

普
华
经
管

管理实务精品图书系列



酒店精细化管理 实战手册

(图解版)

江美亮◎编著

- ☑ 管理要点，一目了然
- ☑ 实景图片，一看就懂
- ☑ 实战指引，一学就会
- ☑ 制度表单，现学现用



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

酒店精细化管理实战手册

(图解版)

江美亮 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

酒店精细化管理实战手册:图解版/江美亮编著.
—北京:人民邮电出版社,2016.1

ISBN 978-7-115-41258-4

I. ①酒… II. ①江… III. ①饭店—商业企业管理—
图解 IV. ①F719.2-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第298937号

内 容 提 要

本书从精细化管理的角度,详细阐述了酒店管理的各个方面。全书共11章,内容包括酒店管理导引、服务礼仪、在线营销、前厅服务、客房服务、餐饮服务、商务中心服务、康乐中心服务、管家服务、安全管理和工程管理。本书用浅显的语言和实景图片,将酒店管理方法、操作技巧形象地讲解出来,使读者可以轻松掌握各种管理方法,因而具有很强的可操作性。

本书适合酒店业各级管理人员阅读,也适合酒店业一线人员学习使用。

◆ 编 著 江美亮

责任编辑 张国才

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

固安县铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本:787×1092 1/16

印张:23

2016年1月第1版

字数:200千字

2016年1月河北第1次印刷

定 价:59.00元

读者服务热线:(010)81055656 印装质量热线:(010)81055316

反盗版热线:(010)81055315

广告经营许可证:京崇工商广字第0021号

中国酒店业近年来发展迅猛，新建及改造酒店数量逐年增加，这一庞大的行业，急需进一步规范和提升管理水平。同时，由国家质检总局牵头将饭店星级标准与饭店等级标准合并为一套饭店星级国家标准，将《酒家酒店分等定级规定》中的酒店分等定级规定部分和《旅游饭店星级的划分与评定》合并为一套新的饭店标准。随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，这一行业的标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。

酒店是一个集住宿、餐饮、会议等多种功能于一体的消费场所，人员繁杂，流动性大，因此需要规范化、标准化、流程化的管理。尽管我国旅游业的快速发展使我国酒店业取得了长足的进步，也不难发现酒店业面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、利润率下降、直接成本上升等。那么，酒店经营者该如何面对这些挑战，在激烈的市场竞争中占有一席之地呢？答案就是实施精细化管理，向管理要效益。

《酒店精细化管理实战手册（图解版）》一书从精细化管理的角度，详细阐述了酒店管理的各个方面。全书共11章，内容包括：

- ◇酒店管理导引；
- ◇酒店服务礼仪精细化管理；
- ◇酒店在线营销精细化管理；
- ◇酒店前厅服务精细化管理；
- ◇酒店客房服务精细化管理；
- ◇酒店餐饮服务精细化管理；
- ◇酒店商务中心服务精细化管理；
- ◇酒店康乐中心服务精细化管理；
- ◇酒店管家服务精细化管理；
- ◇酒店安全精细化管理；



◇酒店工程精细化管理。

本书最大的特点是图文并茂，用平实的语言配合实景图片，生动形象地呈现出了酒店管理方法、操作技巧，使读者可以轻松掌握各种管理方法。同时，本书侧重于实践过程中的实际操作要领，具有很强的可操作性。

在本书的编写过程中，编者得到了许多培训机构、咨询机构的老师和酒店一线管理人员的支持和配合，其中参与编写、提供资料和图片的人员有陈英飞、李冰冰、李家林、王生平、张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、杨雯、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘雪花、刘海江、匡仲潇、滕宝红。在此，编者向他们表示衷心感谢。

本书图片由深圳市中经智库文化传播有限公司提供并负责解释。

第1章 酒店管理导引 1

酒店是为客人提供住宿、餐饮等服务的企业，酒店各级人员能否做好自己所负责的工作，关系到酒店的发展前景。

- 导引01：酒店管理流程图 2
- 导引02：酒店管理架构图 3
- 导引03：酒店管理关键点 3
- 导引04：酒店管理核心术语 4

第2章 酒店服务礼仪精细化管理 9

礼仪是酒店服务的核心内容，良好的服务礼仪不仅有助于提升酒店服务水平，提高服务效率，而且会给客人留下深刻的印象，使其能够再次光临。

第1节 基础知识 10

- 知识01：酒店员工的基本礼节 10
- 知识02：整体仪容仪表要求 11
- 知识03：要用礼貌用语接待客人 12
- 知识03：酒店服务人员工作礼仪 14
- 知识05：服务礼仪每日自检 16

