

普
华
经
管

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

沈忠红 ■ 主编
石莹 ■ 副主编

现代酒店 前厅客房服务与管理 (第二版)



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

现代酒店前厅客房 服务与管理

(第二版)

主 编 沈忠红

副主编 石 莹

人 民 邮 电 出 版 社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店前厅客房服务与管理 / 沈忠红主编. —2
版. —北京: 人民邮电出版社, 2010.9
全国高职高专旅游专业工学结合规划教材
ISBN 978-7-115-23787-3

I. ①现… II. ①沈… III. ①饭店—商业服务—高等
学校: 技术学校—教材 ②饭店—商业管理—高等学校: 技
术学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第163000号

内容提要

本书以项目和任务的形式,系统、全面地介绍了酒店前厅客房服务和管理的理论与方法。其主要内容包括客房预订业务、前厅部接待业务、前厅部日常服务、前厅部销售服务、前厅部的对客关系、客房产品设计、客房清洁卫生与管理、客房服务接待等。同时,书中还插入大量的图片,并配以案例分析、问题讨论等内容,思路新颖,结构合理,可操作性强。

本书可作为高职高专旅游管理、酒店管理专业及相关本科专业的教材,也可作为酒店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材 现代酒店前厅客房服务与管理(第二版)

◆主 编 沈忠红
副 主 编 石 莹
责任编辑 李宝琳
执行编辑 程珍珍

◆人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷

◆开本: 700×1000 1/16
印张: 17
字数: 200千字

2010年9月第2版
2010年9月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-23787-3

定 价: 29.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材
编辑委员会

主任：胡德华

委员：（以姓氏笔画为序）

叶华胜 包锦阳 刘秀峰

邱云美 李志强 苏北春

沈 杨 陈丽荣 陈 昕

沈忠红 程旭东 蔡敏华

潘 燕 魏洁文

第二版总序

“全国高职高专旅游专业规划教材”自2006年出版以来市场反响强烈，获得了广大读者的好评，并被国内众多院校采用，对高职高专旅游管理类专业的教学起到了很好的促进作用。

随着改革开放的不断深入和发展，我国旅游业也迎来了新的机遇，尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。为适应旅游业新的发展变化，迎接挑战，满足社会对新型旅游人才日益扩大的需求，使当前的旅游专业课堂教学内容与形式紧密结合，根据教育部进一步提高高职高专教育教学质量的相关文件和精神，我们对本套教材进行了全新的改版，编写成为了“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”。在本套教材的改版过程中，我们始终坚持“以能力为本位，以就业为导向”的指导思想，把“工学结合”作为高职高专教育人才培养改革的重要切入点，紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应旅游产业结构升级和工作岗位变换的‘创造型人才’”转型这一实际要求，采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式，融“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”的改版原则与特色如下。

1. 以学习目标为导向，采用任务驱动型教学理念。以学习任务的形式进行编写，明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标，改变了传统教材的理论式灌输，使学生首先明确在该学习任务中的技能要求，从而有方向、有针对性地展开学习。

2. 以学习任务为目标，重新梳理整合知识体系。通过对学习任务的分析 and 整理，提炼学生需要掌握的学习性工作任务，以岗位操作的要求指导教学。

3. 以同步案例为引导，融入丰富的教学资源。在大部分学习任务之前设置“想一想，做一做”栏目，以典型案例的形式引导出该学习任务的内容。

4. 提供同步实战演练，激发学生学习兴趣。在技能要求的知识点中，设置相应的同步实战演练，要求学生及时进行实务分析与操作，达到理论与实践的统一，并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

5. 进行综合实训操作，强化学生专业技能。同步演练与综合实训操作既是对任务知识的运用，也是对业务技能的训练，能有效强化学生的操作技能。

6. 搭建校企合作平台，强调教、学、做合一。学习任务来源于企业的实际工作要求，又回归到企业的实践中去，强调教、学、做合一。

7. 引入科学准确的数据，注重资料的时效性。数据、资料列有出处，并介绍了本学科最新的研究成果和国内外的先进经验，以便能够反映出现代旅游业发展的新要求。

由于我们的经验有限，教材中难免存在不妥和疏漏之处，我们期待着旅游界的同行、专家、学者和广大读者的批评与指正，以便我们能够紧跟旅游业发展的新形势，及时修订和出版更新、更优秀的旅游系列精品教材。

