



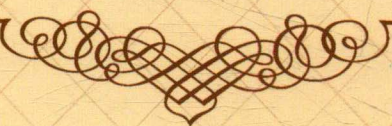
高等学校酒店管理专业本科系列规划教材



前厅与客房管理

QIANTING YU KEFANG GUANLI

◎ 主编 唐 飞



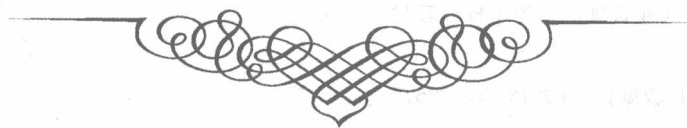
重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

前厅与客房管理

QIANTING YU KEFANG GUANLI

◎ 主编 唐 飞



重庆大学出版社

内容提要

本书阐述了酒店前厅部和客房部的业务和管理知识,详细介绍了前厅业务的程序和业务管理的基本内容,包括前厅机构的设置,系列服务的项目。在客房篇,介绍了客房产品的设计,客房服务活动的开展和服务质量的管理,还包括客房设备物资管理和客房安全的有关知识。

为了培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力,本书各章均配有练习题。对于关键概念和知识点,还增加了补充资料来阅读并总结,以便学生更有效地掌握每章重点。

本书既可以作为高等院校旅游专业教材,也可以作为旅游企业管理人员的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房管理 / 唐飞主编;—重庆:重庆大学出版社,2016.2

高等学校酒店管理专业本科系列规划教材

ISBN 978-7-5624-9240-5

I. ①前… II. ①唐… III. ①饭店—商业管理—高等学校—教材 ②客房—商业管理—高等学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 139677 号

前厅与客房管理

主 编 唐 飞

策划编辑:范 莹

责任编辑:李桂英 版式设计:范 莹

责任校对:张红梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆川外印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:15.25 字数:343 千

2016 年 2 月第 1 版 2016 年 2 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-9240-5 定价:33.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



系列教材编委会



主 任

马 勇

委 员(以姓氏笔画为序)

朱承强	何 彪	张胜男	张 超
李丽霞	李志刚	李 雯	陈雪钧
陈雪琼	范向丽	胡宇橙	钟志平
饶 勇	唐 飞	黄安民	黄 崎
焦 彦	靳国章	薛建红	

策划编辑

马 宁 尚东亮 范 莹

总序

旅游业已经发展成为全球市场经济中产业规模最大、发展势头最强的产业,其强劲的产业带动力受到全球众多国家的高度重视,促使众多区域将旅游业作为发展当地经济的支柱产业和先导产业。酒店业作为旅游业的三大支柱产业之一,在良好的旅游转型升级发展背景下,需要我们抓住旅游新常态机遇应对激烈的市场挑战。分析 2000—2014 年 15 年间的中国酒店统计数据,中国星级酒店客房总量以每年 8.5% 的复合年均增长率发展。酒店业在国际竞争国内化、国内竞争国际化的强竞争环境中,已从酒店间的竞争,发展到酒店产业链与产业链之间、一个地区和另一个地区之间的线面竞争,酒店业发展总体呈现出酒店数量增长快,酒店主题多元化发展,酒店国际化程度高和融入科技元素实现智慧酒店的四大特征。为了更好地满足大众化酒店消费时代下的个性化需求,酒店集团开始转变酒店层次布局,更加注重差异化产品和独特品味酒店产品打造,转型升级酒店产品以应对市场化竞争。因此,酒店业发展应充分结合市场需求,实现新时代下酒店业的完美转型升级。

