风。

#### 2) 酒店规模越大，组织机构内容越多

如大型酒店多设有商务中心、行政楼层管理处，而小型酒店和一些中型酒店却没有这些部门。

#### 3) 大型酒店内前厅部门职能较分散，岗位设置较具体

如有些大型酒店设置了专职收银员，而在大多数大中型酒店，前厅收银员隶属于财务部，或与前台接待员合并成一个工种并隶属于前厅部。在小型酒店，则可能出现将职能岗位合二为一、合三为一、合四为一的现象。

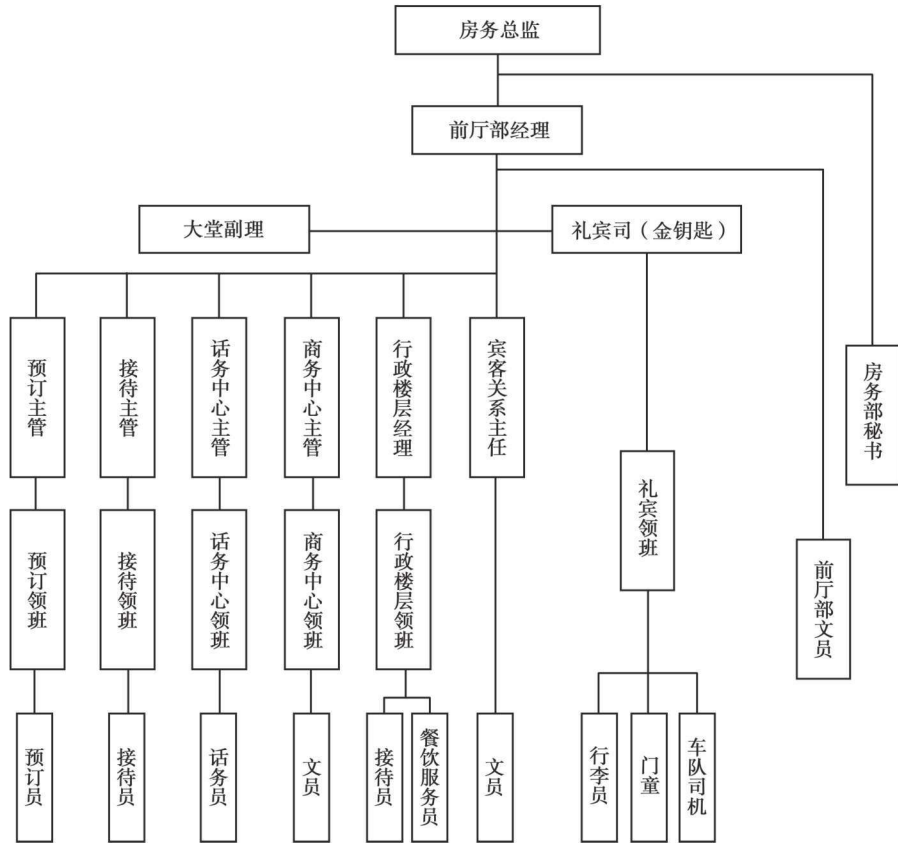


图 1-1 大型酒店前厅部组织架构

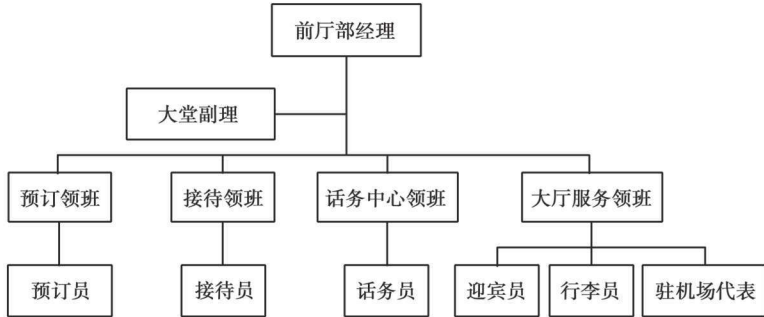


图 1-2 中型酒店前厅部组织架构

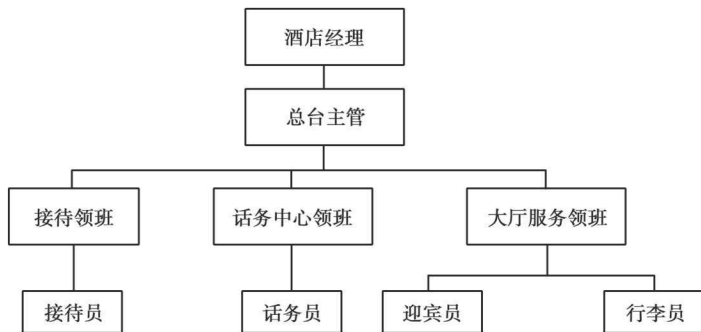


图 1-3 小型酒店前厅部组织架构

前厅部的组织架构设置及人员编织会产生相应的成本，从而影响酒店的成本水平。前厅经理应与总经理一起协商编制与酒店整体薪酬水平相关的人事预算。

### 1.3.3 前厅部主要机构及其职能

#### 1) 预订处 (Reservation)

预订处负责酒店的订房业务，接受客人以电话、传真、信函或口头等方式的预订；负责建立酒店与有关公司、旅行社等提供客源的单位之间的业务关系，提供客人要求的信息和服务，准确确认这些项目，从而达到尽力成功推销客房的目的；保持与接待处的密切联系，及时向前厅经理及接待处有关部门提供有关客房预订资料和数据，向管理上级提供VIP客人（贵宾）预订的相关信息；与市场营销部门进行有效的沟通，淡旺季都必须有合适的计划。