胡德华

2010年6月

前 言

随着市场经济、现代旅游业和酒店业的发展,我国对酒店从业人员的需求量日益增多,对员工素质的要求也越来越高,这促使了我国旅游教育的规模不断扩大。高职高专院校旅游专业和酒店管理专业的学生已成为旅游服务业从业大军中的主要力量。因此,提高职业教育的教学质量,尤其是提高教材的质量,就显得日益重要。同时,随着高职院校教学改革的深入,高职高专院校旅游专业使用的现代酒店前厅客房服务与管理教材也有必要进行更新。在此形势下,人民邮电出版社不失时机地组织了本教材的修订编写。

本教材是旅游与酒店管理专业的核心课程,立足于提高学生整体素质和学生综合职业能力特别是实践操作能力的培养,旨在帮助学习者领悟旅游服务的真谛,胜任客房服务与管理的工作要求,培养工作技能,拓展专业视野。本教材在传授基本知识的同时,重点突出基本操作技能和实务创新能力的培养,集科学性、知识性和实用性于一体,充分体现高职高专教育的特色。在教学中要求运用情景案例、实战演练、综合实训等任务导向环节引领学生对相应技能的掌握与运用。

本教材的编写适应高职高专教学改革的方向,主要依据第一线的酒店职业岗位群对前厅客房知识和技能的需求,本着以培养全面素质为基础、以能力为本位、以就业为导向的指导思想,充分体现教育部16号文件的精神,严格按照任务驱动的形式组织,力求体现时代精神和高等职业教育的特点与规律,以行动导向教学的形式,系统地阐述酒店客房的基本知识和操作实务。

第一,学习目标导向,任务驱动。对酒店前厅客房体系进行任务性的划分,以学习任务的形式进行编写,并明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标,改变了传统教材的理论式灌输,使学生首先明确在该学习任务中的技能要求,从而有方向、有针对性地展开学习。

第二,学习任务梳理,重新整合体系。学习前厅客房管理与服务的方法,奠定前厅客房管理的基础工作;通过前厅客房典型性工作任务的分析,确立学习性工作任务,以岗位操作的要求完成该学习性工作任务,并强调了前厅客房管理活动。

第三,同步案例引导,丰富资源。每个学习任务之前的引例,以典型案例

分析提示的形式，引导出该学习任务的内容。

第四，同步实战演练，激发兴趣。在技能要求的知识点中，设置相应的同步实战演练，要求学生及时进行实务分析与操作，达到理论与实践的统一，并通过操作有效激发学习兴趣。

第五，综合实训操作，强化技能。学习任务中的同步实训与学习任务后的综合实训操作题，既是对任务知识的运用，也是业务技能的训练，又能有效强化学习者的实务技能。

第六，校企合作平台，教学做合一。学习任务来源于酒店的工作要求，又回归到酒店的实践中去，强调教学做合一。

本书由沈忠红任主编，石莹任副主编。沈忠红负责确定提纲和统稿。本书的写作分工是：项目1至项目6主要由石莹老师编写修订，项目7至项目12主要由沈忠红老师修订编写。

在本书的编写修订过程中，我们得到了杭州纳德大酒店前厅与客房经理的支持和帮助，并参阅了大量专家学者的相关文献、科研成果、资料及图片，在此向他们表示衷心的感谢！

由于编者水平所限，加上时间较为仓促，书中难免有缺陷与不妥之处，敬请专家和广大读者批评指正！

目 录

项目1 前厅部	1
学习任务1 认识酒店	2
学习任务2 认识前厅部	8
学习任务3 前厅部组织机构设置	13
学习任务4 前厅环境设计	18
项目2 客房预订业务	25
学习任务1 客房预订知识	26
学习任务2 客房预订程序	30
学习任务3 超额预订	38
项目3 前厅部接待业务	43
学习任务1 前厅接待服务	44
学习任务2 前厅收银服务	54
项目4 前厅部日常服务	65
学习任务1 礼宾服务	66
学习任务2 总机服务	74
学习任务3 问询及留言服务	78
学习任务4 商务中心服务	84
学习任务5 大堂副理服务	88
项目5 前厅部销售服务	93
学习任务1 前厅销售	94
学习任务2 前厅销售技巧	97
项目6 前厅部的对客关系	105
学习任务1 建立良好的宾客关系	106
学习任务2 宾客投诉处理	111
学习任务3 客史档案管理	120