面对酒店业良好发展态势,酒店人才的需求与培育成为酒店业界和高校教育界亟待解决的问题,酒店人才培养成为高等院校的核心重点。从酒店管理本科人才培养情况来看,自 2007 年全国本科院校首次开设酒店管理专业,相对于旅游管理专业的开办而言起步较晚,但在这 8 年的发展中,特别是 2012 年教育部首次将酒店管理本科专业列入《普通高等学校本科专业目录(2012 年)》以来,酒店管理本科教育得到快速发展,截至 2014 年全国开设酒店管理专业(不包含仅开设酒店管理专业方向)的本科院校就从 2007 年的 4 所上升到 130 所,人才培养规模紧跟行业发展速度。正是在我国酒店业逐步实现稳步转型发展和对酒店应用型人才需求的背景下,整合酒店教育资源,积极反映近几年来酒店管理本科教育教学与改革的新变化、新发展和新成果,为我国酒店业发展提供供需匹配的酒店人才支持,促进我国酒店管理教育进入稳定发展阶段。如此,规划出版一套具有前瞻性和新颖性的“高等学校酒店管理专业本科系列规划教材”成为全国高等院校酒店教育的迫切需要和历史必然。

本套教材由教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、国家“万人计划”教学名师、湖北大学旅游发展研究院马勇教授组织策划,担任编委会主任,自 2012 年启动选题调研与组织编写,历时 3 年多,汇聚全国一批知名酒店院校,定位于酒店产业发展人才需求层次较高的本科教育,根据教育部《旅游管理类专业(酒店管理专业)教学质量国家标准》,在对我国酒店教育人才培养方向、培养目标和教育特色等方面的把握以及对酒店发达国家酒店教育学习借鉴的基础上精心编撰而成的,具有较强的前瞻性、系统性和完整性。本套教材主要体现了以下四大特色:

第一,体系完整科学。本套教材围绕“融前沿、成体系、出精品”的核心理念展开,将酒店行业的新动态、新业态及管理职能、关系管理等都融于教材之中,将理论与实践相结合,实现



多角度、多模块组合,形成完整的教材体系,出版精品之作。

第二,内容新颖前沿。本套教材尽可能地将当前国内外酒店产业发展的前沿理论和热点、焦点问题吸收进来以适应酒店业的现实发展需要,并突出酒店教育的中国特色。

第三,引用交叉融合。本套教材在保持本学科基本内容的基础上,注重处理好与相邻及交叉学科的关系,有重点、有关联地恰当引用其他相关学科的理论知识,以更广阔的视野来构建本学科的知识体系。

第四,作者队伍水平高。本套教材的作者很多都是中国酒店教育的知名专家,学历层次高、涉及领域广,包括诸多具有博士学位的经济学、管理学和工程学等多方面的专家和学者,并且还有酒店行业高水平的业界精英人士。我们力求通过邀请优秀知名的专业作者来保证所出教材拥有较高的水平。

在酒店教育新背景、新形势和新需求下,编写一套有特色、高质量的酒店管理专业教材是一项复杂的系统工程,需要专家学者、业界、出版社等的广泛支持与集思广益。本套教材在组织策划和编写出版过程中,得到了酒店业内专家、学者以及业界精英的广泛支持与积极参与,在此一并表示衷心的感谢!希望这套教材能够满足酒店本科教育新形势下的新要求,能够为中国酒店教育及教材建设的开拓创新贡献力量。

编委会

2015年3月5日



前言



据世界旅游组织预测,2015年,我国将成为全球最大的入境游接待国和全球第四大出境客源国。伴随着我国旅游市场持续不断的增长,入境旅游和国内旅游人数的攀升,旅游酒店从业人员的需求量日益增多,对酒店员工素质的要求也越来越高。高等学校的旅游与酒店管理专业的学生已成为旅游酒店从业人员中的主要力量。因此深化专业职业教育教学改革,提高教学质量,就显得日益重要。近年来,国内外一些介绍酒店管理理论、方法和经验的译著及教材在我国陆续出版,使我们能够在参阅、借鉴同行著作和资料的同时,结合我国旅游高等专业教育的特点和实际情况,编写这本适合我国酒店业国情、颇具特色、专业性强、通俗易懂的讲述酒店前厅和客房服务与管理的专业教材,为酒店管理专业的师生们提供一本系统、规范、实用的教材,是我们从事旅游教育工作者义不容辞的责任和义务。