#### 2) 前台接待 (Reception/Registration)

前台接待也称“开房处”“接待问询处”等，管理层级通常包括主管、领班和接待员。前台接待的主要职责是销售客房，接待住店客人（包括团体客人、散客、常住客人、预订客人和非预订客人等），为客人办理入住登记手续，分配房间，分发钥匙；掌握住客动态及信息资料，控制客房状态，与客房部员工沟通；接听电话，提供当地景点的信息和方位；制定客房营业日报表等；协调对客服务工作，在客人和酒店之间起到联系作用。

#### 3) 话务中心 (Telephone Switch Board)

话务中心主要负责转接电话、为客人提供请勿打扰电话服务、叫醒服务、回答电话询问、接受电话投诉、电话找人、电话留言、播放酒店背景音乐。话务中心的工作在酒店中是非常重要的，还体现在话务员必须能够解决包括危及生命在内的紧急危机。

#### 4) 礼宾处 (Concierge)

礼宾处主要为客人提供迎送服务、行李服务和各种委托代办服务；为客人在娱乐、活动、消遣、交通、旅游、教堂服务以及酒店所在地区保姆服务等方面提供大量的信息，礼宾处员工必须非常了解酒店所在区域，并能够满足每位客人的个性化需求。

#### 5) 商务中心 (Business Center)

商务中心的主要职责是为客人提供打字、翻译、装订、复印、传真、订票、小型会议室出租等商务服务，也为客人提供秘书服务。

#### 6) 宾客关系部 (Guest Relations Department) 与大堂副理 (Assistant Manager)

现在，大多数高档酒店都在前厅部设置宾客关系部，主要代表酒店总经理，协助大堂副理负责前厅服务协调、VIP客人接待、投诉处理等工作。而在不设置宾客关系部的酒店，这些职责由大堂副理负责，除此之外，大堂副理还负责维护大堂环境和大堂秩序、处理突发状况等事项。