第2节 实战指引 18

- 实战01：仪容 18
- 实战02：着装 19
- 实战03：站姿 22
- 实战04：坐姿 23
- 实战05：走姿 24
- 实战06：蹲姿 25
- 实战07：手势 26

第3章 酒店在线营销精细化管理 31

市场竞争的加剧，使越来越多的酒店开始通过各种促销、降价的手段来完善自己的销售渠道，这使酒店与OTA等中介代理商之间的博弈更加激烈。对于更为广泛的散客来说，他们更愿意到有多家酒店可供选择的在线中介门户网站消费。

第1节 基础知识 32

知识01：在线营销服务商分类 32

知识02：在线营销模式分类 32

知识03：新型在线营销模式 33

第2节 实战指引 35

实战01：网络营销 35

实战02：QQ营销 37

实战03：微信营销 40

实战04：微博营销 45

实战05：团购营销 47

实战06：网上订房 49

第4章 酒店前厅服务精细化管理 55

前厅是酒店的窗口，客人对酒店的印象最先来自于前厅，前厅服务质量的好坏直接影响着客人对酒店的印象，同时也影响着酒店的收入。因此，酒店经理必须在前厅部主管的配合下，做好前厅各项事务的管理工作。

第1节 管理要点 56

要点01：客房分配工作要做细 56

要点02：做好入住登记 57

要点03：随时控制好房态 57

要点04：妥善处理超额订房问题 60

要点05：加强客房钥匙的分发及管理 61

要点06：做好前厅夜班客房报告 62

要点07：保留客人历史资料 63

第2节 实战指引 64

实战01：散客预订管理 64

实战02：团队预订管理 67

实战03：贵宾预订管理 68

实战04：客人抵店前准备工作管理 72

实战05：门童店门迎送服务管理 76

实战06: 散客行李管理	79
实战07: 团队客人行李管理	84
实战08: 贵宾行李管理	88
实战09: 委托代办服务管理	89
实战10: 留言服务管理	91
实战11: 电话总机服务管理	93
实战12: 贵重物品保管服务管理	96
实战13: 外币兑换服务管理	98
实战14: 前厅客账管理	101
实战15: 客人投诉管理	103
实战16: 前厅服务质量检查	107
实战17: 客房状态控制	110

第5章 酒店客房服务精细化管理 113

客房的清洁卫生是否到位、装饰布置是否美观宜人、设备物品是否齐全完好、服务人员的服务态度是否热情周到、服务项目是否周全丰富等,宾客都会有最敏锐的感受。客房服务质量的高低是宾客衡量“价”与“值”相符与否的主要依据。

第1节 管理要点 114

要点01: 客房设备管理	114
要点02: 客房钥匙管理	115
要点03: 保证客房的清洁质量	116
要点04: 客房部计划卫生整理	117
要点05: 做好客房部值班记录	118
要点06: 阅读和填写交接班记录	118
要点07: 建立保存好文件档案	119

第2节 实战指引 120

实战01: 进入客房服务	120
实战02: 撤床服务	123
实战03: 铺床服务	125
实战04: 客房清扫管理	130
实战05: 客房卫生间清扫	139
实战06: 客用化妆室的清洁管理	143
实战07: 开夜床服务	145
实战08: 贵宾服务	152
实战09: 会客服务	153
实战10: 洗衣服务	156