酒店前厅客房服务与管理,是一门涉及内容广泛、理论性与实践性较强的旅游专业课程。本书围绕酒店前厅和客房两大营业部门,以职业岗位的专业性和操作性为依据,使学生掌握并具备扎实的岗位业务知识,较强的业务素质,强调职业岗位的专业性,在把握理论科学性的同时,体现实用性和可操作性,使学生掌握知识,运用知识,做到学以致用。本书在提高学生的专业知识和培养学生的综合能力方面,进行了内容与形式的创新。特别是书中案例与阅读材料的编写为没有实践经验的在校生提供了很好的素材;每章的导读明确提出了每章的学习目标和核心概念,也为师生明确了每章学习和掌握的重点。本书系统地介绍了酒店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能,既有酒店前厅部和客房部员工必须遵守和掌握的基础知识,又有这两个部门新信息的介绍及案例,是一本酒店前厅与客房、服务、管理的教科书,也是酒店管理人员进行经营和管理的参考书。

本书在编写过程中,得到了范莹编辑的指导,在此表示衷心的感谢。本书引用了国内有关教材和书籍的有关资料,在此对其作者表示感谢。另外,书中第12章由辽宁对外经贸学院邹亮老师编写,书中的其他章节均由唐飞撰写。

编者

2015年8月

目 录

绪论	1
本章导读	1
0.1 酒店的类型	1
0.2 酒店等级的划分	4
0.3 酒店组织机构	6
0.4 酒店业发展的趋势	7
0.5 前厅和客房管理的内容	10
练习题	12

前厅篇

第1章 前厅部概述	14
本章导读	14
1.1 前厅部的地位与任务	15
1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责	18
1.3 前厅环境	22
1.4 前厅部人员素质要求	26
练习题	30
第2章 客房预订	32
本章导读	32
2.1 客房预订的含义和任务	33
2.2 客房预订的渠道、方式和种类	33
2.3 客房预订的程序	37
2.4 超额订房及订房纠纷处理	44
练习题	47
第3章 前台接待	49
本章导读	49



3.1 接待准备	49
3.2 入住登记	54
3.3 客房商品推销	58
练习题	61
第4章 前厅系列服务	63
本章导读	63
4.1 礼宾服务	64
4.2 问讯服务	75
4.3 总机服务	79
4.4 商务中心服务	83
4.5 前台收银服务	86
4.6 行政楼层服务	91
练习题	92
第5章 房价与前厅经营分析管理	94
本章导读	94
5.1 房价管理	94
5.2 收益管理	99
5.3 前厅经营统计分析	103
练习题	111
第6章 前厅部的沟通协调	113
本章导读	113
6.1 前厅部与其他部门的沟通协调	114
6.2 宾客投诉处理	118
6.3 客史档案管理	123
练习题	126

客房篇

第7章 客房部概述	130
本章导读	130
7.1 客房部的功能与地位	130
7.2 客房部的组织机构与岗位职责	133
7.3 客房部与其他部门的沟通	138

7.4 客房的类型和设备用品的配备	140
练习题	143
第8章 客房清洁卫生服务与管理	145
本章导读	145
8.1 客房清洁整理与质量控制	146
8.2 公共区域的清洁卫生控制	155
练习题	158
第9章 客房服务	160
本章导读	160
9.1 客房服务内容	161
9.2 客房服务质量	167
9.3 客房优质服务	169
练习题	172
第10章 客房安全管理	174
本章导读	174
10.1 客房安全管理概述	175
10.2 防火与防盗工作	178
10.3 其他意外事故的防范	183
练习题	189
第11章 客房部设备用品管理	191
本章导读	191
11.1 客房设备用品管理的任务和方法	192
11.2 客房设备的选择与保养	195
11.3 布件管理	200
11.4 日用品管理	204
练习题	207
第12章 客房部人力资源管理	209
本章导读	209
12.1 客房部的人员编制	210
12.2 员工选用与培训	213



