



高等院校旅游类专业精品系列教材  
“互联网+”新形态一体化精品教材

# 酒店前厅 服务与管理



主编◎李春桃 郭 防 覃庆华

 吉林大学出版社



高等院校旅游类专业精品系列教材  
“互联网+”新形态一体化精品教材

# 酒店前厅 服务与管理

主 编 李春桃 郭 防 覃庆华

副主编 (按姓氏拼音排序)

刘清华 罗凤玲 魏菊芳 吴洪亮

席瑞卿 严 敏 杨 雪

编 委 陈光羽 胡小峰 李含羽 赵 赟

图书在版编目 ( CIP ) 数据

酒店前厅服务与管理 / 李春桃, 郭防, 覃庆华主编  
— 长春: 吉林大学出版社, 2017.2  
ISBN 978-7-5677-8894-7

I. ①酒… II. ①李… ②郭… ③覃… III. ①饭店 - 商业服务 - 高等职业教育 - 教材 ②饭店 - 商业管理 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 036369 号

书 名 酒店前厅服务与管理  
JIUDIAN QIANTING FUWU YU GUANLI

作 者 李春桃 郭 防 覃庆华 主编

策划编辑 黄凤新

责任编辑 黄凤新

责任校对 安 萌

装帧设计 世纪宏图

出版发行 吉林大学出版社

社 址 长春市人民大街4059号

邮政编码 130021

发行电话 0431-89580028/29/21

网 址 <http://www.jlup.com.cn>

电子邮箱 [jlup@mail.jlu.edu.cn](mailto:jlup@mail.jlu.edu.cn)

印 刷 北京荣玉印刷有限公司

开 本 787 × 1092 1/16

印 张 14.5

字 数 260千字

版 次 2017年2月第1版

印 次 2022年2月第2次

书 号 ISBN 978-7-5677-8894-7

定 价 46.00元

---

版权所有 翻印必究

# PREFACE

## 前言

近年来，我国酒店业发展迅速，已成为改革开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。酒店从业人员的规模日益壮大，但与国外先进的酒店管理相比，我国酒店业还存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题。为加快我国酒店业的发展，全面提高我国酒店业的管理水平和从业人员的素质，迫切需要具有较高水平的酒店管理书籍和有关参考资料。

为了落实《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的要求，我们根据《国务院关于大力发展职业教育的决定》中提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”的指导方向，编写了《酒店前厅服务与管理》这本适用于高等职业教育的教材。本书以培养学生的职业素养和职业能力为根本，注重教学内容的实用性和可操作性。在教材结构上，采用了项目—任务—实训—练习的方式，把学生技能训练和职业能力培养结合起来，简单易学，直观实用。教材从了解酒店前厅部开始，到部门管理的基本常识，内容紧扣酒店前厅服务与管理的工作程序，从任务引入、任务分析、任务准备、任务实训、任务练习五个环节来进行详细阐述。每个项目后还安排了可以拓宽学生视野的经典案例阅读。

为方便教师教学，本书特附上课时分分配表，以供参考。

| 项 目 | 课程内容           | 学时分配 |      |
|-----|----------------|------|------|
|     |                | 理论学习 | 实训练习 |
| 项目1 | 前厅部概述          | 5    | 4    |
| 项目2 | 前厅部预订管理        | 4    | 6    |
| 项目3 | 前厅部销售管理        | 6    | 8    |
| 项目4 | 前厅系列服务         | 8    | 12   |
| 项目5 | 前厅部沟通与信息管理     | 4    | 6    |
| 项目6 | 前厅部人力资源管理与质量控制 | 5    | 4    |
| 合计  |                | 32   | 40   |

本书在编写过程中，参考了一系列的相关文献，并借鉴了互联网上的一些信息，请恕无法一一列明。在此谨向编撰这些著作、资料的专家、学者致以诚挚的谢

意！另外，江苏南通北山饭店、丽辉粤海国际酒店等单位为本书的编写提供了大量图片，在此也深表感谢。由于时间紧迫和编者水平有限，书中若有不足之处，恳请各位专家和读者不吝赐教，以期在日后修订再版时更正。联系电话：13810412048，邮箱：2393867076@qq.com。

编 者



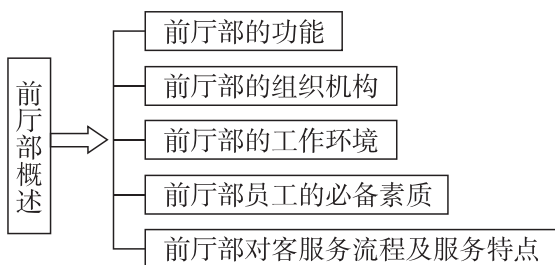
|                  |                   |            |
|------------------|-------------------|------------|
| <b>PROJECT 1</b> | <b>前厅部概述</b>      | <b>1</b>   |
| Task 1           | 前厅部的功能            | 2          |
| Task 2           | 前厅部的组织机构          | 5          |
| Task 3           | 前厅部的工作环境          | 20         |
| Task 4           | 前厅部员工的必备素质        | 27         |
| Task 5           | 前厅部对客服务流程及服务特点    | 34         |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 2</b> | <b>前厅部预定管理</b>    | <b>43</b>  |
| Task 1           | 客房预定的渠道、方式和种类     | 44         |
| Task 2           | 客房预定的操作程序         | 53         |
| Task 3           | 客房预定失约行为及其处理      | 61         |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 3</b> | <b>前厅部销售管理</b>    | <b>69</b>  |
| Task 1           | 客房状态控制            | 70         |
| Task 2           | 酒店房价管理            | 75         |
| Task 3           | 客房销售程序与技巧         | 80         |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 4</b> | <b>前厅系列服务</b>     | <b>93</b>  |
| Task 1           | 前厅礼宾服务            | 94         |
| Task 2           | 前厅接待服务            | 110        |
| Task 3           | 总机与商务中心服务         | 123        |
| Task 4           | 前厅收银服务            | 134        |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 5</b> | <b>前厅部沟通与信息管理</b> | <b>145</b> |
| Task 1           | 前厅部的沟通            | 146        |
| Task 2           | 客情预测传递            | 150        |
| Task 3           | 前厅部报表的制作          | 154        |