项目7 客房产品设计	127
学习任务1 认识客房部	128
学习任务2 客房类型与设备用品	135
学习任务3 客房部员工的素质要求	147
项目8 客房清洁卫生与管理	151
学习任务1 客房常规清洁卫生	152
学习任务2 客房计划清洁	165
学习任务3 公共区域清洁卫生与质量控制	167
学习任务4 创建“绿色客房”活动	171
项目9 客房服务接待	179
学习任务1 对客服务项目	180
学习任务2 对客服务的管理模式	186
学习任务3 客房优质服务	189
学习任务4 客房服务质量控制	192
项目10 客房设备用品使用与保养	199
学习任务1 客房设备	200
学习任务2 客房布件	206
学习任务3 客房用品	211
项目11 客房安全管理	219
学习任务1 客房安全概述	220
学习任务2 防火与防盗	223
学习任务3 意外事故的防范	229
项目12 客房部人力资源管理	235
学习任务1 客房部编制定员	236
学习任务2 客房部员工培训	241
学习任务3 客房部员工绩效考评	249
参考文献	260

项目 1 前厅部

■ 学习目标

■ 知识目标

1. 了解我国酒店业的发展及酒店的类型和等级。
2. 了解前厅部的任务及业务特点。
3. 熟悉前厅部的组织结构和岗位职责。
4. 熟悉前厅部人员的素质要求。
5. 了解前厅的环境布局及美化要求。

■ 技能目标

1. 能够根据《中华人民共和国星级酒店评定标准》分析一家星级酒店是否符合标准。
2. 能够对一家酒店的大堂环境布局情况作出分析和评估。
3. 能够以前厅部人员的素质标准来要求自己。

■ 实训目标

1. 学会观察、了解酒店前厅部基本布局。
2. 掌握分析酒店前厅布局优势与不足的方法。

■ 教学建议

1. 本项目建议用时5个课时。
2. 建议采用教、学、做、验为一体的教学方法，校内教室与校外酒店交替授课。
3. 因本项目要求学生分组前往酒店参观和考察，需要教师做好学生的组织工作，并能得到酒店的大力支持，以完成实训考察任务。

学习任务① 认识酒店

【想一想，做一做】

希尔顿酒店是世界公认的酒店业中的佼佼者，该酒店的宗旨是“为我们的顾客提供最好的住宿和服务”。希尔顿这个品牌名称已经成为了“出色”酒店的代名词。

希尔顿酒店的创始人康拉德·希尔顿在老年时撰写了一本自传——《欢迎惠顾》，在书中他总结了自己一生经营酒店的经历、经验与教训，其中包括以下酒店管理的七条金科玉律。

(1) 酒店联号的任何一个分店必须要有自己的特点，以适应不同国家、不同城市的需要。

(2) 预测要准确。

(3) 要大量采购。

(4) 学会挖金子，即把酒店的每一寸土地都变成盈利空间。

(5) 为保证酒店的服务质量标准，并不断提高服务质量，要特别注重人才的培养。

(6) 加强推销，重视市场调研，重视公共关系，利用系统的优势搞好广告促销。

(7) 酒店之间应互相帮助预订客房。

想一想

1. 从以上七条金科玉律中你能总结出希尔顿酒店成功的原因吗？
2. 希尔顿酒店成功的经验给你带来什么启示？
3. 请查找资料了解希尔顿酒店的发展史，并从中了解世界酒店业的发展历史。