### 1.3.4 前厅部管理人员的职能

#### 1) 前厅经理的职能

成功的前厅经理能够将酒店的使命传递给顾客。通过实施管理方针，前厅经理融入前厅员工，与之一起同客人进行情感上以及工作效率方面的沟通与交流。前厅经理最主要的职责是协调可用于实施有效管理的基本要素，即员工、设备、库存（预备出租的客房）、预算以及销售机会，以实现酒店的利润目标。但是这个目标的完成并不是酒店前厅经理孤军奋战完成的，而需要与其他部门协同合作，因此前厅经理需要具备的最重要的理念特征是团队精神。

前厅经理有一个非常忙的日程，其中涉及亲自参与前厅员工的工作，与酒店其他所有部门的领导进行沟通等。前厅经理必须能够预测收入和相关成本费用，能够进行面试，能够与潜在的商务客人打交道。具体来说前厅经理的岗位职责包括：

- ① 全面主持前厅部工作，确保部门员工为客人提供一贯高标准的服务。
  - ② 贯彻执行总经理下达的营业及管理指标，并根据酒店计划，制定前厅部各项业务指标和规划。
  - ③ 确保酒店商业运营管理手段是可行的，获得客房出租利益的最大化，以达到酒店利益最大化的目的。
  - ④ 按照有关要求，制作未来一个星期、一个月或其他时间段的客房销售预测表。全权处理同一天内酒店超额预订，与收益管理经理确定超额预订的标准，并确保标准得到及时有效的实施。
  - ⑤ 组织主持每日主管工作例会，传达酒店例会工作要点，听取汇报，布置工作，解决难题。
  - ⑥ 确保员工做好前厅部各项统计工作，掌握和预测房间出租情况、订房情况、客人到店和离店情况以及房间账目收入等。
  - ⑦ 参与制订并最终提交前厅部员工的预算草案，负责前厅部员工的招聘工作；配合培训部对前厅部员工进行业务培训，提高员工素质。
  - ⑧ 建立前厅部员工之间良好的沟通体系，通过训练领导和激发团队员工。
  - ⑨ 对前厅部员工进行定期评估，并按照奖惩制度进行奖惩。
  - ⑩ 维护与酒店其他部门经理之间高效的接触和沟通，包括销售部、客房部、工程部、电脑部、财务部等，以便为客人提供优质服务。
  - ⑪ 监督营业报表，进行营业统计分析。
  - ⑫ 收集客人对客房、前厅及酒店其他部门的意见和建议，处理客人投诉。
  - ⑬ 密切保持与贵宾的联系，经常向客人征求意见，了解情况，及时反馈，定期提出有关接待服务工作的改进意见，供酒店管理层参考决策。
  - ⑭ 代表总经理负责 VIP 客人的接待工作。
  - ⑮ 完成任何其他合理的职责和被指派的职责。
- 为了完成相应的岗位职责，前厅经理必须具备相应的素质要求：

- ①掌握酒店经营、销售知识,熟悉旅游经济、旅游地理、公共关系、经济合同等知识。
- ②掌握前厅部各项业务标准化操作程序、客房知识,了解客人心理和推销技巧。
- ③掌握酒店财务管理知识,能够进行经营统计分析。
- ④具备一定的计算机管理知识、外语能力。
- ⑤了解宗教常识和国内外民族习惯及礼仪要求,了解国际时事。
- ⑥熟悉涉外法律,了解国家重要旅游法规。
- ⑦具备一定的市场分析能力,根据客源市场信息和酒店历史资料预测用房情况,决定客房价格,决定是否接受订房协议。
- ⑧能够合理安排前厅部人员的工作,并能处理好与其他部门的横向关系。
- ⑨具备良好的沟通能力。
- ⑩能独立起草前厅部工作报告和发展规划,撰写酒店管理相关的研究报告。
- ⑪遇事冷静沉着,感情成熟,具有自我控制能力。
- ⑫善于听取他人意见,能够正确评估他人能力,能妥善处理客人投诉。
- ⑬具有5年以上前厅部服务和管理经验。

