

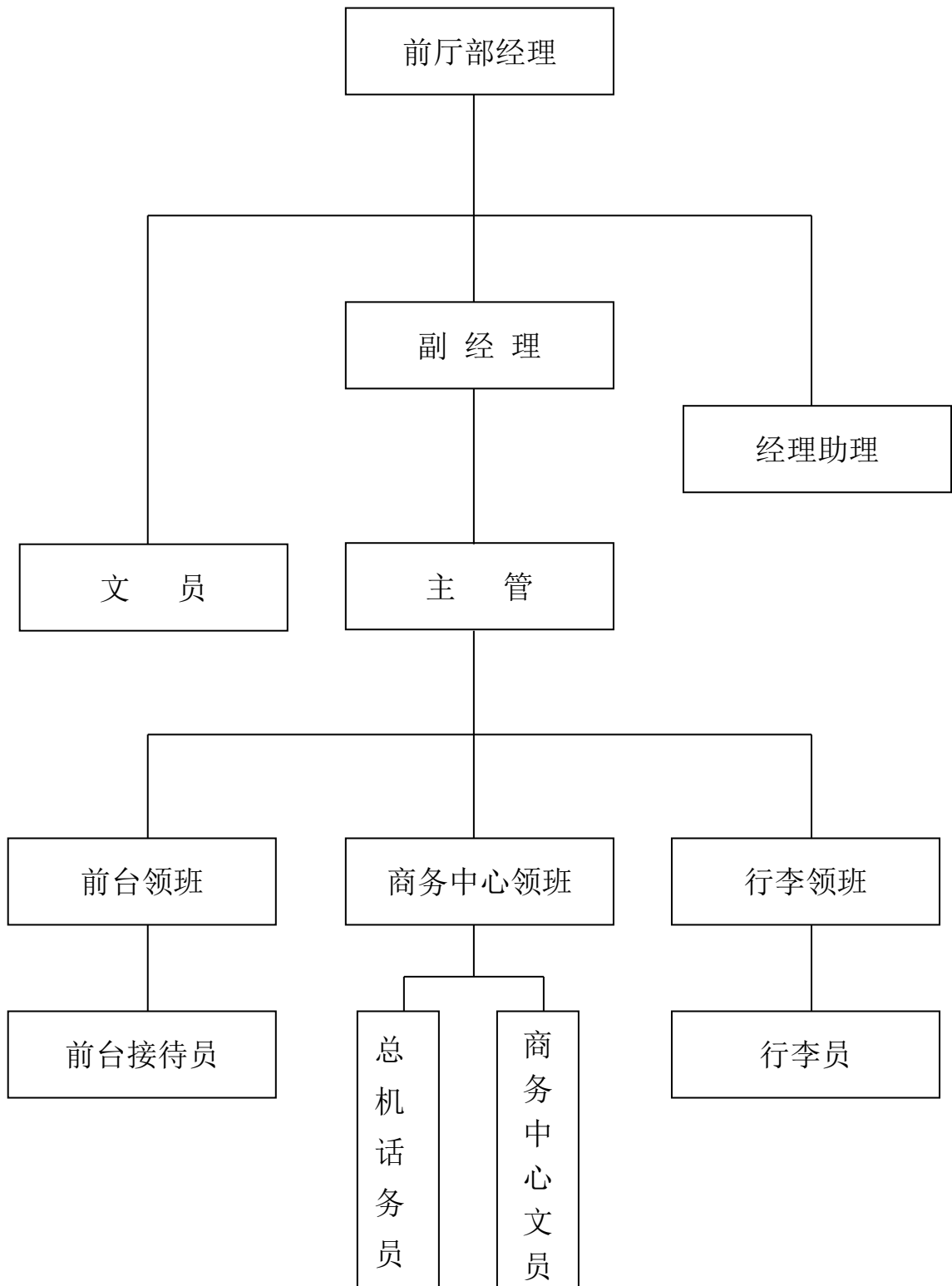
前厅部控制程序文件

1.0 部门概述

大厦前厅是设在大厦前台、销售大厦产品、组织业务经营、提供相关效劳的一个综合性业务管理机构。其主要工作是销售大厦客房、调度经营活动、协调客务关系、提供应接效劳、传达管理信息、沟通大厦效劳和各方面关系。