12.3 员工绩效评估与员工激励	216
练习题	220
附录	222
附录1 酒店主要设施与服务符号	222
附录2 客房设备物品中英文对照表	224
附录3 酒店专业用语缩写列表	227
参考文献	231

绪 论

【本章导读】

在学习酒店管理的核心业务前厅与客房管理之前,应该了解酒店的分类和酒店的等级,以及酒店的组织结构和酒店的发展趋势。通过本章的学习,了解常见的酒店类型、酒店等级的划分和酒店组织机构的设置,了解酒店发展的趋势;掌握酒店前厅和客房管理的主要内容。

核心概念:商务酒店 经济型酒店 主题酒店 绿色酒店

0.1 酒店的类型

随着旅游业的发展,作为旅游业三大产业之一的酒店业,也呈现出蓬勃发展的态势。经济的发展,消费者的需求,社会生态环境的变化和科学技术的进步,使得酒店类型越来越多样化,于是就产生了对进行分类的需要。通过对酒店的分类,能够方便其市场定位,同时也有利于酒店产品的营销和在同类酒店之间进行比较。世界各个国家和地区对酒店类型的划分并无统一标准,分类方法较多。诸如,按酒店的建筑位置分类,按客人使用目的分类,按设施标准和服务范围分类,按照经营管理方式和酒店规模分类等。

通常酒店是根据其用途、规模、特点、经营方式等不同情况来分类的。划分为同一类别的酒店具有一定的共性,但同时各自也有许多不同的特点。

0.1.1 按客人的使用目的分类

1) 商务酒店

商务酒店以接待商务客人为主,一般建立在城市的商业中心或市区内,除了为客人提供舒适的住宿、餐饮和娱乐外,还必须有经商所必需的长途直拨电话、网络、电传等现代化通信设施以及打字、速记、文秘、录像和投影等特殊商务服务项目。高档商务酒店还应有 24 小时的送餐服务、24 小时的洗衣服务等。



2) 公寓(别墅)酒店

公寓(别墅)酒店是为常住客人而建,也称为住宅酒店。除提供商务酒店的一般设施外,此类酒店的客房一般采用家庭式结构,并提供厨房设备、办公设备及少儿游戏设施,使住客能充分享受家庭之乐。长住客人与酒店之间一般都签订租约。同时,住宅式酒店也有相当一部分房间接待暂住客人。

3) 度假酒店

此类酒店主要接待到旅游景区度假的旅游者。酒店通常坐落在风景名胜地区,如海滨、湖泊、著名山庄、温泉附近,地理环境是建立度假酒店的一个重要因素。度假酒店是一个度假中心,专门为客人提供娱乐和享受,它一般要求有良好的沙滩、游泳池、滑雪场、溜冰场、高尔夫球场和运动场,甚至跑马场。度假酒店受季节影响较大。

0.1.2 按酒店的建筑位置分类

1) 机场酒店

机场酒店设立在机场附近,便于接待乘机客人。多数住客由于飞机不能按时起飞,或客人只是转机,不想进城等而必须在机场附近滞留。机场酒店的设施与商务酒店的设施大致相同。

2) 公路酒店或汽车旅馆

公路酒店或汽车旅馆多数坐落于主要公路旁或岔路口,向住店客人提供食宿和停车场,所接待的客人多数是利用汽车旅行的游客。此类酒店在公路发达的西方国家较为普遍。

3) 其他类型

还有城市酒店、景区酒店、海滨酒店等。

0.1.3 按规模大小分类

酒店的大小没有明确的规定,一般是以酒店的房间数、占地面积、销售数额和纯利润为标准来衡量酒店的规模,主要标准是客房数量。目前国际上通行的划分标准有以下3种:

1) 小型酒店

小型酒店指客房数少于300间的酒店。经济型酒店一般属于这种类型。经济型酒店又称有限服务酒店,其最大的特点是房价便宜,其服务模式为“Bed & Breakfast(住宿+早餐)”。经济型酒店最早出现在20世纪50年代的美国,如今在全世界已是相当成熟的酒店业态。

根据经济型酒店的特点和实际情况,经济型酒店应该以大众旅行者和商务旅行者为主要服务对象,以客房为核心产品,价格低廉(一般在300元人民币以下),服务标准,环境舒适,硬件上乘,性价比高的现代酒店。

经济型酒店有着巨大的市场潜力,具有低投入、高回报、周期短等突出的优点。

2) 中型酒店

中型酒店指客房数为300~600间的酒店。

3) 大型酒店

大型酒店指客房数多于 600 间的酒店。

以规模大小分类有利于酒店之间进行比较,因此它是比较客观的分类方法。

0.1.4 特色酒店

21 世纪是崇尚个性的时代,各种各样的消费品都已改头换面,以满足消费者的“个性”需求,使消费者得到自我实现的满足。酒店产品属于高消费产品,在个性设计上更应注重客人的精神需求,更深层次地体现酒店产品本身的个性。主题酒店和绿色酒店正是在这一形势下产生发展的。

1) 主题酒店

主题酒店是根据一个主题而设计的特色酒店,它比一般的酒店更具有特殊性和文化性,是运用多种艺术手法,通过空间、平面布局、光线、色彩、多种陈设与装饰等多种要素的设计与布置,烘托出某种独特的文化气氛,突出表现某种主题的酒店。主题酒店除了在客房产品上突出主题外,相应的客房服务与普通的客房服务相比,也更具有针对性。所以主题酒店的功能不再局限于传统意义上的休息睡眠,更注重给予客人精神上的享受。

【阅读材料】

闻名世界的主题酒店

目前世界上的主题酒店以美国的“赌城”拉斯维加斯最为集中和著名。拉斯维加斯的主题酒店具有规模大、层次多、变化快的特点,它们充分利用空间和高科技的手段,配以大型的演出,使酒店增色不小。拉斯维加斯是酒店之都,更是主题酒店之都。以下是拉斯维加斯几家具有代表性的主题酒店:

柏列吉欧酒店——模仿意大利北部同名小镇的景观建成,有 3 000 个房间。店前有一个 30 000 多平方米的人工湖,喷泉高达 72 米,水池舞台纵深 8 米,经常表演水中舞蹈和特技魔术。

金字塔酒店——以埃及金字塔为主题,外形是人面狮身像,有 4 407 间客房。

米高梅酒店——有 5 005 间客房,是世界上第二大酒店,完全以影城好莱坞为主题。

其他地方的主题酒店:

雅典的卫城酒店——以雅典卫城为主题,到处可见雅典卫城的照片、绘画、模型、雕塑、纪念品,开窗就可以看到雅典卫城。

维也纳的公园酒店——以历史音乐为主题,随处可见音乐家的照片、绘画、雕塑、历史场景,宴会厅有乐池、舞台,背景音乐都是名曲。

印尼巴厘岛的摇滚音乐主题酒店——以摇滚音乐为主题,占地 3 公顷,有 418 间客房。所有房间,都提供互动式影音娱乐系统;酒店内展出音乐文物、音乐家手稿、老唱片封面、歌唱家用过的服饰。



2) 绿色酒店

随着全世界范围内掀起的“绿色浪潮”,酒店业也积极引入可持续发展的原则,为社会提供舒适、安全、有利于人体健康的产品,并在整个经营过程中,以一种对社会、对环境负责的态度,坚持合理利用资源,保护生态环境,由此“绿色酒店”的新业态应运而生。

“绿色”一词往往用来比喻“环境保护”“回归自然”等。国际“绿色酒店”的英文应为“Eco-efficient Hotel”,意为“生态效益型酒店”,意思是充分发挥资源的经济效益。绿色酒店在我国也可译为“Green Hotel”,是指在酒店建设和经营管理过程中,坚持以节约资源、保护环境为理念,以节能降耗和促进环境和谐为经营管理行为,为消费者创造更加安全、健康服务的酒店。