## 2) 大堂副理的职能

大堂副理的岗位职责主要包括:

- ①协助酒店高级管理层负责整个饭店的运作,收集对客服务过程中所产生的问题信息。
  - ②大堂副理在前厅部经理的直接领导下,在当班期间负责整个酒店的正常运作。
  - ③代表酒店迎送VIP客人,包括引领VIP客人至指定房间,并介绍房间设施和酒店情况,落实贵宾接待的细节,记录与贵宾相关的值得注意的事项。
  - ④负责处理宾客的问题和投诉。
  - ⑤进行整个酒店的安全和日常的设备检查工作,及时排除可防范的弊端,解决当班期间的所有安全问题。
  - ⑥处理关于客人账务的问题及其他相关询问,并根据酒店有关规定和授权进行处理;协助财务部,追收住店客人拖欠的账款。
  - ⑦了解当天及之后一定时间段的房态走势,尽量参与接待处工作。
  - ⑧在发生紧急事件时,及时做出正确指示。
  - ⑨负责贵重物品遗失和被寻获的处理工作。
  - ⑩向上级管理者反馈有关员工的表现和客人意见。
  - ⑪向其他班次协调交班记录上需要沟通的事项。
- 为了完成相应的岗位职责,大堂副理必须具备相应的素质:
- ①具有较强的服务意识、整体管理意识、公关意识、整体销售意识和培训意识。
  - ②了解酒店各部门的运作程序。
  - ③以身作则,爱岗敬业,作风正派。
  - ④具备一定的计算机管理知识、外语能力。



⑤掌握所在城市的历史、游乐场所地点、购物及饮食场所地点，了解主要客源国家的风土人情。

⑥具备一定的法律知识。

⑦有较强的自我控制能力，处事不惊，不卑不亢。

⑧有较强的判断、分析、处理问题的能力，思维敏捷。

⑨具备良好的沟通能力。

⑩有敏锐的观察力，具备一定的预见性。

⑪注重细节，工作有责任心，敢于承担责任，执行力较强。

⑫具有5年以上酒店管理经验。

### 3) 前台主管的职能

在规模较大的酒店里，前厅部的管理人员还包括各部门的主管人员。前台主管的岗位职责包括：

①掌握前厅部运营的基本情况，包括客房预订情况、重要团体和客人的订房情况、VIP客人等，发现问题及时向前厅部经理汇报。

②主持前厅工作例会，上传下达，协调与客房部、餐饮部、工程部等其他相关部门的沟通合作。

③严格按照酒店规定检查和控制前厅工作程序，全面负责前厅的接待、问询等日常工作，健全各种问询资料，处理接待处工作中的差错，处理宾客有关投诉。

④负责前台财产、设备的使用管理和保养工作，及各类资料的收集、存档及管理工作。

⑤检查每日的报表是否有误，并及时纠正。

⑥建立良好的宾客关系，努力增加客房销售。

⑦关心员工思想、学习、工作、生活情况，协助前厅经理做好员工的技术培训与定期评估。

前台主管必须具备的素质要求包括：

①熟知前厅服务的多重结构、销售组合概念、商品广告艺术和效果、产品定价策略等相关知识。

②了解主要客源市场的需求情况，熟悉客人接待工作。

③具有良好的沟通能力，能协调与旅行社、公司、组织结构的关系。

④能独立撰写客源市场分析、酒店经营分析报告等业务文件。

⑤能够监督、检查和指导前厅部员工的各项业务工作。

⑥具有共情能力，能妥善处理客人投诉，维持与客人的良好关系和前厅秩序。

### 1.3.5 前厅人员的编制

前厅员工的排班基于两个方面：一是酒店的预算目标；二是预期入住酒店和结账离店的客人数量。客人信息需求频率和前台服务内容的增加，可能会影响到班期。前厅经理必须通过审查薪金和前厅员工每小时的工资以及税率，来判断前厅人力成本。