



高职高专旅游专业教改教材



饭店服务与管理案例分析

Restaurant Service and Management Case Study

陈的非 ◎ 主编



中国轻工业出版社

高职高专旅游专业教改教材

饭店服务与管理案例分析

陈的非 主 编

余 娟 万红珍 卢志海 王丽琴 副主编

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店服务与管理案例分析 / 陈的非主编. — 北京: 中国轻工业出版社, 2010.8

高职高专旅游专业教改教材

ISBN 978-7-5019-7731-4

I. ①饭… II. ①陈… III. ①饭店 - 商业服务 - 案例 - 分析 - 高等学校: 技术学校 - 教材 ②饭店 - 商业管理 - 案例 - 分析 - 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136987号

责任编辑: 史祖福

策划编辑: 李亦兵 责任终审: 张乃柬 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计 责任校对: 燕 杰 责任监印: 马金路

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京画中画印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2010年8月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 10.25

字 数: 236千字

书 号: ISBN 978-7-5019-7731-4 定价: 22.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

090884J2X101ZBW

前 言

本教材收集了大量新鲜、生动的酒店案例，通过分析，帮助学生和酒店从业人员从一系列具体问题及其处理方法中汲取经验，从而提高其管理水平及分析、解决问题的能力。

本教材分为六个项目。项目一：饭店服务与管理概述，简单地介绍了酒店的种类、等级和组织结构；项目二：饭店前厅服务与管理；项目三：饭店餐饮服务与管理；项目四：饭店客房服务与管理，通过案例分析，使学生明确饭店不同部门的岗位要求、岗位职责和岗位管理要点，使学生尽快了解酒店工作环境，适应酒店工作岗位；项目五：饭店其他部门案例分析，通过相关案例对人力资源部、饭店安全管理、饭店商场部、饭店工程部等部门的工作性质和管理要点进行剖析，使学生能尽快地对饭店管理有宏观的认识，从而更好地提供优质服务；项目六：突发事件与投诉处理，通过典型案例培养学生分析、解决问题的能力。

本教材可作为高等职业院校、高等专科院校、成人高等院校、本科院校高职教育酒店管理专业、旅游管理专业学生用书，也可作为酒店、餐饮业员工培训用书。

本教材由广东轻工职业技术学院陈的非担任主编，由广东轻工职业技术学院余娟、万红珍、广东农工商职业技术学院卢志海和广州华立科技职业学院王丽琴担任副主编，广东轻工职业技术学院刘秀珍、朱列文参与了部分内容的编写。本教材参考和引用了国内相关教材、论著的许多宝贵资料，在此一并表示衷心感谢。

由于编者水平有限，粗疏浅陋之处在所难免，诚望读者批评指正。

编者

2010年7月

目 录

1	项目一 饭店服务与管理概述
2	模块1 饭店种类与等级
8	模块2 饭店组织结构
11	项目二 饭店前厅服务与管理
12	模块1 饭店前厅服务与管理的质量要求与顾客投诉因素
21	模块2 饭店前厅案例分析
21	任务1 总台接待案例
27	任务2 前厅日常服务案例
33	任务3 前厅销售控制案例
38	任务4 前厅信息控制案例
43	项目三 饭店餐饮服务与管理
44	模块1 饭店餐饮服务与管理的质量要求与顾客投诉因素
49	模块2 饭店餐饮服务与管理案例分析
49	任务1 餐饮服务程序案例
55	任务2 餐饮就餐服务案例
63	任务3 餐饮采购库存案例
66	任务4 团体包餐服务案例
70	任务5 餐饮结账服务案例
73	任务6 宴会服务案例
77	任务7 厨房管理案例
81	项目四 饭店客房服务与管理
82	模块1 饭店客房服务与管理的质量要求与顾客投诉因素
87	模块2 饭店客房服务与管理案例分析
87	任务1 常规服务案例
92	任务2 特殊服务案例

99	任务3 客房服务质量管理案例
108	任务4 主题客房服务管理案例
112	任务5 个性化客房服务管理案例
115	项目五 饭店其他部门案例分析
116	模块1 饭店人力资源部服务与管理案例分析
123	模块2 饭店安全服务与管理案例分析
132	模块3 饭店商场部服务与管理案例分析
137	模块4 饭店工程部服务与管理案例分析
143	项目六 突发事件与投诉处理
144	模块1 饭店意外事故和投诉的原因及处理要点
148	模块2 饭店意外事故案例分析
158	参 考 文 献