实战11：擦鞋服务 159

实战12：托婴服务 161

第6章 酒店餐饮服务精细化管理 165

很多酒店都提供餐饮服务，有些酒店的餐饮收入甚至超过了住房收入。因此，企业必须加强餐饮服务管理，提高餐饮收入。

第1节 管理要点 166

要点01：加强餐饮安全卫生管理 166

要点02：加强菜肴制作过程质量控制 166

要点03：加强服务质量控制 170

第2节 实战指引 171

实战01：摆台作业管理 171

实战02：餐巾折花作业管理 175

实战03：迎宾领位服务管理 176

实战04：问位开茶服务管理 179

实战05：点菜服务管理 181

实战06：上菜服务管理 185

实战07：端托服务管理 189

实战08：斟酒服务管理 194

实战09：餐中服务管理 198

第7章 酒店商务中心服务精细化管理 203

商务中心是酒店开展打印、复印、传真、邮件等服务的地方，其服务效率的高低直接关系到客人对酒店的印象。

第1节 管理要点 204

要点01：确定服务项目与设备 204

要点02：配备合适的服务人员 204

要点03：制定服务质量标准 204

要点04：整体服务要协调好 205

第2节 实战指引 205

实战01：打印装订服务管理 205

实战02：复印服务管理 209

实战03：快递服务管理 211

实战04：票务服务管理 213

实战05: 订车服务管理	216
实战06: 会议室出租服务管理	219

第8章 酒店康乐中心服务精细化管理 225

康乐中心可以为客人提供良好的康乐服务,能让客人在住店之余享受生活,同时也能为酒店创造更多的收入。

第1节 管理要点 226

要点01: 娱乐项目的设置	226
要点02: 娱乐服务质量的控制	229
要点03: 编外技师的管理	230

第2节 实战指引 233

实战01: 健身房管理	233
实战02: 台球室管理	236
实战03: 保龄球室管理	238
实战04: 壁球室管理	240
实战05: 网球室管理	241
实战06: 游泳池管理	242
实战07: 高尔夫球场管理	245
实战08: 棋牌室管理	247
实战09: 桑拿室管理	248
实战10: 按摩室管理	250

第9章 酒店管家服务精细化管理 255

酒店管家服务包括客房清洁、客房整理等内容。酒店管家部主要包括管家部经理、主管以及服务人员等。

第1节 管理要点 256

要点01: 做好公共区域卫生管理	256
要点02: 酒店布件的管理	261
要点03: 员工制服的管理	266

第2节 实战指引 268

实战01: 布件送洗管理	268
实战02: 员工制服送洗、发放管理	271
实战03: 大堂清洁管理	272



实战04：员工更衣室及饮水机的清洁管理 276

实战05：酒店绿化管理 277

第10章 酒店安全精细化管理 283

酒店安全是指在酒店范围内，所有人、财、物的安全及所产生的没有危险、不受任何威胁的生理的、心理的安全环境。酒店各级人员应从多方面着手，做好酒店的日常安全工作。

第1节 管理要点 284

要点01：建立安全部门 284

要点02：建立安检制度 287

要点03：运用监视系统 289

要点04：安全联防作业 289

要点05：加强消防管理 289

第2节 实战指引 292

实战01：安全监控系统管理 292

实战02：日常防盗管理 294

实战03：来访人员管理 296

实战04：可疑人员及物品的管理 298

实战05：客人行李管理 300

实战06：贵宾接待保卫管理 301

实战07：挂失事件处理 302

实战08：电梯困人事件处理 304

实战09：车辆安全管理 305

实战10：火灾防范 310

实战11：火灾处理 318

实战12：警示标志设置 322

第11章 酒店工程精细化管理 325

酒店的正常运营离不开各类工程设施设备，因此，各级人员必须严格按操作规程进行操作，不得损坏设施设备。

第1节 管理要点 326

要点01：营造酒店良好的硬环境 326

要点02：加强设备的综合管理 327

- 要点03: 加强能源管理 327
- 要点04: 处理好与其他部门的关系 328
- 要点05: 人力方面做到一专多能 329
- 要点06: 确保安全 329

第2节 实战指引 329

- 实战01: 给排水设备管理 329
- 实战02: 锅炉房管理 332
- 实战03: 空调设备管理 334
- 实战04: 电梯设备管理 340
- 实战05: 电气设备管理 343
- 实战06: 广播音响、电视设备管理 347
- 实战07: 电话设备管理 349