大厦前厅部下设前台、行李、总机房、商务中心等机构，配大堂副理。主要负责客房出租接待、大厦通讯和客人进出效劳等大量业务管理及效劳工作，同时负责接待重要客人，处理客人投诉和特殊要求及有关效劳等。为客人提供各种方便，树立大厦形象和声誉，提高设施利用率，并协助销售部努力使大厦出租率到达最正确状态。

2.0 组织机构图



3.0 岗位职责及任职要求

3.1 前厅部经理

3.1.1 岗位职责

直接上级：副总经理

直接下级：前厅部副经理

- a 全面负责部门管理工作。通过有效指挥、管理和督导部门员工，为宾客提供优质接待效劳，树立优秀效劳形象，获得最正确客房销售效益。
- b 认真抓好前厅日常接待信息管理、经营分析等工作，搞好市场预测，编制部门预算。
- c 熟悉饭店客房数量、性质、前厅部各项设施的效劳功能，通过对客房销售的有效控制及住房分配，到达最高租率，获取最正确效益。
- d 认真贯彻执行总经理、主管副总经理的指令和饭店例会决议；主持部门工作会议；传达饭店例会要点；听取汇报，布置工作，解决难题。
- e 主持前厅部日常工作，负责向主管副总汇报工作，任命主管、领班，合理调配部门员工，行使对下属的奖惩权。
- f 制定部门各项规章制度、工作方案、培训方案，督导下属人员执行。
- g 重视员工素质提高与培养，不断提高员工的职业水准、知识程度、操作技能、应变能力，强化现代化饭店效劳管理的意识。
- h 检查落实接待贵宾的所有细节。
- i 督导主管，委派工作，监督检查执行情况，及时调整各项工作部署。
- j 督导检查部门的平安及消防工作，完成上级交办的其它工作，

对完成质量和效果负责。

- k 负责沟通本部门与饭店各部门的联系，协调平衡本部门各岗位之间出现的矛盾。

3.1.2 任职要求

- a 文化程度：具有高等院校专科以上或同等文化程度。
- b 酒店经验：具有五年以上酒店工作经验。
- c 熟知前厅部业务知识，掌握每个工作环节和程序。
- d 具有酒店管理根底和丰富的实际工作经验，善于运用科学的管理手段进行组织、方案、控制、领导和协调前厅部的业务工作。
- e 了解市场状况，掌握酒店经营及管理动态，善于处理各类投诉。
- f 熟悉管理心理，善于鼓励下属，能够与各业务部门协调配合。
- g 思维敏捷，决策果断；性格外向，善于交际；仪表整洁。

3.2 前厅部副经理

直接上级：前厅部经理

直接下级：前厅部主管

3.2.1 岗位职责

- a 配合前厅部经理的工作。当前厅部经理不在时代行其职，保证各项工作的正常运转。
- b 协助经理协调前厅部下属各部门之间的业务关系，督导部门主管的工作，深入了解员工事务、效劳态度，及时同前厅部经理汇报、解决各种工作问题。
- c 做好大堂副理的日常工作。
- d 完成上级交办的其它任务。

3.2.2 任职要求

- a 文化程度：具有高等院校专科以上或同等文化程度。
- b 掌握酒店管理根底知识，具有熟练的外语会话能力。
- c 酒店经验：具有五年以上酒店工作经验。
- d 全面掌握前厅部及各下属业务部的工作程序和内容。
- e 善于同宾客交往、沟通，处事周到、果断，能独立处理各种投诉。
- f 了解市场变化和酒店经营动态，协助经理做出相应的方案。
- g 思维敏捷，性格外向，仪表整洁。

3.3 前厅部经理助理

直接上级：前厅部经理

直接下级：前厅部主管

3.3.1 岗位职责

- a 掌握预订情况及当天客情，做好日常经营工作。
- b 直接参与所负责部门每天的日常接待工作。
- c 直接督导前厅部员工的效劳态度及工作质量。
- d 参加部门管理人员例会，了解员工的思想动态。
- e 负责员工日常培训工作
- f 检查负责部门日常平安管理工作。
- g 做好大堂副理日常工作。

3.3.2 任职要求

- a 文化程度：具有专科以上或同等文化程度。
- b 掌握酒店管理根底知识，具有熟练的外语会话能力。
- c 酒店经验：具有三年以上酒店前厅部工作经验。

- d 全面掌握前厅部及各下属业务部的工作程序和内容。
- e 善于同宾客交往、沟通，处事周到、果断，能独立处理各种投诉。
- f 了解市场变化和酒店经营动态，协助经理做出相应的方案。
- g 思维敏捷，性格外向，仪表整洁。