|                  |                       |            |
|------------------|-----------------------|------------|
| Task 4           | 前厅部文档管理               | 160        |
| Task 5           | 前厅部信息化管理              | 164        |
| <b>PROJECT 6</b> | <b>前厅部人力资源管理与质量控制</b> | <b>175</b> |
| Task 1           | 人力资源的调配与控制            | 176        |
| Task 2           | 员工培训、考评与激励            | 181        |
| Task 3           | 前厅部服务质量概述             | 187        |
| Task 4           | 前厅部全面质量管理             | 194        |
| <b>附录1</b>       | <b>中国旅游饭店行业规范</b>     | <b>204</b> |
| <b>附录2</b>       | <b>前厅常用对客服务用语</b>     | <b>209</b> |
| <b>附录3</b>       | <b>星级酒店公共信息图形符号</b>   | <b>219</b> |
| <b>参考文献</b>      |                       | <b>225</b> |

# 客房部概述

前厅部是负责招徕并接待宾客、销售酒店客房及餐饮娱乐等服务产品，沟通与协调酒店各部门的对客服务部门。前厅部是酒店对外的营业窗口，是联系宾客的桥梁与纽带，是客人与酒店接触的主要场所，也是留给客人第一印象和最后印象的所在地。前厅部同时还是酒店的“大脑”和“神经中枢”，是现代酒店的关键部门，其运转的好坏直接影响整个酒店的服务质量、管理水平、经营效果和市场形象。

## 学习内容



## 学习目标

### 知识目标

1. 掌握前厅部的功能。
2. 了解前厅部组织机构的设置。
3. 熟悉前厅部的工作环境与人员职业素养要求。
4. 了解前厅部对客服务流程及服务特点。

### 技能目标

1. 能够陈述前厅部的地位与任务。
2. 能够区分前厅部的组织机构设置。
3. 能够描述前厅部的工作环境与人员职业素养要求。
4. 能够陈述前厅部对客服务流程及服务特点。

**任务引入**

酒店前厅部也称大堂部、前台部。前厅部运转的好坏将直接影响酒店的服务质量、经济效益乃至管理水平和市场形象。前厅部工作的重要性是与它所担负的职能任务相联系的。

**任务分析**

前厅部是酒店重要的职能部门，要做好这一部门的工作，我们首先必须了解前厅部的功能。

**任务准备****案例引入：****一次普通的前厅接待工作**

一位客人来到某三星级酒店总台要求住宿。总台接待员小李礼貌地问他：“您好，先生，欢迎光临。请问您需要什么样的房间？”“随便。”客人答道。“请问先生是一个人吗？那我为您准备一个豪华单人间吧，房价是228元/间/天。”接待员热情地说。“行，快点。”客人回答道。“您住一天吗？”“是，就一晚。”客人说着出示了身份证，让总台接待员帮他登记，随即交了押金，拿了房卡便去了房间。

小李刚刚完成通知客房中心该房入住、开通该房电话、检查完该客人的登记单并输入计算机、放入客史资料袋等一系列工作，就接到刚才的那位客人的电话，反映卫生间面盆的下水道不通畅。小李请客人稍等并告之客人马上安排工作人员来修理，同时迅速通知酒店工程部。十五分钟后，小李再打电话到房间询问修理情况，客人说已经修好。

**案例评析：**

前厅部是酒店负责招徕并接待宾客、销售酒店客房商品、组织接待和协调对客服务、建立客账和客史档案、沟通与协调酒店各部门、为客人提供各种综合服务的对客服务部门。它虽不是酒店的主要营业部门，但它对酒店的市场形象、服务质量乃至管

理水平和经济效益有至关重要的影响。

## 一、推销客房

前厅部的首要功能是推销客房。客房是酒店销售的主要产品，客房的营业收入一般要占酒店全部营业收入的40%~60%。根据美国著名的酒店会计事务所——PKF国际咨询公司有关世界范围酒店经营情况的统计资料，客房营业收入占全酒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%，电话与其他营业收入所占比例为9.8%。在我国旅游酒店中，客房营业收入占全酒店营业收入的比例为48.17%，而餐饮营业收入所占的比例为35.52%，商品与其他经营收入所占的比例为19.31%。酒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，按酒店已定的价格政策，推销更高档次和更多数量的客房。

## 二、提供信息

前厅部是酒店经营活动的主要信息源，其信息包括酒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地收集这类信息，而且要对其进行加工处理，并将其传递到客房、餐饮等酒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酒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）和酒店所在地、所在国的信息及指南等。因此，前厅部应努力积累资料，并与酒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

作为酒店业务活动的中心，前厅部必须在宾客与酒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，就应及时地与相关部门协调，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

酒店客房状况是指酒店客房使用情况，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使酒店最大限度地利用客房这一酒店最大的获利产品。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。前厅部应及时、准确地显示客房的使用情况,以利于销售。