知识储备

酒店业是伴随着旅游活动的兴起而产生的。作为旅游业的三大支柱之一，现代酒店业在社会中的地位越来越重要。

酒店（Hotel）一词源于法语，在18世纪末被英美等国家普遍接受并沿用

至今。现代酒店是在古代亭驿、客栈的基础上发展起来的，无论其设施设备的档次如何，它都必须具备提供住宿和餐饮的功能。

世界各国对酒店的定义基本相同。《中华人民共和国星级酒店评定标准》中对酒店的定义是：酒店是指以夜为时间单位向客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。按照不同的习惯，酒店也被称为宾馆、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦等。

由此可以看出，酒店是一个以提供服务为主的综合性服务企业，是以有形的空间、设备、产品和无形的服务效用为凭借，投入到旅游消费服务领域中，具有一定独立性的经济实体。其特征有提供食宿等服务、具有独立的法人地位、自主营运、服务对象广泛。

1.1 世界酒店业的发展

1.1.1 古代客栈时期

客栈时期是指从11世纪到18世纪之间，其中以15世纪至18世纪较为盛行，并以英国和法国的客栈最为发达，许多客栈所在地成为当地的社会、政治与商业活动中心，有些则演变为后来的大城市。

客栈一般是指位于乡间或路边的、主要供过往客人寄宿的小客店，是现代旅游酒店产生的雏形。

早期的客栈，从设施上看，规模小，设备简陋；从服务上看，仅仅为过往旅客提供吃饭和睡觉；从经营上看，客栈是单家独户经营，无需专门的管理和服务人员。

15世纪以后，随着商业和贸易活动的兴旺与发展，人们对客栈的需求增加，对客栈的服务要求也提高了。于是，客栈的规模开始扩大，设施也有所改善，备有专门的厨房、餐厅和酒窖，建有带壁炉的宴会厅和舞厅，客栈的环境也大为改善，有供客人休憩的花园草坪等，并开始雇用专门的服务和管理人员，现代酒店初具雏形。

1.1.2 大酒店时期

18世纪末至19世纪末是酒店业发展的大酒店时期。这一时期，美国和欧洲很多国家的酒店业发展较快。

18世纪末，美国酒店业有了较快发展。1794年在纽约建成的都市酒店标志着酒店业进入了大酒店时期。都市酒店拥有73个房间，这在当时不亚于一个大宫殿，这里很快成为纽约市的社交中心。1829年，在波士顿建成的特莱门酒店（Tremont）开创了现代酒店业的先河，推动了美国乃至欧洲酒店业的蓬勃发展。该酒店设有前厅，负责接待宾客；酒店内不仅有单间客房，而且客房里备有脸

盆、水罐和肥皂。19世纪末20世纪初,美国出现了一些豪华酒店,如纽约的广场酒店(Plaza)至今仍称得上是一流的酒店。这些酒店崇尚豪华、大气,供应精美的食物,布置有高档的家具。

在美国酒店业迅速发展的同时,欧洲国家的酒店业也不甘示弱,19世纪末欧洲一些国家相继建成了一些豪华大酒店,如1874年建成的柏林恺撒大酒店、1876年开业的法兰克福大酒店、1880年建成的巴黎大酒店、1885年建成的罗浮宫大酒店及1889年开业的伦敦萨伏依酒店等,这些都是规模宏大、设施豪华、装饰讲究和服务一流的酒店。

1.1.3 商业酒店时期

商业酒店时期是指20世纪初到20世纪40年代末的一段时期,是酒店业发展的重要阶段,从各方面奠定了现代酒店业的基础。

商业酒店的服务对象主要是公众和商务旅行者,因而其设施与服务一改追求豪华与奢侈的做法,讲求舒适、方便、清洁、安全和适用,并考虑宾客的需求和承受能力,在收费方面也比较合理。