3.4 前厅部文员

直接上级：前厅部经理

3.4.1 岗位职责

- a 参加部门管理人员例会和部门工作会议，负责通知前厅部经理召开的各种会议，记录、誊写和打印会议记录，抄送有关部门。
- b 根据前厅部经理指示打印各种报告、函件、备忘录、表格及机要文件，分类保管好各类工作文件、报表、资料、搞好存档。
- c 收发各种信件、来函，对重要和急办的函件提请经理办理，负责发寄邮件，回复电传电报。
- d 填制部门物品申领方案表，报部门经理签字后负责领取和发放。
- e 办理前厅部员工入店和调离所需的一切，安排新员工参加职培训。
- f 负责考勤记录汇总，及员工事假、病假、公假、调休情况统计，及工资、奖金的报表汇总及发放。
- g 完成前厅部经理临时交办的工作。

3.4.2 任职要求

- a 文化程度：具有中专以上或同等文化程度。

- b 具有一定外语会话能力、打字技术。能够独立地整理、分类、归纳前厅部各种业务资料及文件。
- c 熟悉前厅部的根本工作程序和前厅部办公室的各项工作。
- d 办事灵巧认真，善于处理前厅部的事务性工作。
- e 能熟练地操作电脑微机，使用各种有关工作软件。
- f 善于了解经理工作习惯，保守机密，能帮助经理协调部门内部及前厅部与外部门之间的关系。能够为前厅部经理日常业务工作提供方便。

3.5 大堂副理

直接上级：前厅部经理

3.5.1 岗位职责

- a 代表总经理与前厅部经理负责督导与办理宾客相关事务。
- b 接待处理客人投诉，尽量满足客人要求，树立优质效劳形象，保持管理者与客人之间的和谐关系。
- c 确保VIP效劳接待，VIP到达之前，完成登记卡，欢迎卡，检查房间清洁，检查布置标准和平安设施等必要的准备工作，VIP到达后热情接待，礼貌陪同客人进入房间。
- d 编排每日到达，离开及住店VIP名单，为每位离店VIP送行，落实VIP接待效劳过程中的每个环节和工作细节。
- e 酒店客满时，积极配合销售部与前厅接待人员对外联系，做好客人安置工作。
- f 监督检查前厅清洁和环境卫生，检查前厅各部位工作人员的仪表和工作效率，及时纠正员工日常工作中存在的问题，并将所发现的问题向前厅部经理报告。
- g 负责检查前厅各区域设备的使用情况，及时通知工程部办理维

修事项。

- h 协助保安部调查异常情况，协助处理突发事件。
- i 在值班记录本上详细记述当天发生的事情及投诉处理情况，记录重要事项报前厅部经理。
- j 完成上级交办的其它工作，并对完成质量和效果负责。

3.5.2 任职要求

- a 文化程度：大专以上毕业或同等文化程度。
- b 酒店经验：具有三年以上酒店前厅工作经验。
- c 熟悉本部门工作程序，了解酒店各项效劳工作规律和特点，掌握与工作有关的各项业务知识。
- d 具有处理人际关系能力、很强的协作能力和敏锐的观察能力、较强的外语会话能力。
- e 仪表整洁，落落大方，有较高的工作威信。

3.6 前厅主管

直接上级：前厅部副经理

直接下级：前厅部领班

3.6.1 岗位职责

- a 主持前台各班组全面工作，做到上情下达，下情上达；督导员工按照接待效劳工作程序，为客人提供高效效劳。
- b 创造和谐的工作气氛，减少工作环境中的摩擦。
- c 确保有效分配出租房间，根据当天预订、到达和离店客人情况安排房间销售。
- d 督导问询效劳，满足客人提出的各项效劳要求。

- e 参与前台接待效劳,有效解决客人投诉和本部门内的有关工作。
- f 检查督导本部门员工的仪表仪容、劳动纪律、标准效劳、礼貌效劳和工作效率。
- g 制定业务培训方案,组织实施;公平地评估下层工作,做好工作日记和周记。
- h 负责安排贵宾接待效劳工作,做好客人和领导重要留言的落实与检查。
- i 掌握房间预订情况,最大限度地销售房间。
- j 审阅每日营业报表等各种业务报表,并定期报至前厅部经理。
- k 合理编排班次,管理、调配本部门使用的各项消耗物品,严格控制本钱,及时传达前厅部经理的指示。
- l 完成上级指派的其它工作,对完成质量和效果负责。

