

本书介绍了现代酒店业管理的各个层面，涉及酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、人事部、财务部、安全保卫部、工程部等部门以及酒店营销、客户关系、环境等方面的规范实务，内容具体实用，可操作性强，实为一本很好的现代酒店规范管理参考书和对酒店人员进行培训的必备教材。

新编 现代酒店 规范管理 实务大全

文 通 / 主编



XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
GUIFAN GUANLI
SHIWU DAQUAN

新 编 现代酒店规范管理 实务大全



文 通 / 主编

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
GUIFAN GUANLI
SHIWU DAQUAN

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书介绍了现代酒店业管理的各个层面,涉及酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、人事部、财务部、保安部、工程部等部门以及酒店营销、客户关系、环境等方面的规范管理实务,内容具体实用,可操作性强,可作为现代酒店规范管理的参考书,也可作为对酒店人员进行培训的必备教材。

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店规范管理实务大全/文通主编. —北京:中国纺织出版社, 2008.6

ISBN 978-7-5064-5162-8

I. 新… II. 文… III. 饭店-企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 068076 号

策划编辑:李秀英 特约编辑:冯晓玲 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2008年6月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17.5

字数:353千字 定价:32.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

目 录

第一章 现代酒店管理概论	(1)
第一节 现代酒店的概念	(1)
一、现代酒店的含义	(1)
二、现代酒店的种类	(1)
三、现代酒店的等级	(2)
第二节 现代酒店管理的概念	(3)
一、现代酒店管理的含义	(3)
二、现代酒店管理的特点	(3)
三、现代酒店的管理层级	(3)
四、现代酒店管理的原则	(4)
第三节 酒店的设计与美化	(5)
一、现代酒店的设计	(5)
二、现代酒店的美化	(6)
第四节 酒店产品的特性	(6)
一、酒店客房	(7)
二、酒店餐饮	(7)
 第二章 前厅部规范管理	(8)
第一节 礼宾服务规范管理	(8)
一、迎宾服务	(8)
二、行李服务	(8)
三、派送服务	(10)
四、行李服务的管理	(11)
第二节 客房预订规范管理	(13)
一、来店预订服务	(13)
二、电话订房服务	(13)
三、电传、传真、信函订房服务	(14)
四、预定抵店客人情况报告	(14)

五、超额预订的处理·····	(14)
六、特殊预订服务·····	(15)
七、客房预定的取消·····	(15)
八、客房预订管理人员岗位职责·····	(15)
第三节 总台接待规范管理 ·····	(16)
一、总台接待服务·····	(16)
二、总台接待服务的管理·····	(20)
第四节 委托代办规范管理 ·····	(22)
一、委托代办服务的内容·····	(22)
二、委托代办管理人员岗位职责·····	(25)
第五节 前台收银规范管理 ·····	(26)
一、前台收银操作制度·····	(26)
二、前台收银服务程序·····	(27)
第六节 总机服务规范管理 ·····	(28)
一、总机服务项目与程序·····	(28)
二、总机服务的管理·····	(29)
第七节 大堂副理岗位职责及工作内容 ·····	(31)
一、大堂副理岗位职责·····	(31)
二、大堂副理的工作内容·····	(31)
第三章 客房部规范管理 ·····	(33)
第一节 客房卫生规范管理 ·····	(33)
一、客房清扫要求·····	(33)
二、客房清扫顺序·····	(33)
三、客房卫生标准·····	(34)
四、客房清扫前的准备·····	(34)
五、客房清扫步骤·····	(35)
六、清扫客房时应注意的事项·····	(37)
第二节 客房设备用品规范管理 ·····	(38)
一、客房设备用品摆设规则·····	(38)
二、客房设备用品管理·····	(41)
三、客房设施设备装饰与清洁保养·····	(43)
第三节 洗衣房规范管理 ·····	(46)
一、洗衣房人员配备·····	(46)
二、洗衣房工作程序·····	(46)

