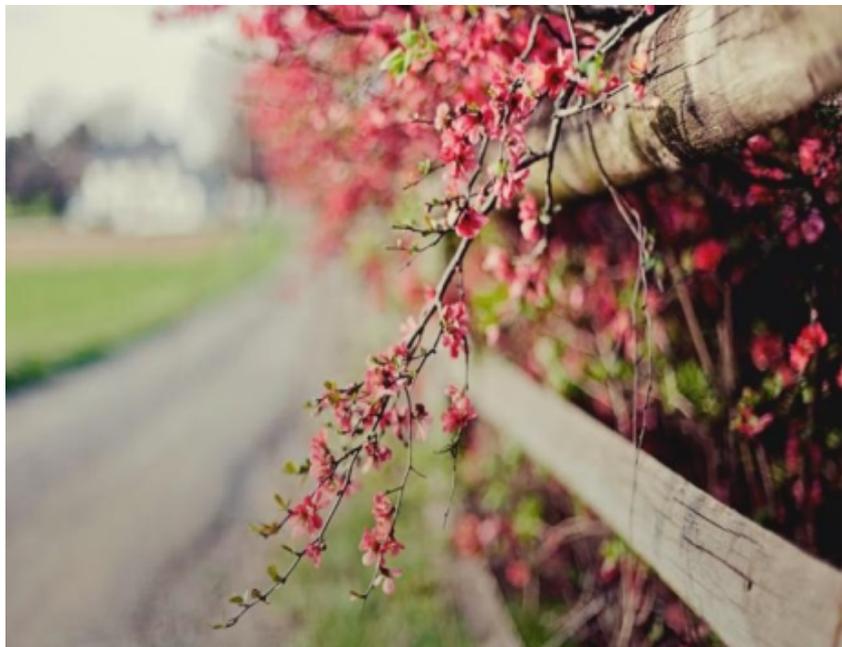




# 前厅服务与管理



# 主题一 前厅部的功能



**单元一 前厅部的地位与作用**

**单元二 前厅部的组织结构**

**单元三 前厅工作环境与员工职业素养**

# 学习目标

- 1 掌握前厅部的定义
- 2 了解前厅部在饭店中的地位、作用
- 3 了解前厅部各部门岗位职责
- 4 了解前厅工作环境和人员应具备的职业素养

# 学习重点

1

了解前厅部在饭店中的地位、作用；

2

了解前厅部各部门岗位职责。





## 引导案例

### 资料

### 以生命信仰为基石的现代职业观

现代职业精神的特色是以人的生命信仰的完满实现为职业观的主旨。王均瑶，著名企业家，年仅38岁就英年早逝。作为职业人士的王均瑶，没有树立一个正确的基于生命信仰的职业观，以至于职业与生命、与财富、与家庭的关系分崩离析，最终失衡。



## 引导案例

王均瑶先生除了为集团的事每天工作将近18个小时外，还兼任12个社会职务。他留给自己及家人的时间少得可怜，偶尔陪儿子买零食，觉得是“找到了做人的乐趣”。他挣了35亿元，却丢失了自己的生命健康与天伦之乐，对自己人生价值的实现有多大的裨益呢？我们痛心王均瑶式的职业人士仍然层出不穷，我们热切希望这种谋求生命、家庭、财富与职业的平衡的职业精神能在每个职业人士心中扎根。我们也看到，诸如摩托罗拉原中国总裁、英特尔副总裁等全球最卓越的职业人士，奉行的是“生命第一、家庭第二、工作第三”的人生次序，正是这种次序使他们获得了人生与事业的成功，并推动了所在企业的日益强盛。