3.6.2 任职要求

- a 文化程度:中专以上毕业或同等文化程度。
- b 具有较强的外语会话能力、协调控制能力、解决疑难问题的能力。
- c 酒店经验:具有三年以上酒店前厅工作经验。
- d 熟悉本部门各项工作程序,并能熟练操作。能亲自制作前台的各种报表,了解客房部的工作内容和程序。
- e 能同客房部、餐饮部、销售部配合,满足客人要求。
- f 有效地处理投诉,应对特殊要求。
- g 能制定本部门培训方案,能亲自培训员工。
- h 仪表整洁,性格外向,思维敏捷,勇负重担。

3.7 前台领班

直接上级：前厅部主管

直接下级：前台接待员

3.7.1 岗位职责

- a 保证前台散客销售、接待入住、问询查询信息传达等接待工作的顺利进行。根据团体预订单分配房间，并通知客房楼层落实。
- b 监督和参与班组各项效劳活动，对前台接待员布置具体工作，及时检查下属人员的工作效率与效劳质量，完善管理细节，纠正工作偏差。
- c 对新员工提供及时有效的培训，指导他们的工作。
- d 检查督导前台客用钥匙管理、托转物品、叫醒效劳、留言效劳等各项效劳工作的具体实施，注重质量和效果。
- e 每日查阅晚间报表和值班日记中的交接事项，负责进一步落实
- f 检查前台接待员的仪容仪表、精神风貌、工作态度，考证工作绩效。
- g 按工作标准督导前台接待员办理客人延住，制作前台有关报表和住客留言等具体工作。解答并处理下属员工解答处理不了的工作疑难问题。记录备案，作为此项问题再次出现的参考。
- h 接待宾客投诉，及时上报前厅主管，搞好客户关系。
- i 完成上级委派的其它工作，并对完成质量和效果负责。

3.7.2 任职要求

- a 文化程度：职高以上毕业文化程度。
- b 具有根本的外语会话能力。

- c 酒店经验：具有一年以上酒店前厅工作经验。
- d 熟练掌握前台各项工作操作程序，具有丰富的业务知识和娴熟的工作技能。
- e 了解客人心理，正确地处理客人的投诉。熟悉常客和常住客人，能及时满足他们的要求。
- f 仪表整洁，礼貌待人，思维敏捷，理解接受能力和自控能力强，善于应变。

3.8 前台接待员

直接上级：前台领班

3.8.1 岗位职责

- a 严格遵守各项制度和操作(效劳)程序。
- b 二十四小时为客人提供接待效劳，根据客人要求，提供使之满意的客房。及时地处理客人的订房要求，并记录储存预订资料。完成客人抵达前的准备工作。
- c 开房时主动向客人介绍房间，讲清房价，防止客人误解。
- d 做好客人验证手续和开房登记。
- e 熟悉当天抵店的VIP客人身份，房号及抵离时间。
- f 熟悉当天会议，旅行团队的开房情况，掌握当天的状况。
- g 办理客人换房要搞清账目，并及时更改电脑信息和填写换房通知单。
- h 夜班人员负责制作当日各类报表，为第二天的接待工作做好准备，搞好班组卫生。
- i 掌握本店的一切设施及本市主要酒店、戏院、游览胜地等情况。
- j 做好IC卡钥匙的保管和收发工作，处理客人钥匙遗失等问题。
- k 熟练使用前台电脑进行工作，保证录入信息的准确。

3.8.2 任职要求

- a 文化程度：职高毕业文化程度。
- b 熟练掌握前台各项工作操作程序，具有丰富的业务知识和娴熟的工作技能。
- c 了解客人心理，正确地处理客人的投诉。熟悉常客和常住客人，能及时满足客人的要求。
- d 仪表整洁，礼貌待人，思维敏捷，理解接受能力和自控能力强，善于应变。