三、店外客衣处理程序·····	(46)
四、棉织品洗涤工作程序·····	(47)
五、客衣收发工作程序·····	(48)
六、洗涤质量标准·····	(48)
七、洗衣房与楼层职责的协调·····	(50)
第四节 棉织用品规范管理 ·····	(50)
一、布草房管理·····	(50)
二、制服管理·····	(51)
第五节 客房部安全规范管理 ·····	(52)
一、客房部安全服务准则·····	(52)
二、火灾的预防、通报及扑救·····	(53)
三、客人失窃的处理·····	(54)
四、客人急病的处理·····	(54)
第六节 客房部与各部门的沟通协调 ·····	(54)
一、客房部与前厅部的沟通协调·····	(54)
二、客房部与工程部的沟通协调·····	(54)
三、客房部与餐饮部的沟通协调·····	(55)
四、客房部与采购部的沟通协调·····	(55)
五、客房部与财务部的沟通协调·····	(55)
六、客房部与洗衣部的沟通协调·····	(55)
七、客房部与人事部的沟通协调·····	(55)
八、客房部与保安部的沟通协调·····	(56)
九、客房部与销售部的沟通协调·····	(56)
十、客房部内部沟通与协调·····	(56)
第七节 客房服务管理中常见问题的处理 ·····	(56)
一、客房管理中应注意的事项·····	(56)
二、客房服务中常见问题的处理·····	(58)
 第四章 餐饮部规范管理 ·····	(60)
第一节 餐厅服务质量规范管理 ·····	(60)
一、餐厅安全服务·····	(60)
二、餐厅卫生管理·····	(61)
三、迎候服务·····	(62)
四、引座服务·····	(62)
五、餐前服务·····	(63)

六、对有急事客人的服务·····	(64)
七、服务中特殊情况的处理·····	(65)
八、特别服务·····	(65)
九、送客服务·····	(65)
第二节 立餐服务规范管理 ·····	(66)
一、立餐服务的方法·····	(66)
二、立餐服务的形式·····	(66)
第三节 酒吧服务规范管理 ·····	(67)
一、酒吧设吧程序与标准·····	(67)
二、酒品调制程序·····	(67)
三、调酒师的服务·····	(68)
四、酒吧服务员的服务·····	(69)
五、酒吧服务注意事项·····	(70)
六、酒水服务·····	(70)
七、鸡尾酒制作和服务·····	(72)
第五章 康乐部规范管理 ·····	(74)
第一节 歌舞厅及音乐茶座服务规范管理 ·····	(74)
一、歌舞厅楼面领班职责·····	(74)
二、歌舞厅服务·····	(74)
三、音乐茶座服务·····	(75)
第二节 美容服务规范管理 ·····	(75)
一、美容师的服务·····	(75)
二、美容物品消毒整理·····	(75)
三、美容服务程序·····	(76)
第三节 游乐服务规范管理 ·····	(76)
一、游泳池服务·····	(76)
二、电子游戏室服务·····	(77)
三、卡拉 OK 厅服务·····	(78)
四、卡拉 OK 包房服务·····	(78)
五、多功能厅服务·····	(78)
第四节 健身服务规范管理 ·····	(81)
一、健身房服务·····	(81)
二、桑拿浴室服务·····	(82)
三、保龄球服务·····	(83)