## 引导案例

问题：什么是现代职业精神？有什么作用？



## [分析与提示]



现代职业精神就是以生命信仰为基石的职业观，它不仅**把工作当作人生的使命**，而且将工作与生命信仰的实现完全融为一体，在工作中体验爱、美、和谐、意义与永恒。任何一个伟大的事业背后，都需要伟大的精神来支撑。西方市场经济的发展是靠资本主义精神来推动的，而我国发展市场经济，同样需要相应的精神来支撑和推动。如果仅仅靠对财富的饥渴本能、对发达国家经济表象的快速借鉴是不能真正获得有力的精神资源的。在这个历史的关口，时代要求我们的课题之一就是树立和塑造现代职业精神。

# 单元一 前厅部的地位与作用

## 一 前厅部的概念





## 一 前厅部的概念

**前厅部**是指负责招徕并接待宾客、销售饭店的客房及餐饮娱乐等服务产品,沟通与协调饭店各部门的对客服务部门。



## 二 前厅部在饭店的地位

- (一) 是饭店的营业窗口,反映饭店的整体服务质量
- (二) 是留给宾客第一印象和最后印象的地方
- (三) 是饭店的信息中心
- (四) 是饭店的神经中枢,负责联络和协调各部门对客服务
- (五) 承担着推销客房及其他产品和服务的职责
- (六) 是饭店与宾客建立良好关系的主要部门