由我国商务部等六部委起草的《绿色酒店国家标准》,对酒店的建筑设计、施工、建材的选择,以及酒店的运营管理、卫生控制、安全等各环节是否符合节能、环保,都有详细的标准和要求。在绿色酒店中,有绿色客房。绿色客房是绿色酒店所提供的客房产品,它必须满足绿色酒店的一些基本要求,包括客房设备的运行对环境的影响最小,客房的物资消耗降低到最低,客房环境符合安全卫生的标准,提供给客人良好的住宿空间。

0.2 酒店等级的划分

酒店等级是指一家酒店的豪华程度、设备设施水平、服务范围和服务质量。对客人来说,酒店的等级可以使他们了解酒店的设施和服务情况,以便有目的地选择适合自己要求的酒店。

0.2.1 酒店等级的评定意义与依据

1) 酒店等级的评定意义

首先,酒店等级的评定有助于宾客预先了解将投宿酒店的设施设备条件和服务水准,进而了解其价格水平;其次,通过酒店等级的评定和复评等活动,也可以加强对酒店行业管理与指导;最后,有助于监督与促进酒店不断改善与加强经营管理。

2) 酒店等级的评定依据

世界各国酒店等级划分的标准和方法不尽相同。国际上通常按酒店所处的环境、规模、建筑、设施设备、服务质量和管理等具体条件划分等级。当前国际上流行的划分方法,一般划分为五个等级,即把酒店划分为五个星级:一星、二星、三星、四星和五星级酒店。星级越高,表明酒店档次和级别越高。很多国家把五星级(包括白金五星级)作为最高级别,并且给以漂亮的标志。以下是各星级酒店的基本要求:

五星级酒店:这是旅游酒店的最高等级。设备十分豪华,设施更加完善,除了房间设施豪华外,服务设施齐全。各种各样的餐厅,较大规模的宴会厅、会议厅,综合服务比较齐全,集社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动于一体。

四星级酒店:设备豪华,综合服务设施完善,服务项目多,服务质量优良,室内环境有艺术性,提供优质服务。客人不仅能够得到高档的物质享受,也能得到很好的精神享受。

三星级酒店:设备齐全,不仅提供食宿,还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。这种属于中等水平的酒店,因设施及服务良好而价钱相对较便宜,在国际上最受欢迎,数量较多。

二星级酒店:设备一般,除具备客房、餐厅等基本设备外,还有商品部、邮电、理发等综合服务设施,服务质量较好,属于一般旅行等级。

一星级酒店:设备简单,具备食、宿两个最基本功能,能满足客人最简单的旅行需要。

0.2.2 我国酒店星级标准的要求

目前,我国采用与国际接轨的五星等级制评级标准。我国于1988年和1997年两次颁布了旅游涉外酒店星级评定标准,在1997年颁布的评定标准中,对三星级、四星级、五星级酒店的设施设备和服务标准进行了调整,增加了一些自由选择的项目。目前我国酒店星级的划分与评定主要以《中华人民共和国国家标准·旅游涉外饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—1997)为标准。2001年,我国又开始对1997年的标准进行修改,制定了《中华人民共和国国家标准·旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)。目前,我国酒店星级评定标准以《中华人民共和国国家标准·旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010)为准。

在新的评定标准中,除以往已有的一星级至五星级之外,还增设了“预备星级”和“白金五星级”。“白金五星级”条件要求较高,除必须具有两年以上五星级资格、地处城市中心商务区或繁华地带、外观造型别具一格、内部功能布局和装修装饰与所在地历史、文化、自然环境相结合等7个必备条件外,还须具备6项参评“硬”条件中的至少5项,如有符合国际标准的高级西餐厅、有高雅的独立封闭式酒吧、国际认知度极高、平均每间可供出租客房收入连续3年居于所在地五星级酒店前列等。