四、网球服务·····	(84)
五、台球服务·····	(85)
第五节 康乐设备规范管理 ·····	(86)
一、康乐设备的管理·····	(86)
二、康乐设备的保养与检查·····	(88)
三、康乐设备的修理·····	(90)
第六章 商品部规范管理 ·····	(92)
第一节 商品部人员岗位职责 ·····	(92)
一、商品部经理岗位职责·····	(92)
二、营业部经理岗位职责·····	(93)
三、营业员岗位职责·····	(93)
四、采购员岗位职责·····	(94)
第二节 柜台售货规范管理 ·····	(94)
一、接待客人·····	(94)
二、介绍商品·····	(94)
三、检验商品·····	(95)
四、成交送客·····	(95)
第三节 商品导购规范管理 ·····	(95)
一、导购服务·····	(95)
二、协调配合·····	(95)
第四节 商品部卫生规范管理 ·····	(95)
一、商品卫生·····	(95)
二、员工卫生·····	(95)
三、操作卫生·····	(96)
四、设备卫生·····	(96)
五、场所卫生·····	(96)
第七章 营销部规范管理 ·····	(97)
第一节 酒店价格制定及其策略 ·····	(97)
一、确定定价目标·····	(97)
二、客房定价方法·····	(98)
三、餐饮定价方法 ·····	(100)
四、餐饮定价策略 ·····	(106)

第二节 酒店营销管理	(110)
一、营销部经理岗位职责	(111)
二、营销部日常管理	(111)
三、营销部资料管理	(111)
四、电话销售	(112)
五、网上推销	(122)
六、直接通信推销	(130)
七、店内促销	(138)
第三节 酒店营销创新管理	(142)
一、理念创新	(142)
二、手段创新	(143)
三、产品创新	(145)
 第八章 客户关系规范管理	(148)
第一节 客户关系管理概述	(148)
一、客户关系管理的内容	(148)
二、客户关系管理的方法	(150)
第二节 大客户管理技巧	(152)
一、正确处理与大客户的关系	(152)
二、大客户管理技巧	(152)
三、大客户砍价的应对	(154)
第三节 客户异议处理技巧	(155)
一、客户异议概述	(155)
二、处理客户异议的原则	(159)
第四节 化解客户抱怨的技巧	(161)
一、客户抱怨原因分析	(162)
二、客户抱怨处理方法	(162)
第五节 应收款的回款技巧	(163)
一、树立回款信念	(164)
二、进行客户资信调查与经营分析	(166)
三、应收款回款方法	(170)
第六节 应收款回款的管理	(171)
一、回款管理的关键环节	(171)
二、警惕赊订风险	(172)

第九章 人事部规范管理	(174)
第一节 管理员工的领导艺术	(174)
一、领导者应具备的素质	(174)
二、领导者应具备的观念	(175)
三、领导者的主要工作	(176)
四、调动员工的积极性	(178)
第二节 员工招聘与录用	(179)
一、员工的内部招聘	(179)
二、员工的外部招聘	(180)
三、招聘录用的形式和程序	(181)
第三节 员工培训	(184)
一、员工培训的内容	(184)
二、员工培训的方法	(184)
三、员工培训的形式	(184)
四、员工培训的程序	(184)
第四节 员工考评	(186)
一、员工考评的原则	(186)
二、员工考评的内容	(186)
三、员工考评的方法	(186)
四、工作岗位等级评估方法	(187)
五、员工工作实绩考核	(187)
第五节 员工心理分析与管理	(187)
一、员工需求心理	(187)
二、员工激励心理	(192)
三、员工疲劳心理	(197)
四、员工保健心理	(203)
第十章 财务部规范管理	(207)
第一节 财务管理概述	(207)
一、酒店财务管理的功能	(207)
二、酒店财务管理的任务	(207)
三、酒店财务管理的工作目标	(208)
第二节 酒店营业收入管理标准	(208)
一、建立完善的客人财务管理系统	(208)