### 三 前厅部的作用

建立宾客档案

提供各类前厅服务

建立、控制客账

及时、准确地显示客房状况

协调对客服务

提供信息

推销客房



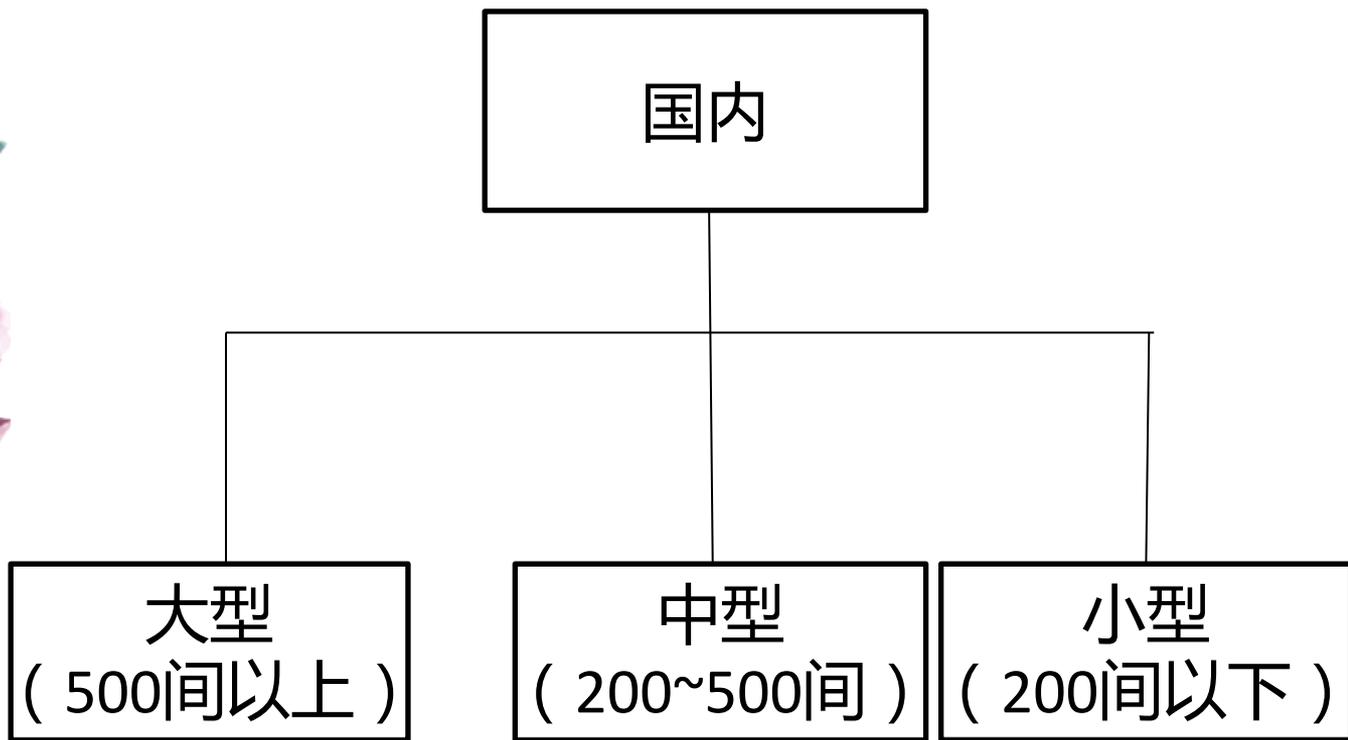
## 单元二 前厅部的组织结构

### 一 前厅部的机构设置原则

组织合理  
机构精简  
分工明确  
便于协作

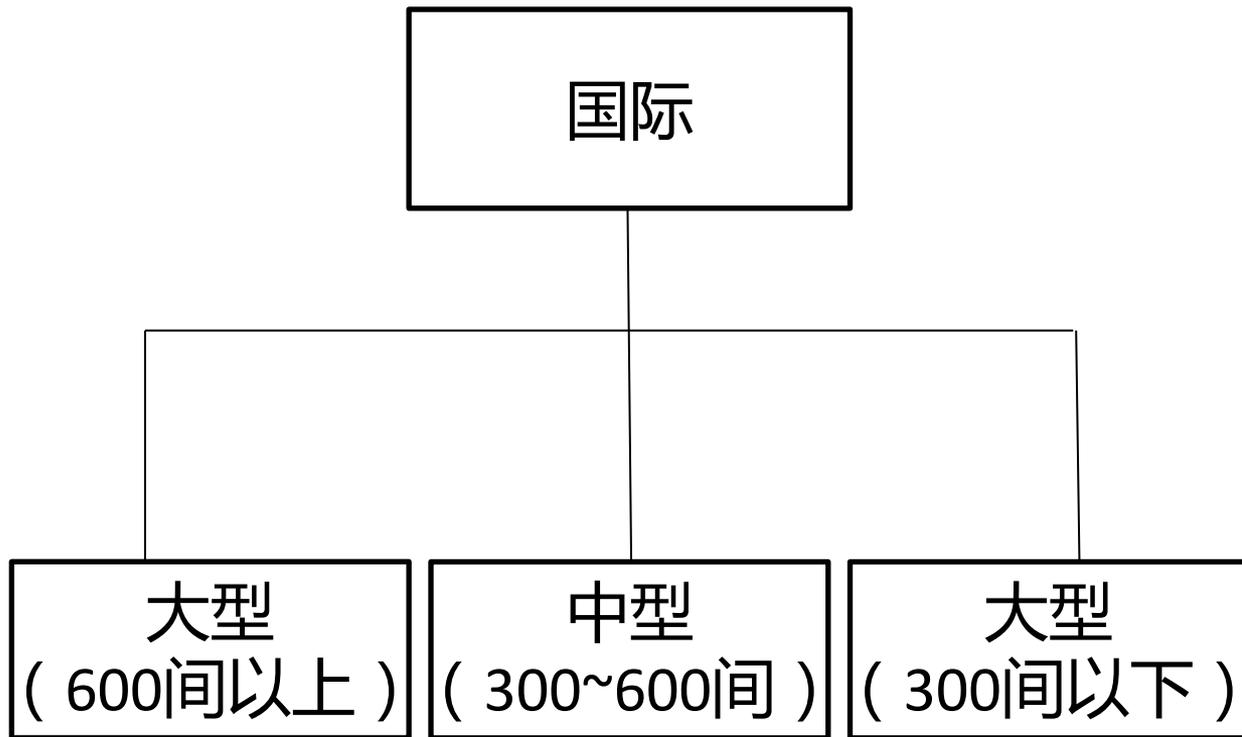


## 二 前厅部组织机构设置的形态



按客房数量和接待规模分类

## 二 前厅部组织机构设置的形态



按客房数量和接待规模分类

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/738133141021007006>