第1章

酒店管理导引

酒店是为客人提供住宿、餐饮等服务的企业，酒店各级人员能否做好自己所负责的工作，关系到酒店的发展前景。

导引01：酒店管理流程图

酒店管理虽然事务繁多，但也有一定的流程可以依循，具体运作流程如图1-1所示。

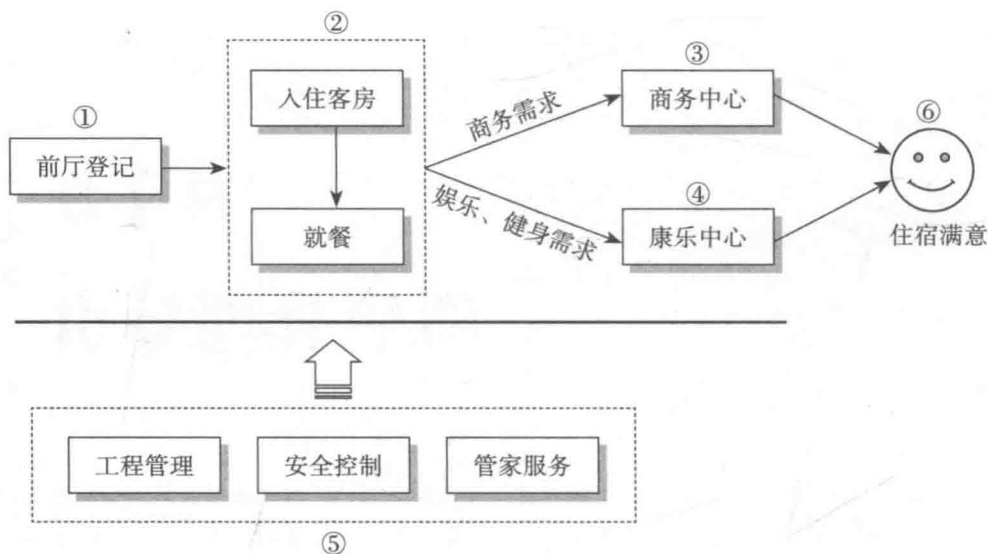


图1-1 酒店管理流程图

备注：

① 在前厅登记是客人入住酒店的步骤之一，有些客人是先预订后入住，有些客人是直接入住，无论是哪种情况，前厅接待人员都应做好接待工作。

② 客人入住酒店后，首先要进入客房。因此，酒店服务人员必须事先做好铺床、清扫、托婴等客房服务工作，为客人提供完善的住宿服务。客人入住后，往往要在酒店就餐，因此，良好的餐饮服务同样重要。