二、保证客人账务管理系统的正常运作	(208)
三、按权责发生制正确核算营业收入	(209)
四、及时办理结算,尽早收回营业收入	(210)
第三节 酒店的稽核制度	(210)
一、酒店营业收入核算制度的种类	(210)
二、酒店夜间稽核的内容	(211)
三、客房收入稽核的内容	(211)
四、餐饮收入稽核的内容	(212)
第十一章 保安部规范管理	(214)
第一节 酒店安全管理常识	(214)
一、安全工作概述	(214)
二、酒店内部治安管理要求	(214)
第二节 保安部责任范围	(214)
一、保安部办公室工作职责	(214)
二、正门前保安员岗位职责	(215)
三、大堂保安员岗位职责	(215)
四、娱乐场所保安员岗位职责	(216)
五、停车场保安员岗位职责	(216)
六、巡逻保安员岗位职责	(217)
第三节 酒店消防管理	(217)
一、消防管理制度	(217)
二、防火管理制度	(217)
三、消防中心经理岗位职责	(218)
四、消防中心领班岗位职责	(218)
五、消防中心工作人员岗位职责	(219)
第十二章 工程部规范管理	(220)
第一节 酒店设备规范管理	(220)
一、设备管理机构设置	(220)
二、工程部岗位责任制	(222)
三、设备管理规章制度	(226)
第二节 酒店设备采购与安装	(230)
一、设备采购	(230)

二、设备安装调试与信息反馈	(233)
第三节 酒店设备使用和维护	(234)
一、设备的使用和维护	(234)
二、设备维修	(237)
第十三章 酒店环境规范管理	(239)
第一节 水资源规范管理	(239)
一、节水管理	(239)
二、水质标准化管理	(241)
第二节 大气污染排放规范管理	(242)
一、酒店与大气污染	(242)
二、CFCs 排放的管理	(245)
三、其他大气污染物排放的管理	(247)
第三节 废弃物规范管理	(248)
一、废弃物调查	(248)
二、废弃物的分类收集	(248)
三、废弃纸张的收集和再生	(248)
四、无害废弃物的分离	(249)
五、减少垃圾的措施	(249)
六、垃圾房的设置和管理	(250)
第四节 化学品等有害物质规范管理	(250)
一、洗涤剂的管理	(250)
二、多氯联苯的管理	(253)
三、食品污染	(253)
第十四章 酒店计算机信息规范管理	(255)
第一节 INTRANET 网上基础知识	(255)
一、企业内部网 INTRANET	(255)
二、INTRANET 的信息服务特点	(255)
第二节 INTERNET 网在酒店中的应用	(257)
一、酒店对 INTERNET 的信息需求	(257)
二、INTERNET 在酒店的应用前景	(257)
三、HTML 语言	(258)
第三节 计算机操作人员岗位职责	(259)

一、计算机室主管岗位职责	(259)
二、计算机室操作员岗位职责	(259)
第四节 酒店管理信息系统设计实例	(260)
一、FOXHIS 系统的概念	(260)
二、散客操作	(263)

第一章 现代酒店管理概论

第一节 现代酒店的概念

一、现代酒店的含义

酒店是提供旅客餐饮、住宿、娱乐的设施,是顾客的第二个家。酒店是一种特殊的企业,它出售商品、时间、空间、服务、设施。但从根本上讲,酒店只销售一种产品,那就是服务。酒店的目标是向顾客提供最佳的服务,其根本经营宗旨是让宾客感到舒适和便利。

现代化的酒店应具备以下条件:

- ①现代化的、设备完善的高级建筑物;
- ②设有各式餐厅,提供高档餐饮;
- ③完善的娱乐设施和健身设施;
- ④更高水准的服务。

二、现代酒店的种类

现代酒店的种类很多,根据其用途所在地点、规模、设备、性质、经营方式等的不同,可进行分类。

第一,按用途,现代酒店可分为商业酒店、住宅酒店、度假酒店。

①商业酒店是指建于城市之内的酒店。它设有带浴室的单人房、双人房、套房;有直通国内所有地区及国际上所有国家和地区的直通电话、电传、计算机和网络设备;有中央空调、闭路电视及消防系统;各种类型的餐厅和宴会场所、会议场所及娱乐设施;提供 24 小时送餐服务、24 小时洗衣服务等。