### 五、建立、控制客账

为方便宾客、促进消费,绝大多数酒店向登记入住的宾客提供一次性结账服务。所以,前厅部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、控制客账的目的是记录和监控宾客与酒店之间的财务关系,保持酒店的良好信誉和保证酒店应有的经济效益。

### 六、提供各类前厅服务

前厅部除协调酒店对宾客服务外,本身还担负着直接为宾客服务的重要任务。前厅部提供的服务主要包括在机场、车站或在酒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,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。这些资料是酒店向宾客提供周到、具有针对性和个性化服务的依据,也是酒店加强对客源的了解、增加市场渗透力、提高酒店客房销售能力的主要信息来源。

#### 任务实训

参观一家中型酒店的前厅部,了解前厅部的主要功能。

#### 实训报告单

实训项目:参观( )酒店

操作人:

| 主要部门 | 主要功能   | 评价 | 存在问题 |
|------|--------|----|------|
| 前厅部  | 推销客房   |    |      |
|      | 提供信息   |    |      |
|      | 协调对客服务 |    |      |

续表

| 主要部门 | 主要功能    | 评价 | 存在问题 |
|------|---------|----|------|
| 前厅部  | 提供前厅服务  |    |      |
|      | 建立、控制客账 |    |      |
|      | 建立宾客档案  |    |      |
| 自我小结 |         |    |      |

任务练习

1. 陈述前厅部的主要功能。
2. 阅读下列材料，了解前厅部在酒店中的重要地位。
- 在社会心理学中有这样一个概念——首因效应，也叫最初效应。也就是说，你给人的总体印象中，第一印象所占的比例，远远大于后来你给别人的印象。心理学家戴尔·卡耐基在其早期名著《怎样赢得朋友，怎样影响别人》一书中，根据大量来自实际生活的成功经验，总结出了给人留下良好第一印象的六条途径：①真诚地对别人感兴趣；②微笑；③多提别人的名字；④做一个耐心的听者，鼓励别人谈他们自己；⑤谈谈符合别人兴趣的话题；⑥以真诚的方式让别人感到他自己很重要。
- 有一句谚语是这样说的：第一印象永远不可能有第二次机会。前厅部是客人接触酒店的第一场所，是给客人提供服务的第一个环节，是给客人留下第一印象的地方，其重要性不言而喻。因此，前厅部员工给客人留下良好的第一印象不仅是重要的而且是必要的。

TASK

2

前厅部的组织结构

任务引入

酒店前厅部的机构是根据酒店的规模、业务和发展的需要而设置的，每一个机构都体现了它的作用和效率，都配备了相应的岗位工作人员。其设置的基本原则、形态、岗位的职能和基本的素质要求，对前厅部的运行与管理都具有重要作用。

任务分析

前厅部组织机构的设置受到酒店的类型、规模、等级、劳动力成本、管理模式等

因素影响。因而，各酒店前厅部组织机构设置的形态也有所不同，酒店管理人员应通盘考虑。一般来说，酒店按客房数量和接待规模可分成大型、中型、小型酒店。

### 任务准备



#### 案例引入：

#### 总台“食言”以后

一天下午，一位香港客人来到上海一家酒店总台问讯处，怒气冲冲地责问接待员：“你们为什么拒绝转交朋友给我的东西？”当班的一位大学旅游系的实习生小黄，连忙查阅值班记录，不见上一班值班员留有有关此事的记载，便对客人说：“对不起，先生，请您先把这件事的经过告诉我好吗？”客人便讲述了此事的原委。原来他几天前住过这家酒店，前两天去苏州办事，离店前预订了今天的房间，并告诉总台服务员，在他离店期间可能有朋友会将他的东西送来，希望酒店代为保管，当时服务员满口答应了。但这位服务员却未在值班簿上做记录。第二天当客人的朋友送来东西时，另一位当班服务员见没有上一班服务员的留言交代，又见客人的朋友送来的是衬衫，便拒绝接收，要求他自己亲手去交。当客人知道此事后，十分恼火，认为酒店言而无信，是存心跟他过不去。于是，便有了一开始责问接待员小黄的场面。

#### 案例评析：

本案例中，由于值台服务员没有把此事在值班簿上做记录，造成了与下一班工作的脱节。另外，下一班服务员也没有根据实际情况，为客人做好服务。酒店前台有多个工作部门，服务中应树立整体意识、各个岗位之间要相互配合，上一班与下一班之间要做好协调工作(包括认真做好值班记录)，相互衔接，环环相扣，从而保证整个酒店工作正常运转。

