**前堂部经理之工作职责及范围**

职衔：前堂部经理（FRONT OFFICE MANAGER）

此职位之经理是酒店中最举足轻重的部门主管之一，其肩负酒店之最大收入来源业务­——客房收入业务之运作管理。同时，他须推广及协调属下各小组之不同类型工作之推展，其包括订房部、总台接待处、行李部、旅游联络部、夜班经理（大堂副理）、电话总机等，且确保酒店之订房部与其他各单位之营业部能准确地保持紧密之联系，务求能准确无误地销售客房。并与房务部、会计部、餐饮部及工程保养部也保持紧密之联系及合作，共同处理酒店业务上之问题。故作为一个前堂部经理除必须具备灵敏的头脑，反应要快，具有强烈之自信心及幽默感外，还需要具备优良的外语知识及外国人士之风俗习惯知识，且须再加上丰富的组织及领导能力，优良的人际关系，准确的数学及会计知识，以最有效率的安排以求达到最高及最有利润性的客房入住率。

其工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时午饭。

其工作职责范围如下：

* 1. 为最高之“前堂指挥官”。指挥所有前堂客务活动。
  2. 负责计划、组织、指挥、控制及协调所有前堂客房事宜。
  3. 参加部门主管例会及主持前堂例会。
  4. 参与其他部门主管之联系及合作，以使到前堂客务工作能顺利完成。
  5. 制定前堂预算（BUDGET）及预报（FORECAST）。
  6. 控制前堂部支出。
  7. 培训前堂各小组之组长。
  8. 巡视酒店范围。
  9. 监察员工之操作及执行纪律处分。
  10. 评核员工之工作态度及表现。
  11. 查察贵宾房间。
  12. 处理投诉事宜。

参与房间之设计及装修之进行。

1. 参与选购前堂部员工之制服的款色及布料。
2. 探房染病之客人及长住客。
3. 编制所有前堂部员工的接班表。
4. 当值于紧急情况。
5. 向人事部经理建议本部员工之招聘、调配及解雇事宜。
6. 巡察前堂部员工的个人卫生及仪容。
7. 制定完善的员工记录资料档案。
8. 检查新到客人的账目资料是否充足，如有赖帐的可能性，须马上做出适当的处理。
9. 负责提供酒店所需的一切有关房务之营业资料，如入住率预告、入住人数预算等。从而协助管理阶层制定良策提高入住率。
10. 抽查一些空房，确保房间之清洁及整齐，尤其是接待贵宾之房间，务必合乎相当高之水平。
11. 与房务部经理合作，安排房间之维修及大清洁事宜。
12. 定期盘点前堂部财物。
13. 由总经理安排定期作酒店之值班经理。
14. 当值值班经理时，能在酒店之规章下，处理或指示其他部门的正常操作。
15. 了解市内其他酒店的营业策略与状况。
16. 监督行李部及电话总机房等之附属部门的工作事宜。
17. 寻找及钻研最新及最有效果之工作程序。
18. 签署及控制所有前堂部耗用物料之提货。
19. 听取住客意见。
20. 与各部门保持紧密之联系及合作，共同提高酒店之客务管理水平。
21. 对上向副总经理负责及报告。

负责其它由酒店管理当局所安排之任务。