3.9 行李领班

直接上级：前厅部主管

直接下级：行李员

3.9.1 岗位职责

- a 主持召开班组会，做好下属思想工作，调节工作矛盾。
- b 合理调节行李员的工作，准确、及时地督导和参与运送团队、散客行李，提供优质效劳。
- c 督导行李员为住店客人传送信件、留言等，为饭店各部门传递表格、文件，为客人办理行李存放与提取效劳。
- d 标准要求检查行李员和门童的礼节、仪表、着装、纪律和工作效率。考评员工工作绩效，记录考勤，行使奖惩权。
- e 督导门童为抵店、离店客人提供开门、拉门效劳，调度好门前车辆，保持大厅门前整齐清洁及秩序良好，为住店客人提供租借手摇轮椅、雨伞等效劳。
- f 培训新员工，不断提高员工效劳技能和业务素质，检查督导工作人员按照操作标准工作。

- g 填写交接班记录本，保证各种表格的准确性。
- h 受理客人投诉，记录重要事件，并及时向上级汇报异常情况和特殊事宜。
- i 出现紧急情况时，负责带着员工按平安标准处理事务，及时疏导客人。
- j 完成领导委派的其他工作，并对完成质量和效果负责

3.9.2 任职要求

- a 身体健康，肯吃苦。
- b 文化程度：职高毕业文化程度。
- c 具有根本的外语会话能力。
- d 酒店经验：具有一年以上酒店前厅工作经验。
- e 熟悉本部门各项工作程序及有关业务规定。熟知本地区修理业及其它有关效劳业的地址、营业工程和时间，以便安排杂项效劳。
- f 了解客人心理，正确地处理客人的投诉。熟悉常客和常住客人，能及时满足他们的要求。
- j 仪表整洁，礼貌待人，思维敏捷，理解接受能力和自控能力强，善于应变。

3.10 行李员

直接上级：行李领班

3.10.1 岗位职责

- a 了解每日具体工作，做好迎宾工作。
- b 为抵店、离店客人提供开门、拉门效劳，调度好门前车辆，保持大厅门前清洁及秩序良好，为住店客人提供租借手摇轮椅、

雨伞等效劳、答复客人问询。

- c 做好散客行李运送、存放工作。认真检查行李存放、分配、运送，确保行李平安无误。
- d 为客人提供及时的效劳，按照规定工作程序操作。
- e 分送各种报表、报纸、各类函件、留言、电传等。
- f 负责协助保卫人员疏导大门前车辆。
- g 检查团体行李进出及存放安排，保证平安无误。
- h 完成领导委派的其它工作，并对完成质量和效果负责。

3.10.2 任职要求

- a 身体素质好。
- b 文化程度：职高毕业文化程度。
- d 能运用外语同宾客进行简单会话。
- e 熟悉本部门工作程序和操作规那么，熟悉酒店内各条路径及有关各部门位置。了解店内的各项效劳内容、时间、地点，各种销售活动信息。
- f 能够始终以微笑的面孔和亲切热情的态度迎送客人。
- g 做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，不怕苦、不怕累。
- h 仪表整洁，礼貌待人，思维敏捷，理解接受能力和自控能力强，善于应变。

3.11 商务中心领班

直接上级：前厅部主管

直接下级：商务中心、总机员工

3.11.1 岗位职责

- a 负责商务中心日常经营工作，有效的控制商务中心本钱。
- b 监督和参与班组各项效劳活动，布置员工具体工作。
- c 制订员工培训方案，负责员工的业务培训工作。
- d 及时检查下属人员的工作效率与效劳质量，完善管理细节，纠正工作偏差。
- e 检查员工的仪容仪表、精神风貌、工作态度，考证工作绩效
- f 检查各种设备运营情况，并正确使用、保养设备，保证设备正常运转。
- g 每日查阅值班日记中的交接事项，负责进一步落实；
- h 接待宾客投诉，及时上报前厅主管，搞好客户关系。
- i 完成上级委派的其它工作，并对完成质量和效果负责。

3.11.2 任职要求

- a 文化程度：职高毕业文化程度。
- b 具有根本的外语会话能力。
- d 熟悉本部门的工作程序，有突出的工作技巧和效劳技能。
- d 熟悉总机各种设备的使用规那么和工作性能。
- e 具有良好的宾客关系，耐心和细致的工作态度。
- f 仪表整洁，礼貌待人，思维敏捷，理解接受能力和自控能力强，善于应变。

3.12 商务中心员工

直接上级：商务中心班

3.12.1 岗位职责

- a 按工作标准和业务标准向客人提供传真、复印、打字、电话、

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/917065004133006054>