### 一、前厅部组织机构的设置

酒店规模的大小不同，前厅部组织机构的设置也有很大区别，大、中、小型酒店前厅部组织机构分别如图1-1、图1-2和图1-3所示。

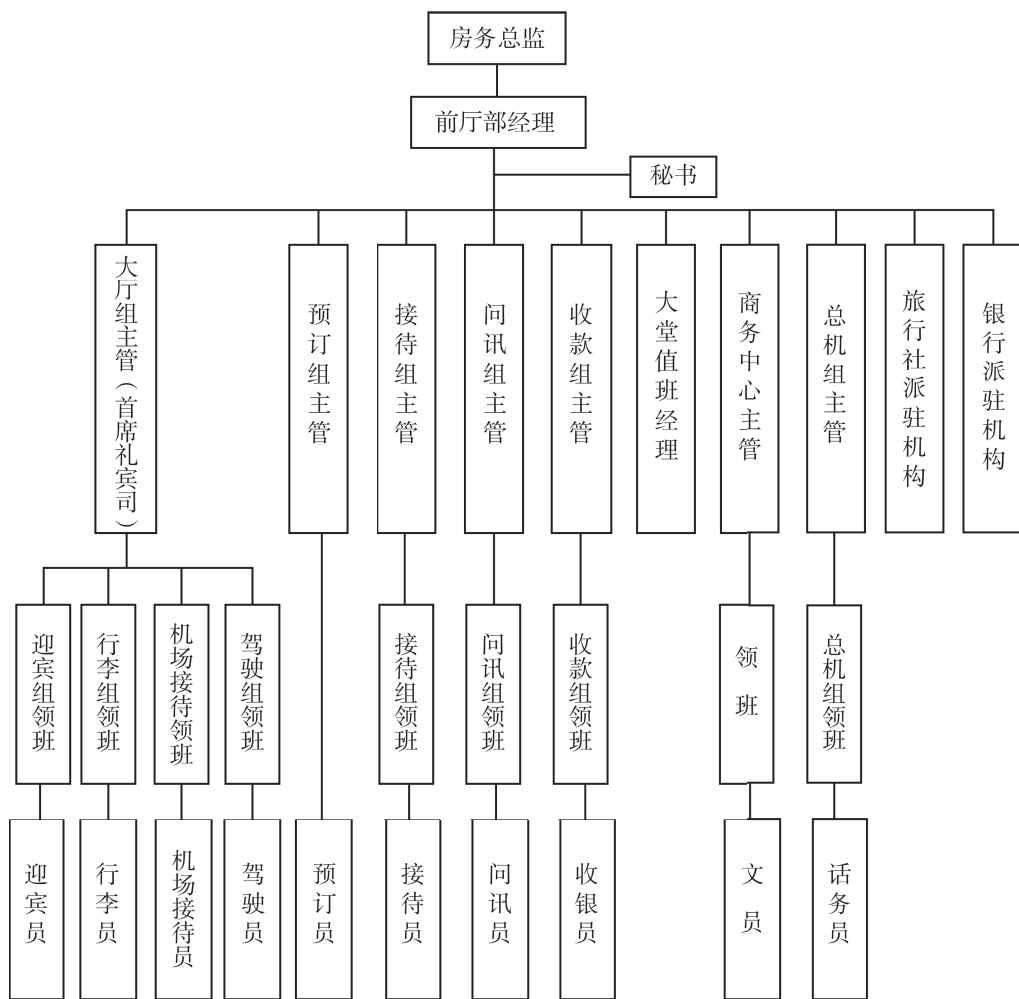


图1-1 大型酒店前厅部组织机构

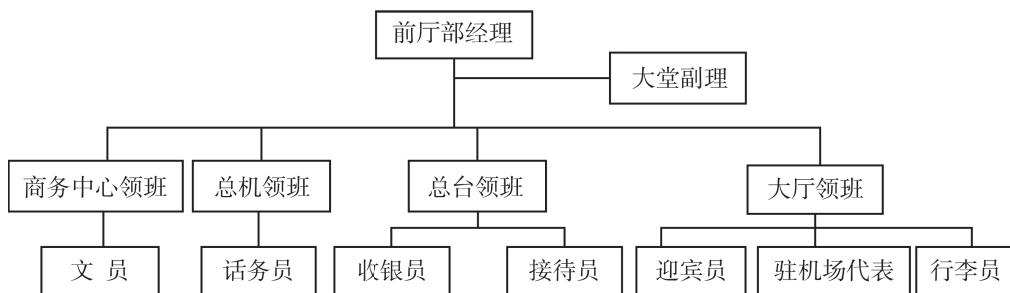


图1-2 中型酒店前厅部组织机构

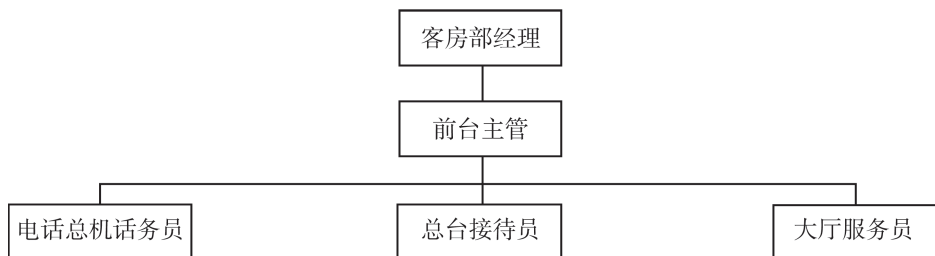


图1-3 小型酒店前厅部组织机构

大、中、小型酒店组织机构的区别，主要表现在以下三个方面。

（1）大型酒店前厅部管理层级多，而小型酒店层级少。例如，大型酒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，而小型酒店可能只有经理级、领班级（或主管级）、员工级三个层次。

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

（3）大型酒店前厅部的职能划分精细，由不同的岗位负责，而小型酒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、中型酒店的组织机构中，其前厅部与客房部是各自独立的部门，而有些小型酒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地协调起来。不过，在实行总监制的大型现代酒店中，设置房务系统，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。

此外，由于前厅和客房同属于一个管理系统，关系又非常密切，所以中、小型酒店常把前厅部作为客房部的一部分。有些酒店还把公共区域卫生和内外庭的绿化工作也划归为客房部。

## 二、前厅部各分支机构的职能

前厅部负责推销酒店的产品与服务，调试酒店的经营、组织客源、销售客房，为宾客提供订房、登记、分房、换房、问讯、电话、订票、留言、寄存行李、退房等一系列接待服务。为确保服务优质、高效，各机构应各司其职，通力合作。