②住宅酒店是为长住客人而建的,它除拥有商业酒店的一般设备外,房间里还有厨房和办公设备,以及供小孩游戏的设施,使住客能充分享受家庭之乐。

③度假酒店是为旅游度假者而建的。它一般建在交通方便的风景区,如海边、名山、温泉附近。这些地方一般拥有良好的沙滩和游泳场;有良好的滑雪、溜冰场;有高尔夫球场和运动场。人们可在这里游泳、晒太阳、滑雪、溜冰、骑马、打球、划艇、玩风帆,尽情享受度假之乐。

第二,按停留目的,现代酒店可分为终站式酒店和过渡式酒店。

①终站式酒店是旅客要到的目的地酒店。一般是旅客度假旅程中主要的目的站。

②过渡式酒店是为过路旅客提供的一种酒店。旅客在这种酒店暂住一天或数天后即离去。

第三,按酒店特点,现代酒店可分为选择性酒店、机场酒店、公路酒店或汽车酒店。

①选择性酒店。这种酒店有特别的意义,酒店主人对旅客有特别的选择权利:有的只接待男客,有的只接待女客,有的因宗教或种族不同而选择相应的住客。

②机场酒店。由于现代航空事业的高度发展,乘机的客人越来越多,但由于某种原因,如飞机故障、气候变化,飞机不能按时起飞,或客人只是转机,不想进入城区等,造成旅客在机场滞留。机场酒店为了适应这些旅客暂住的需要而建立的。

③公路酒店或汽车酒店。在一些公路发达的国家,游客利用汽车旅行非常普遍。为了适应他们的需要,人们在一些主要公路或岔路口边兴建起酒店,为之提供食宿及停车场所。

第四,按拥有权及管理方式,现代酒店可分为独立经营酒店、合作经营酒店和连锁经营酒店。

①独立经营酒店是个人独资或政府投资并委任经理独立经营的酒店。

②合作经营酒店是由两个以上投资者合作兴建并联合经营的酒店,所得利润除还本付息外,按双方或几方投资额或协议进行分配。

③连锁经营酒店是一个总公司以同一个商标、相同的风格或水准在不同国家和地区经营的酒店。

第五,按酒店规模,现代酒店可分为小型酒店、中型酒店、大型酒店。

一般来说,酒店的规模是以房间数或床位数来区分的。如房间不足 200 个称为小型酒店;有 200~699 个房间的称为中型酒店;有 700 个以上房间的称为大型酒店。

第六,按计价方式,现代酒店可分为欧式计价酒店、欧陆式计价酒店、美式计价酒店、修正美式计价酒店、百慕达计价酒店。

①欧式计价酒店的收费以房间租费为准,不包括餐饮费用。

②欧陆式计价酒店的房租包括欧陆式早餐。

③美式计价酒店的房租包括早、午、晚三餐餐费。

④修正美式计价酒店的房租包括早、午或晚两餐餐费。

⑤百慕达计价酒店的房租包括美式早餐。

三、现代酒店的等级

目前国际上在划分酒店等级上还没有统一的规定,但有些标准是众所公认的,如

清洁、设施、家具品质及维修保养、服务水平与豪华程度等。世界各国和地区在划分酒店等级上都有自己的标准。如,欧洲的酒店有四个等级。其四星级酒店通常有餐厅及酒吧;三星级酒店可能有餐厅和酒吧;二星级酒店大多数没有餐厅酒吧;一星级酒店没有餐厅,但有欧陆式早餐供应。

第二节 现代酒店管理的概念

一、现代酒店管理的含义

酒店管理是指在一定生产方式条件下,遵循客观经济规律的要求,依照一定的原则、程序和方法,对酒店的人力、物力、财力及其经营活动过程进行有效的计划、组织、指挥、监督和协调,以保证酒店经营活动的顺利进行,达到以最少的劳动耗费取得最大的经济效益的过程。