③ 商务中心是为满足客人商务需求而设的，它能使客人住宿、商务两不误。

④ 很多客人入住酒店后往往需要健身、娱乐，这就需要康乐中心的服务人员提供良好的康乐服务，以使客人充分享受酒店的住宿生活。

⑤ 良好的工程管理为酒店的运营提供了基础保障，贴心的管家服务则能使酒店始终有一个良好的环境；安全控制则是酒店的必备要求，没有一个安全的环境，客人就无法安心入住。

⑥ 客人“住宿满意”才能使其成为“回头客”，为酒店带来更多的收入。

导引02：酒店管理架构图

良好的组织架构有利于酒店管理的进一步完善，因此，酒店应尽量完善自己的组织架构，使其带动酒店更加高效地运转。酒店的架构通常如图1-2所示。

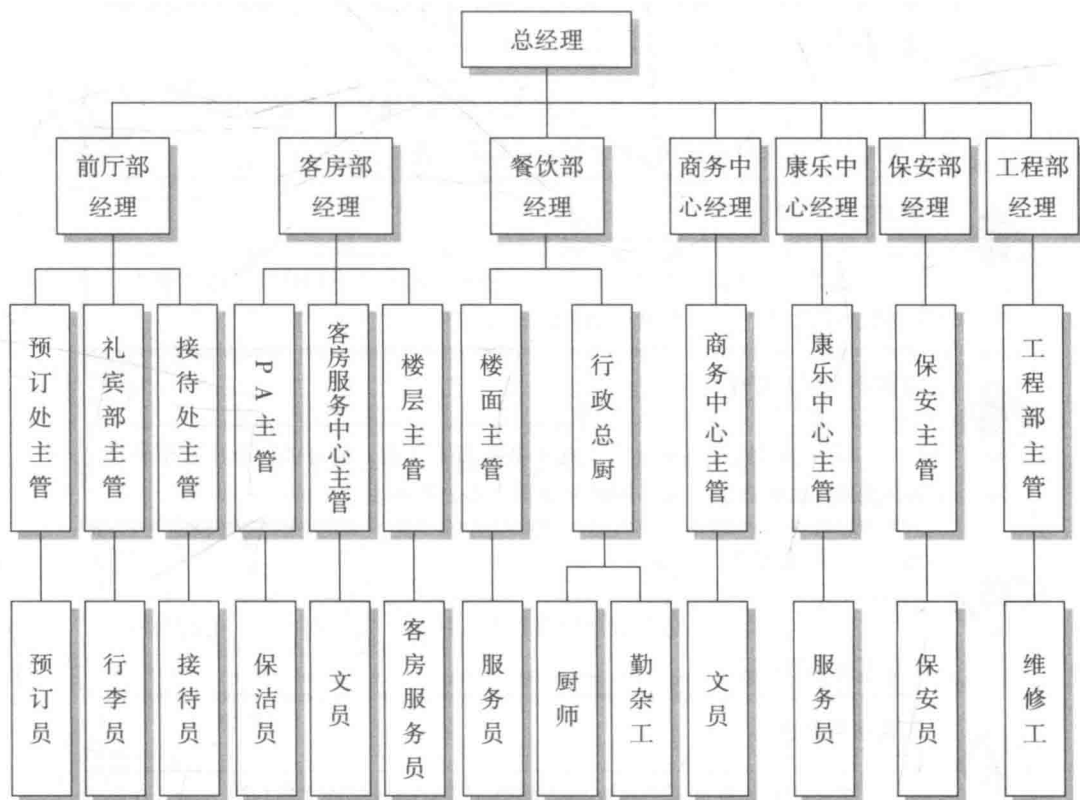


图1-2 酒店管理架构图

备注：

- ① 酒店的前厅部、客房部、餐饮部等各主要部门需设置部门经理，并需依照职能为其配备下属人员，如在前厅部经理下配备预订处主管、预订员等。
- ② 酒店中所有工作人员应各司其职，做好自己的工作，为酒店创造良好的经济效益。

导引03：酒店管理关键点

酒店管理工作中有一些需要重点控制的环节，也就是管理关键点，具体如图1-3所示。



服务礼仪

礼仪是酒店管理的核心内容，良好的服务礼仪能够带给客人尊贵、舒适的体验，只有这样，才能吸引更多的客人入住酒店，为酒店带来丰厚利润。



图1-3 酒店管理关键点

导引04：酒店管理核心术语

酒店管理人员需熟练掌握酒店管理工作中的一些核心术语，如预订、订房核对、委托

代办等，具体内容如图1-4所示。

1

预订

预订是指客人在到酒店之前通过传真、电话等形式向酒店提前订购房间，以便到店时能够迅捷入住

2

订房核对

客人抵店前经常会出现取消或更改订房的情况，因此，预订人员要做好订房核对工作。订房核对工作一般分三次进行，分别为客人到店前一个月、前一周和前一天。如重要客人或重要团队提前预订时间较长，还应增加核对次数

3

委托代办

委托代办是指酒店为客人提供的订票、停车、递送转交、预订出租车、寻人、衣物寄存、外修外购、雨具出租及保管等服务

4

外币兑换

外币兑换是指酒店为持有外币的客人兑换本地货币的服务。外币兑换必须遵守国家法律法规的规定

5

客人投诉

客人投诉是指客人对酒店的服务、餐饮、设施等不满意而导致的投诉行为。任何一名酒店工作人员接到客人投诉时，都应当积极处理，以便及时解决问题，提高客人的住宿满意度

6

撤床

撤床是指客房服务员撤除使用过的客房床上用品并换上新的客房床上用品的行为

7

托婴

托婴是指酒店为有孩子的客人提供的代为照顾孩子的服务，这种服务能够方便客人暂时离开孩子从事其他工作

8

摆台

摆台是指将各种就餐用具按照一定要求摆放到餐桌上，具体包括布置餐桌、铺台布、安排席位、准备用具、摆放餐具、美化席面等内容