### 1. 客房预订处

客房预订服务是为了保证宾客抵店时获得自己需要的客房。

（1）负责酒店的预订业务。

（2）受理并确认预订，处理预订的更改、取消；办理预订手续、制作预订报表等。

- (3) 对预订进行计划安排。
- (4) 处理预订资料的记录、传递和储存工作。
- (5) 按要求定期预测客源情况和保管预订资料。

## 2. 接待处

接待处是前厅接待服务与管理的“中枢神经”。

- (1) 接待住店宾客、办理入住手续并分配客房。
- (2) 把宾客的有关资料传递到酒店各部门。
- (3) 掌握房态变化，做好客房的出租工作，提高客房的出租率。
- (4) 制作客房销售的各种报表。
- (5) 协助问讯员有关住房、房价、服务设施、查找住客等方面的咨询。
- (6) 负责对内联络、安排接待事项，掌握并控制客房出租情况，制作客房出租报表，保管有关情况资料。

## 3. 问讯处

问讯处主要是接受宾客的咨询。

- (1) 回答宾客有关酒店的各种服务、设施及酒店所在城市的交通、游览、购物等问题。
- (2) 处理宾客委托事项，收发和保管客房钥匙。
- (3) 接待访客。

## 4. 收银处

收银处人员一般归属财务部，但工作地点却在前厅部。

- (1) 负责酒店宾客在酒店中的一切消费的收款业务，包括客房、餐厅、酒吧及各项综合服务费用等。
- (2) 同酒店一切有宾客消费的部门的收款员和服务员联系，催收、核实账单。
- (3) 夜间审核全店营业收入、制作报表、保管宾客贵重物品。
- (4) 为离店宾客办理结账手续。

## 5. 礼宾部

礼宾部是体现酒店等级和规模的重要形式，是迎接宾客的起点和送别宾客的终点。

- (1) 负责在各交通口岸、机场、车站、码头迎接宾客。
- (2) 在酒店大门口为宾客开门、迎送宾客、替宾客搬运行李、递送邮件、回答宾客询问及维持大厅良好秩序。

## 6. 电话总机

电话总机是酒店内外信息联络的通信枢纽。

- (1) 为宾客提供问讯服务、联络服务、叫醒服务、通知紧急服务、意外事件服务。
- (2) 受理电话投诉。

### 7. 商务中心

商务中心是星级酒店的重要标志之一，是商务客人的“办公室外的办公室”。

- (1) 电话服务、传真服务、电传服务、复印、装订服务、网络服务、打字服务。
- (2) 物品出租服务、翻译服务、导游服务、代订车船机票。
- (3) 秘书服务、会议室出租、会议记录、会议安排、商业信息、图书资料查询等服务。

## 三、前厅部主要岗位的工作职责

### 1. 前厅部经理

职务名称：前厅部经理。

直接上级：房务总监。

管理对象：前厅部经理助理。

基本职责：做好前厅部各分部管理工作，并与其他部门配合、协调，保障酒店的各项经营指标得以落实。

具体工作安排如下。

- (1) 根据酒店年度工作目标制订前厅部各项工作计划并组织实施，带领下属努力完成酒店的各项经营任务。
  - (2) 按照酒店制订的制度与规范对本部门各项工作进行严格的质量管理。
  - (3) 制订前厅部各项岗位职责、操作规程和管理细则，对本部门人员的配备、职务设置及聘用提供方案。
  - (4) 主持本部门工作会议，掌握基层实际情况并向上级提供改进工作的合理化建议。
  - (5) 与客房部保持密切协作，确保所有可用客房和有偿服务得到及时有效的销售。
  - (6) 做好客房出租情况的分析与预测，并根据客情与相关部门搞好协作，保障宾客对全酒店各个服务环节的满意度。
  - (7) 负责做好本部门的物资管理、成本控制和节能降耗工作。
  - (8) 负责本部门的业务培训工作。
- 任职的具体要求如下。
- (1) 大专以上学历。
  - (2) 从事酒店前厅部同等职位的管理工作三年以上。

- (3) 能熟练运用中英文语言及有较强的文字表达能力。
- (4) 了解中外旅游法规、安全管理法规等相关政策法规。
- (5) 掌握酒店管理知识、涉外礼仪、各国文化背景知识和前厅运作的工作技能，有较好的人际关系和处理宾客投诉的能力。
- (6) 有较强的观察力、分析能力和记忆力，且具备一定销售能力，责任心强，有组织能力和进取精神。
- (7) 身体健康，容貌端庄。

## 2. 前厅部经理助理

职务名称：前厅部经理助理，也称为大堂副理。

直接上级：前厅部经理。

基本职责：督导各部门对客服务质量和效率，处理宾客的投诉、特殊要求以及紧急事件，通过与各部门协调与合作，提高宾客的满意度和酒店的品牌形象，维护酒店、宾客和员工各方的合法权益。

具体工作安排如下。

- (1) 组织并参与前厅部日常工作管理，对大堂区域进行细致的检查。
- (2) 检查大堂区域的设施设备运转情况。
- (3) 查阅当日预订情况和预订排房情况，做好贵宾房的预排工作和接待准备工作，并通知相关部门。
- (4) 了解当日会议、团体接待情况，与营销部密切协作。
- (5) 征求了解宾客意见和需求，接受并处理宾客投诉。
- (6) 随时关注大堂区域内宾客的动向及各岗位的工作状况，对礼宾、接待、收银等岗位及时进行协助和补位。
- (7) 了解当天离店客人情况，督导并协助接待处、收银处，处理工作中的各种疑难问题。
- (8) 完成上级分配的其他工作。