酒店管理是管理者为了实现酒店既定的经营目标,在接待服务过程中所进行的计划、组织、指挥、控制、调节等管理活动的总称。

二、现代酒店管理的特点

酒店管理是为了实现最佳目标,通过计划、组织、控制等手段,协调组织机构内的人员及其他资源,以期达到高效率运作的一项综合性活动。管理到位是酒店管理绩效的重要体现。整个酒店、整个管理层都希望通过实施有效的管理手段去实现组织的目标,完成既定的工作任务。但事与愿违,究其原因,与管理是否到位有着密切的关系。

三、现代酒店的管理层级

现代酒店的管理层级一般呈金字塔形,从塔底到塔顶,由宽到窄。越往上,管理难度越大,管理的幅度越小。现在国内比较常见的酒店管理是直线职能制管理,在该管理体制中,任何一级领导、管理人员、服务员都要明确自己的业务范围、工作职责及本人应该具有的工作技能和知识。现代酒店一般分为四个层级。

1. 服务员——操作层

酒店要为客人提供高质量的服务,必须通过服务员的工作来体现。因此,服务员的素质、个人形象、礼仪、礼貌、语言交际能力、应变能力、服务技能和服务技巧等,是酒店提高服务质量的重要条件。因此,服务员要根据岗位责任制的规定,明确自己的职责范围、服务程序、服务质量标准和应该具备的服务技能及理论知识。服务员对主管(领班)负责。

2. 主管(领班)——督导层

主管(领班)主要负责安排日常工作,监督本班组服务员的工作,随时检查其服务

是否符合本酒店的质量标准。作为主管(领班),还要随时协助本班服务员做好工作或亲自代班服务。在服务高峰或服务员缺少的情况下,领班要亲自参加服务工作,因此领班必须具有较高的服务技能和服务技巧,是本班服务员的榜样,否则就没有领导本班服务员的权威。主管对部门经理负责,领班对主管负责。

3. 部门经理——管理层

部门经理主要负责本部门人员的工作分工、组织、指挥和监督。同时,还要负责制订本部门的工作计划,向上级汇报本部门的工作,确定本部门的经营方针和服务标准,以求得最大的经济效益。部门经理不仅要有组织管理能力、经营能力、培训能力,熟悉掌握部门的服务标准、服务程序,同时还要具有实际工作经验,并具有一定的服务技能。部门经理对总经理负责。

4. 总经理——决策层

酒店总经理主要负责制订企业的经营方针,确定和寻找酒店的市场和发展目标,同时对酒店的经营战略、管理手段和服务质量标准等重大业务问题做出决策。此外,还要选择、培训高素质的管理人员,负责指导公关宣传和对外业务联系,不断提高酒店的美誉度和知名度。总经理对董事会负责。

四、现代酒店管理的原则

酒店是面向社会的服务行业,要完成对客服务工作,需要各个岗位、各个部门的密切合作。这就需要有统一的管理原则来维护酒店的运作。

1. 对直接领导负责的原则

每个员工只有一个直接领导,只对自己的直接领导负责。由直接领导来安排、检查和督导下属的工作,形成一个一级管一级的垂直领导方式。每个员工只接受一个领导的指令,下级不越级反映,上级不越权指挥,各安职守,各尽其责。

2. 二线为一线部门服务的原则

一线部门处于对客服务的前沿,他们视满足客人的需求为己任,客人的需求就是命令。为了保证对客服务的质量,二线部门要树立大局意识、服务意识,保障一线部门的工作顺利进行。

3. 授权的原则

为了提高管理效率,调动下属的积极性,上级不要大事小事都揽在自己手上,要学会授权。要授权给那些有责任心、工作能力强的下属,要相信他们的能力。

4. 时间管理原则

酒店业的特点决定了其任何一项服务活动都是有时间要求的。一是对客服务有时间标准,二是酒店内部的运行也有时间规定。这就要求管理人员要牢固树立“时间就是金钱”的观念。