这一阶段商业酒店的发展具有以下突出特点。

第一,确定了酒店为公众和旅游者服务的基调,使酒店业的发展与经济发展和人们的生活水平相适应。

第二,促进了酒店管理和服务的标准化与规范化,形成了行业规范和相应的管理机构,如酒店协会等。

第三,逐步实现了酒店的现代化经营和管理,形成了所有者与经营者分离的体制,促进了酒店经营管理阶层的产生和发展。

第四,出现了专门培养酒店经营管理人才和学校,如美国康奈尔大学酒店管理学院等。

1.1.4 现代新型酒店时期

从20世纪50年代开始,酒店业进入了现代新型酒店时期。

第二次世界大战以后,首先出现在北美洲的酒店集团得到了极大的发展,并逐步扩大到了世界其他地方,国际性酒店集团开始崛起,如美国洲际酒店(Inter-Continental Hotels Corporation)、希尔顿国际酒店公司(Hilton International)、喜来登酒店公司(Sheraton Corp.)、凯悦国际酒店公司(Hyatt International)、假日酒店公司(Holiday Inns Corp.)等。纵观这一时期酒店业的发展,具有以下几个方面的特点。

第一,酒店规模扩大,集团化管理占有日益重要的地位。一些大的酒店公司通过联号管理、特许经营等方式,逐渐形成了统一名称、统一服务标准的酒

店联号经营方式，促进了酒店的集团化发展。

第二，酒店服务的多样化和综合性促进了各种类型酒店的产生，以满足不同类型宾客的需求。

第三，酒店业与相关行业的合作日益密切，如酒店业与交通业、旅游业、金融业、商业的合作广泛开展，联合促销，共同争取客源。

1.2 中国酒店业的发展

1.2.1 中国古代酒店设施

中国古代酒店设施主要以官办驿站、迎客酒店和民间客栈为主。

1. 官办驿站

官办驿站是指专门用来接待往来信使和公差人员并为其提供车、马交通工具的住宿设施。驿传制度始于商代中期，止于清光绪年间，世代沿袭三千余年。

2. 迎客酒店

迎客酒店是另一类官办的住宿设施，是官方用来接待外国使者和交往人员的。这不仅适应了中国古代对外交往的客观需要，而且对促进中国古代政治、经济和文化的交流起到了十分重要的作用。

3. 民间客栈

中国民间旅店业早在春秋战国时期就已产生，据文字记载，在商周时期就有专门为人们提供休息和食宿的“逆旅”场所。秦汉时期，由于商业和贸易活动的频繁，民间旅店业有了较快的发展。汉代以后，随着城市的发展，民间客栈广泛分布于城内繁华地带。除了一般提供食宿的客栈外，为适应中国封建科举制度的要求，在各省城和京城又出现了专门接待各地赴试学子的会馆，成为当时旅店业的重要组成部分。

1.2.2 中国近代酒店业的发展

中国近代酒店业是在19世纪初随着外国资本的侵入而逐渐发展起来的。这一时期，中国的酒店设施大致可分为西式酒店、中西结合式酒店和民间旅店三种类型。

1. 西式酒店

1840年鸦片战争以后，西方列强纷纷入侵中国，并在租界和势力范围内建立起大量的西式酒店。这些西式酒店把西方国家的酒店模式带入中国，尤其是受19世纪初西方国家商业酒店发展的影响，这些西式酒店一般都规模宏大、装饰华丽，拥有客房、餐厅、舞厅、酒吧、会客室等，备有电话、暖气及卫生间，采用标准化服务和规范化管理，以适应来华的外国人员及当时上流社会人物、达官贵人集会的需要。西式酒店的进入对中国近代酒店业的发展起了一定的促

进作用，尤其是把西方商业酒店的建设、经营、服务及管理方法带到中国，使中国的商业酒店也有了迅速的发展。

2. 中西结合式酒店

中西结合式酒店是指受西式酒店影响、由中国民族资本开办经营的酒店。这类酒店背弃中国传统酒店的庭院或园林式建筑风格，在建筑设施上趋于西化，且多为高大的楼房建筑；店内设备和装潢则中西结合，在经营项目和经营方式上受西方酒店影响，不仅实行与交通、银行等行业联营，而且在服务和管理方面也接受国外商业酒店的方式，从而使中国近代酒店业的发展接近西方国家酒店业的发展水平。