任职的具体要求如下。

- (1) 高中或中专以上学历。
- (2) 从事星级酒店前厅的管理工作三年以上。
- (3) 能流利使用普通话和至少一门外语。
- (4) 掌握酒店管理知识、熟知旅游酒店行业规范，有较好的人际关系，具备处理宾客投诉和紧急情况的能力。
- (5) 心理素质良好、责任心强、有进取心和协作精神。
- (6) 身体健康，外表端庄。

### 3. 礼宾部领班

职务名称：礼宾部领班。

直接上级：前厅部经理助理。

管理对象：礼宾员。

基本职责：负责礼宾部日常管理，督导员工做好行李搬运、寄存和邮件递送等服务工作，做好员工的培训工作。

具体工作安排如下。

- (1) 掌握酒店客房状态、客人预离和预抵酒店情况及其他有关信息。
- (2) 安排下属的班次，布置工作任务。
- (3) 参加部门例会，汇报礼宾部工作情况，并将相关内容传达给下属。
- (4) 检查下属仪容、仪表、行为规范、出勤及纪律情况，督导礼宾员的工作。
- (5) 解决日常工作中客人提出的委托代办事项。
- (6) 定期对下属进行培训、绩效评估，按照奖惩制度进行奖惩。
- (7) 检查客人行李接送情况和记录。
- (8) 定期检查，确保部门的设施设备和清洁卫生工作完好。
- (9) 与其他有关部门沟通协作，密切配合。
- (10) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体要求如下。

- (1) 高中以上文化程度。
- (2) 具有两年以上的礼宾部工作经历。
- (3) 普通话标准，能用简单的英语口语进行交流。
- (4) 懂涉外礼仪，掌握酒店礼宾部的操作程序。
- (5) 具有主动服务意识及管理能力，礼节、礼貌较好，性格随和，富有耐心。
- (6) 身体健康，容貌端庄。

### 4. 总机领班

职务名称：总机领班。

直接上级：前厅部经理助理。

直属下级：总机话务员。

基本职责：负责总机房的日常运作管理并确保总机话务员提供标准优质的服务，及时了解设备运转情况，准确提供客人话费资料，负责组织本岗位员工的业务培训工作。

具体工作安排如下。

- (1) 掌握酒店客房状态及客人住店情况。

(2) 检查当班人员的仪容仪表、行为规范、出勤和纪律情况，安排下属班次，布置任务，保证总机房工作正常。

(3) 督导当班人员的工作情况，保证所有电话都能顺利、正确及迅速地转接。

(4) 帮助总机话务员处理客人的疑难、特殊及紧急的问题。

(5) 培训新员工，定期考核员工。

(6) 熟记酒店内所有的分机号码。

(7) 调查客人关于电话服务方面的投诉，做出适当的处理并进行针对性的培训  
工作。

(8) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体要求如下。

(1) 高中或中专以上文化程度。

(2) 从事总机工作两年以上。

(3) 能顺畅地运用普通话，并能用简单的英语口语进行交流。

(4) 掌握通信常识，以及酒店管理和服务的基本知识。

(5) 具有主动服务意识及管理、沟通能力，礼节礼貌较好，富有耐心。

(6) 身体健康，五官端正。

#### 5. 总台接待领班

职务名称：总台接待领班。

直接上级：前厅部经理助理。

管理对象：总台接待员。

基本职责：督导总台接待员做好客房销售、入住登记、宾客问讯等服务工作，  
协助组织员工进行业务培训工作。

具体工作安排如下。

(1) 每天检查房间状态，了解当日预抵团队、会议、宴会和当日预离客人情况。

(2) 检查、督导员工履行对客服务标准，确保员工按工作程序为客人服务。

(3) 熟知房间出租情况，保证房价符合酒店价格政策，努力完成前台销售任务。

(4) 与其他分部及其他部门保持联系，协调合作。

(5) 处理特殊情况，如客人不按期到达、延长住房日期、提前离店、客人投  
诉及其他紧急事件。

(6) 每日检查员工的仪容、仪表，行为规范，出勤和纪律情况；做好员工的  
培训及考核工作；做好员工的排班工作。

(7) 每日检查交班日志及营业报表的准确性。

(8) 确保对客服务用品和办公用品储备充足。

(9) 每日在规定时间内及时将住房资料传输给公安局,在每月25日按时制作月报表并送往公安局外事科。

(10) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体要求如下。

(1) 高中或中专以上文化程度。

(2) 具有两年以上星级酒店接待员工作经历。

(3) 具备基础英语口语会话能力,能标准地运用普通话进行交流。

(4) 懂涉外法律、国家安全法、保密法,能熟练地操作计算机。

(5) 具有主动服务意识,礼节礼貌较好,心理素质稳定,具备一定的销售能力,责任心强,有进取心。

(6) 身体健康,五官端正。

#### 6. 收银领班

职务名称: 收银领班。

直接上级: 前厅部经理。

管理对象: 收银员。

基本职责: 监督和管理收银员的日常工作,保证收银程序顺利进行。

具体工作安排如下。

(1) 服从前厅部、财务部经理的工作指令,向下属传达各项通知,安排落实总台收银工作任务。

(2) 负责编制员工排班表,登记考勤。

(3) 监督和检查信用卡、账单、发票的使用情况并及时补充。

(4) 检查总台收银设施设备的使用情况,并及时补充和申报维修。

(5) 负责与相关营业部门协调有关业务事宜,解决总台收银营业中出现的问题,及时向经理报告发生事项。

(6) 组织收银员进行业务学习和培训,负责对员工实施考核、评估。

(7) 检查员工的仪容仪表、工作态度、服务质量,提出奖惩建议并上报部门经理。

(8) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体要求如下。

(1) 中专以上文化程度。

(2) 两年以上酒店收银工作经历。

(3) 普通话标准,掌握酒店常用英语。

(4) 熟悉钱币法、外币管理法。

- (5) 熟悉计算机基本操作知识、财务知识和外币兑换知识。
- (6) 工作责任心强, 事业心强, 认真负责, 具有一定的沟通能力和领导能力。
- (7) 身体健康, 五官端正, 思维敏捷。

