(一)简介：

酒店的前堂部设于正门大堂内，除了负责酒店内所有客房安排外，同时亦成为客人与管理阶层联系的桥梁，因此前堂的柜台被安排在酒店最显眼及客人汇集之焦点处，客人进入和迁出酒店，前堂部柜台都是必经之路，因此客人往往以前堂部之工作效率和服务水准，作为衡量酒店管理水平的标准。

(二)前堂部之功能：

1. 客房推销：

前堂部的主要任务就是推销房间，由于客房出租之进帐是酒店之主要收入，前堂部的房间推销单位便肩负重任。部门内的其他工作包括办理订房，临时入住登记手续和分配房间等。

1. 客人咨询：

联系其他部门，满足客人在住宿、饮食、旅游及享受上，能达到理想的要求。

1. 邮件有消息传递：

客人之信件、口信、电讯、电报、电话都是经过前堂部接收及分发，因而成为消息之集中地。

1. 保安措施：

良好的房间钥匙管理，可减少客人发生意外的可能性及增强酒店的安全感，使安全问题能够顺利进行妥善之处理，使住客可高枕无忧。

1. 酒店其他服务之推销：

向客人介绍酒店之其他设备和服务，如商场、餐厅、酒吧、电讯及婴孩照护等，都能为酒店赚了更高之收益，故应积极主动地推广。

1. 事件处理：

前台乃是妥善处理客人入住之文件、方便客人之挂帐、制定住客之记录、营业状况和预测、答复客人之书信、问询及存案之处，因而是资料的集中地。

（三）与其他部门的关系：

1．房务部：

­——提供酒店的营业预测，便于人力之编排。

——了解客房情况，得以编排和租出房间。

­——协助行李员开门收取行李或存放包裹入房间内。

­——互相联系、编排时间、进行房间之维修、提高客房入住率。

­——提供团体入住房号及到达时间和迁出时间与房号，可使房务员能有效地控制清理房间的先后次序。

­——提供客人之额外要求，如加床、婴儿床及婴儿看护服务等。

­——为客人提供询问有关遗失物品的资料。

2．餐饮部：

­——提供酒店的营业预测资料，便利人力之编排。

­——提供团体之订餐资料，配合餐膳之时间及地点安排。

3．保安部：

­——协助处理客人已投诉之失窃及意外事件。

­ ——与夜班经理巡视酒店所有范围。

­——前堂部经理使用酒店总匙时，须保安人员陪同在场以作见证。

­ ——仓库值班时间以外，紧急情况下前堂部经理开仓提货时，须保安员在场作为见证。

4．工程部：

­——提供有关保养、维修的资料给当班人员进行维修处理事宜。

­——协助更换客房门锁。

5．会计部：

­——员工的薪金支付。

——提供住客的挂帐资料。

——核对房租收入。

6．采购部：

­——定期到仓库提取应用物品。

­ ——提供司机及车辆，协助外出购物。

7．人事部：

­——协助寻求适当的人力资源。

­ ——提供完善的员工福利。——协助培训员工

8．市场及营业部（营销部）：

­——提供其他酒店之业绩及政策，以便酒店之营业方针处于有利地位，并可参考调查。

­ ——密切联系有关团体及零散之预订记录，了解营业状况，以取最高占住率。

­——提供各旅行社实际占住房数记录，使营业部能够在增加客源方面起有力之参考作用。