酒店等级用星的数量和设色来区别,一星级至五星级的酒店铜牌上以镀金五角星为符号,而获得“白金五星”等级的酒店,其标牌上缀有的五颗星将选用白金色。

开业不足一年的酒店可申请预备星级,有效期为一年,其等级与星级相同。

新标准还将原来的“一年复核一次”改为“五年后须重新评定”。这从真正意义上打破了酒店星级的终身制,并以1999年1月1日为界,此前评星定级的酒店将面临复核整改。经过重新评定的酒店,将用全国星级评委颁发的星级评定标志牌替换原来国家旅游局颁发的评定标志牌。

我国接待海外旅游者以及国内客人的任何酒店、度假村,都属于评定范围,凡准备开业或正式开业不满一年的酒店,给予定出预备星级。正式评定星级要酒店正式开业一年以上。

评定组织及权限

我国国家旅游局设酒店星级评定机构,负责全国旅游涉外酒店评定的领导工作,并具体负责评定全国四星级、五星级酒店。省、自治区、直辖市旅游局设酒店星级评定机构,具体负责评定本地区一星级、二星级、三星级酒店,并负责向国家旅游局星级评定机构推荐四星级、



五星级酒店。

我国颁布实施的《中华人民共和国旅游涉外饭店星级的划分与评定和标准》中,对各星级的酒店标准有比较详尽的划分和要求。

0.3 酒店组织机构

酒店组织机构是为完成酒店经营管理任务而集结成的群体,在人群分工和职能分化的基础上,运用不同职务的权力和职责来维护投资者的权益,协调人们的行动,发挥集体优势的一种组织形式。酒店组织机构是酒店管理体制的核心。管理体制中的领导管理体制是以组织机构的存在为前提的。其领导权力的归属、划分、如何行使等都以组织机构和岗位设置为基础,管理体制中的经济管理制度的制定、贯彻、实施等也是以组织机构的存在为前提的。

由此可以看出,酒店的管理者、决策者,对于酒店组织机构的设置,思想上要重视,行动上要重视,不仅要潜心研究组织机构方面的理论和原则,而且要了解国内外同类型酒店组织机构设置的状况,它们的利和弊,更重要的是要结合国情和店情,精心设计本酒店的组织机构。

0.3.1 酒店组织机构设置原则

酒店有大小之别,等级高低之分,业务繁简之差,管理人员能力也有强弱之别。因此,在酒店组织机构的设置方面并无固定不变的模式。但是,也有一些基本的原则必须遵循。

1) 根据酒店等级规模,确定组织机构

酒店组织机构的设置必须坚持因业务要求设立机构,使组织机构的大小、层次、管理幅度、工作任务,都同酒店的等级、规模、接待对象等相适应。具体说来,要解决好四个问题:一是要建立几级组织,即从上到下的层次多少;二是要设立多少个部门,即管理幅度应该是多少;三是各级、各部门需要设立多少管理职位,即副职及主管的数量;四是每级组织和每个职位的相互关系的协调,工作任务量的适度等规则。

2) 根据专业分工,制定职责规范

酒店各级组织机构的设置最终都要落实到人员配备上,而各岗位人员的职责规范是组织管理的核心和基础。划分部门归属、制定职责规范,一要把专业性质相同和关系密切的工作划分到同一部门;二要防止各部门各岗位的工作和同一层次的正副职的工作职权不清、重叠交叉;三要处理好从上级到下级各级机构的职位、等级和横向联系的相互关系,做到职责明确,权力和范围划分清楚,能够协调配合。

3) 根据各级岗位职责规范和素质要求选派人员

酒店各级管理人员,特别是高中级管理人员,都要根据任人唯贤、德才兼备的原则,以各岗位人员的职责规范和素质要求为基础,制定聘任、选择、招聘办法和措施,选派合适的人员充实到各级岗位。因事设人,精简机构。