## 7. 商务中心领班

职务名称: 商务中心领班。

直接上级: 前厅部经理助理。

管理对象: 商务中心接待员。

基本职责: 提供各项商务服务, 并做好有关记录, 对商务中心和商场的日常工作进行管理。

具体工作安排如下。

- (1) 熟练使用商务中心的各种设备, 通晓通信方面的知识。
- (2) 负责传送各种报表, 整理报纸杂志, 制作当班收入报表以及进行设备保养。
- (3) 为客人提供打字、复印、传真、拨打电话、上网服务。
- (4) 为客人联系并办理订购火车票和飞机票。
- (5) 为客人提供秘书服务。
- (6) 做好环境卫生和清洁工作, 保养、维护所有的机器和设备。
- (7) 负责组织本岗位员工例会和业务技能培训。
- (8) 检查岗位员工礼貌礼仪和仪容仪表, 合理安排员工排班并做好日常考勤。
- (9) 按时制作和检查商务中心及商场营业收入日报表、月报表, 并上报财务部。
- (10) 完成上级分配的其他任务。

任职的具体要求如下。

- (1) 高中文化或中专以上文化程度。
- (2) 具有酒店同等岗位工作经历。
- (3) 具备简单的英文口语能力, 能流利地运用普通话进行交流。
- (4) 能熟练操作计算机、传真机等机器设备。
- (5) 具有主动服务意识, 礼节礼貌较好, 富有耐心。