3. 民间旅店

这一时期中国民间旅店业也进一步发展与壮大，民间旅店不仅规模上有所扩大，在设施和装潢方面也较以往的旅店有了较大的改善。

1.2.3 中国现代酒店业的发展

中国酒店业在新中国成立之后，特别是改革开放以后得到了快速发展。这一时期中国的酒店业的发展大致分为如下三个阶段。

1. 事业型的招待所

实行改革开放之前，各地方、各部门建立了一批招待所。这些招待所是从事接待工作的事业单位，不要求自负盈亏、独立核算。而这一时期的招待所的数量较少、设施相对陈旧、服务功能单一、入住条件简陋。

2. 管理型的酒店

改革开放初期，事业型的招待所向企业型转化。这个阶段，酒店开始具有企业的性质，最重要的表现在于它不再是接待本部门、本系统的人员，而开始对外开放，接待旅客。但是这一时期的酒店基本上还未将所有权与经营权分离，其经营管理仍处于各部门、各单位的行政管辖之下。

3. 相对独立经营的酒店

随着改革步伐的加快，我国的酒店业逐步实行所有权和经营权分离。这一时期涌现出一大批独立经营或合资的酒店，酒店的所有制成分更加多样化。这类酒店在新的形势下，纷纷提高经营管理水平，向国外高水平看齐。

1.3 酒店的等级

1.3.1 国际酒店业等级制度

目前国际上有数十种酒店等级制度，有各国政府部门制定的，也有各地酒店协会或相关协会制定的。有些国家强制性规定酒店必须参加评定等级，有的国家则是由酒店企业自愿申请参加评定。但无论是强制还是自愿，酒店等级制

度除详细的等级标准外，还包括完备的申请、调查、批准、复查、暗查、抽查、降级、除名等程序。由于各国、各地区之间酒店业的发展程度不均衡及出发点的不同，各种等级制度所采用的标准也不尽相同。但是，各地酒店等级的依据和内容却十分相似，通常都从酒店的地理位置、环境条件、建筑设计布局、内部装潢、设备设施配置、维修保养状况、服务项目、清洁卫生、管理水平、服务水平等方面进行评价确定。

1.3.2 中国酒店业等级制度

中国酒店业的等级制度采用国际上通行的星级制度，即按照一星级、二星级、三星级、四星级、五星级来对酒店进行分级评定，星级越高，表示酒店档次越高。星级用五角星表示，一颗五角星表示一星级酒店，其余依次类推，这既巧妙地避开了各国语言文字的障碍，而且可以使客人一目了然地对酒店的各方面有一个全面的了解。

1. 酒店星级评定的范围

《中华人民共和国评定旅游（涉外）饭店星级的规定》明确了星级评定的范围：“凡在中国境内，正式开业一年以上的旅游涉外饭店，均可申请参加星级评定。”

2. 酒店星级评定的组织和权限

国家旅游局是星级酒店评定的最高权力机关，负责全国旅游酒店星级评定的领导工作，并具体负责五星级酒店的评定；各省、自治区、直辖市旅游局设立酒店星级评定机构，负责本地区旅游酒店星级评定工作（四星以下），并向国家旅游局酒店星级评定机构推荐本地区的五星级酒店，最后由国家旅游局星级评定机构评定；副省级城市和优秀旅游城市旅游局设立的酒店星级评定机构可直接评定三星级以下的酒店；非副省级城市和非优秀旅游城市旅游局设立的酒店星级评定机构可直接评定二星级以下的酒店，并向上级主管部门推荐三星级酒店。

3. 酒店星级评定的依据和方法

旅游酒店星级评定是以酒店的建筑、装饰、设施设备及管理、服务水平等为依据，具体的评定办法按照国家旅游局颁布的设施设备评定标准、设施设备的维修保养评定标准、清洁卫生评定标准、服务质量评定标准、宾客意见评定标准五项标准执行。

酒店星级评定的具体工作由检查者承担，检查者在各级星级评定机构的领导下工作，在审核《酒店星级申请报告》的基础上，对申报的酒店进行明察暗访，并实施现场打分，达到标准要求的酒店，由星级评定机构予以批准；暂达不到标准的酒店，检查者向酒店提出整改意见，在完全达标后，予以正式评定。