## 8. 总台接待员

岗位名称: 总台接待员。

直接上级: 总台接待领班。

基本职责: 向客人提供入住、问讯及其他服务, 做好柜台销售工作。

具体工作安排如下。

- (1) 为宾客办理入住登记手续, 耐心回答宾客的询问。
- (2) 掌握当天及未来一段时期内的酒店房间供应情况, 主动为宾客提供服务。

(3) 了解当天在酒店举办的各项重要团队活动、会议和宴会，以便做好针对性服务及贵宾接待等。

(4) 管理酒店客用房间钥匙，做好各班次的交接记录工作。

(5) 制订前厅有关统计报表，及时与有关部门沟通情况。

(6) 保持工作区域的清洁卫生，保持各种工作用表及文件夹摆放整齐、井然有序。

(7) 记录当日所发生的重要事情、宾客信息及宾客意见。

(8) 完成上级分配的其他任务。

任职的具体要求如下。

(1) 高中或中专以上文化程度。

(2) 具有星级酒店同等职位工作经历。

(3) 具备简单的英文口语能力，能通畅地运用普通话进行交流。

(4) 懂涉外法律、国家安全法、保密法，能熟练地操作计算机。

(5) 具有主动服务意识，礼节礼貌较好，富有耐心。

(6) 身体健康，五官端正。

#### 9. 总台收银员

岗位名称：总台收银员。

直接上级：总台收银领班。

基本职责：负责为客人办理入住、退房、续住、租用保险箱、外币兑换等工作。

具体工作安排如下。

(1) 按操作程序为客人办理入住、退房、续住、租用保险箱、外币兑换、各类转账工作等。

(2) 按财务规定管理备用金。

(3) 接收各收银点上交的现金、账单。

(4) 认真做好交接班工作。

(5) 负责入住客人的转账手续，向其他收银点提供挂账查询。

(6) 负责核查当班入住客人的各项账务资料的准确性，做好续住工作。

(7) 按要求保管、使用发票。

(8) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体要求如下。

(1) 中专或职高以上文化程度。

(2) 从事过酒店工作，有财务工作经验。

(3) 普通话标准，掌握酒店日常英语，英语口语能力良好。

(4) 熟悉钱币法、外币管理法。

(5) 有会计证，能熟练地操作计算机和收银POS机，能识别真伪币，掌握外币兑换知识。

(6) 口齿清晰，反应敏捷，办事沉稳，具备良好的服务意识和沟通能力。

(7) 身体健康，五官端正，思维敏捷。

#### 10. 总机话务员

岗位名称：总机话务员。

直接上级：总机领班。

基本职责：以专业和礼貌的方式转接所有电话，处理客人问询，提供叫醒服务，确保对所有来电都能迅速做出反应。

具体工作安排如下。

(1) 熟悉主要国家、城市和地区的电话代码；熟悉常用电话号码、酒店各分机电话号码、酒店设施和服务机构电话号码。

(2) 按照总机话务员的工作程序和标准帮助客人转接电话，做好客人资料的保密工作。

(3) 为客人提供叫醒及免打扰服务。

(4) 按照工作程序和标准提供客人留言服务。

(5) 帮助客人查询世界时间。

(6) 按照标准和程序处理消防控制中心的警报。

(7) 解答客人有关电话的问询。

(8) 保持总机房内的卫生清洁，对设施设备进行维护保养。

(9) 做好与前后班次的交接工作。

(10) 协助各区域做好话费控制工作。

任职的具体要求如下。

(1) 高中或中专以上文化程度。

(2) 具有星级酒店总机工作经验。

(3) 能运用简单的英文口语和标准的普通话进行交流。

(4) 懂通信常识和酒店服务相关知识。

(5) 具有主动服务意识，礼节礼貌较好，富有耐心。

(6) 身体健康，五官端正，嗓音甜美。

#### 11. 商务楼层接待员

岗位名称：商务楼层接待员。

直接上级：总台接待领班。

基本职责：提供商务楼层客人入住服务，提供客人咨询服务和其他商务楼层的服务工作。

具体工作安排如下。

（1）每日检查预抵、预离客人的名单、贵宾名单、房间数和一些特殊客人的要求；做好入住登记准备工作，收取信件、打制表格。

（2）登记客人资料并录入计算机，以了解客人的特殊要求。

（3）保证所有设施、设备和器具处于良好状态，并保持工作和公共区域的卫生清洁。

（4）与所有商务楼层人员保持有效的联系，并在交班本上做详细的记录。

（5）为客人提供洗熨、机票确认以及会议、商务等服务。

（6）做好前后班次的交接工作。

（7）完成上级领导分配的其他工作任务。

任职的具体要求如下。

（1）高中或中专以上文化程度。

（2）具有一定商务楼层接待工作经验。

（3）能流利地运用简单的英文口语及普通话进行交流。

（4）懂涉外法律、国家安全法、保密法，能熟练地操作计算机。

（5）具有主动服务意识，礼节礼貌较好，富有耐心。

（6）身体健康，五官端正。

## 12. 礼宾员

岗位名称：礼宾员。

直接上级：礼宾部领班。

基本职责：为客人提供行李搬运、寄存服务，以及邮件、报刊递送等服务。

具体工作安排如下。

（1）掌握酒店客房状态、客人情况，以及回答客人问题。

（2）寄存行李，收送行李。

（3）向客人介绍房间设施设备。

（4）向客人推销酒店服务项目。

（5）帮助需要出租车的客人叫车。

（6）帮助客人开车门及拉开酒店大门。

（7）准确记录当班期间宾客寄存、遗留物品、委托代办等相关事项。

（8）做好安全工作，防火、防盗、防事故，发现闲杂、可疑人员，应主动礼貌地上前询问，并及时向领班汇报。

任职的具体要求如下。

- (1) 高中以上文化程度。
- (2) 具有两年以上的酒店行李部工作经历。
- (3) 普通话标准，能用简单的英语口语进行交流。
- (4) 懂涉外礼仪，熟悉与财物保管有关的知识和政策法规。
- (5) 具有主动服务意识，礼节礼貌较好，性格随和，富有耐心。
- (6) 身体健康，五官端正，体态匀称。

任务实训

- 1. 参观当地一家大型酒店，了解前厅部主要组织机构及各部门的主要工作职责。
- 2. 参观当地一家大型酒店，了解前厅部主要岗位的基本工作职责和任职条件。

实训报告单1

实训项目：参观（ ）酒店

操作人：

| 主要部门 | 工作职能 | 评价 | 存在问题 |
|------|------|----|------|
| 预订处  |      |    |      |
| 接待处  |      |    |      |
| 问讯处  |      |    |      |
| 收银处  |      |    |      |
| 礼宾部  |      |    |      |
| 电话总机 |      |    |      |
| 商务中心 |      |    |      |
| 自我小结 |      |    |      |

实训报告单2

实训项目：参观（ ）酒店

操作人：

| 主要岗位   | 基本职能 | 任职条件 | 你的见解 |
|--------|------|------|------|
| 前厅部经理  |      |      |      |
| 大堂副理   |      |      |      |
| 总机领班   |      |      |      |
| 总台接待领班 |      |      |      |



客房部概述

续表

| 主要岗位   | 基本职能 | 任职条件 | 你的见解 |
|--------|------|------|------|
| 礼宾部领班  |      |      |      |
| 总台收银领班 |      |      |      |
| 总台接待员  |      |      |      |
| 总机话务员  |      |      |      |
| 收银员    |      |      |      |
| 礼宾员    |      |      |      |
| 自我小结   |      |      |      |

### 任务练习

1. 了解前厅部下属各机构的主要职能。
2. 了解酒店前厅部主要岗位的工作职责和任职条件。
3. 阅读下列材料，了解前厅部岗位优质服务的要求。

美国波士顿斯塔特勒酒店的门卫密斯特·阿基海斯，是位很有名气的门卫。这位门卫在波士顿乃至全美酒店业都非常有名，这不仅仅是因为他仪表堂堂、身材高大、制服笔挺，更主要是他对待宾客热情和机敏。他和很多宾客只要见过一面，以后就不会忘记。平时，他总是叫着宾客的名字与宾客招手致意，总是让人感到无限的亲切。而且一年365天他从不间断地保持着这样的外表与服务方式。有人统计过，这位世界第一流的门卫，平均每天开门279次，走路19千米。至于向宾客问候的次数，连他自己也说不清。问他为什么这样做，他认为斯塔特勒酒店服务的特点就是要给宾客一个良好的印象，从宾客到达大门的一瞬间，就要以热情、周到的服务态度展示在宾客的面前。

## TASK

# 3

## 前厅部的工作环境

### 任务引入

酒店前厅，一般又称为大堂，设置在酒店整体建筑的最前部，是宾客的必经之