【项目一】

饭店服务与管理概述

【知识目标】

1. 了解饭店分类
2. 明确国际通用的饭店等级划分标准、等级划分差异以及星级饭店的审批和管理
3. 掌握饭店组织的机构设置和职权分配

模块1 饭店种类与等级

一、饭店的种类

世界上饭店的种类繁多,饭店的模式也越来越多样化。饭店的分类一般是根据饭店的用途、规模、特点、经营方式等不同情况来分类。划分在同一类别的饭店虽有其相同的共性,但也有许多不同的个性。

(一) 按饭店用途分类

(1) 商业饭店 此类饭店以接待暂住客人(经商客人)为主,一般建立在商业中心(市区内),除了提供给客人舒适的住宿、饮食起居和娱乐条件外,还必须有经商所必需的长途直拨电话、电报、传真、网络等现代化通信设施以及打字、速记、文秘及录像、投影等特殊服务项目。高级的饭店还应有24小时送餐服务和24小时洗衣服务。

(2) 旅游饭店 此类饭店以接待暂住的旅游者为主,一般建在旅游点附近。为了使旅游者在精神上和物质上获得满足,饭店除了要有高级的吃、住设施外,还要提供娱乐、保健、购物等服务设施。

(3) 住宅(公寓、别墅)式饭店 此类饭店是为长住客人而建。除提供商业饭店的一般设施外,此类饭店的客房一般采用家庭式结构,并提供厨房设备、办公设备及小孩游戏的设施,使住客能充分享受家庭之乐。长住客人与饭店之间一般都签订租约。同时,住宅式饭店也有相当一部分房间接待暂住客人(旅游饭店和商业饭店同样也有一部分长住客人)。

(4) 度假饭店 此类饭店主要接待旅游度假者,通常坐落在风景名胜地区(如海滨、著名山庄、温泉附近)。地理环境是建立度假饭店的一个重要因素。度假饭店也是度假中心,专门提供给客人娱乐和享受,一般要有良好的沙滩、游泳池、滑雪场、溜冰场、高尔夫球场和运动场,甚至跑马场。度假饭店的客源受季节影响较大。

(二) 按饭店特点分类

(1) 机场饭店 设立在机场附近,便于接待乘机客人。多数住客是由于某种原因,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城等,造成必须在机场滞留而住店。机场饭店的设施与商业饭店大致相同。

(2) 公路饭店或汽车饭店 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,其设施与商业饭店大致一样,所接待的客人多数是利用汽车旅行的游客。这

类饭店在公路发达的西方国家较为普遍。

(3) 选择性饭店 这种饭店有特别的意义,饭店对住店客人有特别的选择和规定,有的只接待男客,有的只接待女客,有的按宗教或种族来选择住客,如日本的儿童旅馆,美国马丁·诺尔顿开办的老人旅馆,德国柏林库夫斯特专为残疾人开设的“世界旅馆”等。

(4) 火车饭店、摩托车饭店 这种饭店是以交通工具或其位置来命名的。

(三) 按饭店经营方式或拥有权分类

(1) 全民所有制饭店 生产资料归国家所有。

(2) 集体所有制饭店 属于公有制企业,但生产资料和产品归有关劳动集体所有。

(3) 合资饭店 由两个或两个以上的投资者合作兴建并联合经营的饭店。投资双方可以都是全民所有制,也可以是全民与集体,全民与外资或集体与外资等。

(4) 独资饭店 多指外国(或华侨)投资者在我国境内独资开设的饭店。

(5) 个体饭店 由个人投资经营。

(四) 按饭店规模分类

饭店的大小没有明确规定,一般是以房间数、占地面积、销售金额和纯利润为标准来衡量饭店的规模,其中主要的是房间数。目前国际上通行的划分标准有以下三种:

(1) 小型饭店 客房数小于300间(有的划分为200间以下)。

(2) 中型饭店 客房数在300~600间(有的划分为200~700间)。

(3) 大型饭店 客房数大于600间(有的划分为700间以上)。

以规模大小分类是比较客观的分类法,因为它有利于饭店之间进行比较。

二、饭店的等级

世界上饭店种类繁多,为推销和方便旅客选择饭店,各国政府或旅游业的团体机构都要根据饭店的软硬件条件,将饭店划分为不同的等级。

饭店等级的确定主要是依据饭店的位置、设施的配备情况、服务水准的高低来划分。虽然目前国际上在划分饭店等级上还没有正式的规定,但有些标准已被公众所认可,因此在划分等级上比较统一,例如,清洁程度、设施水平、家具品质、饭店规模、豪华程度、服务质量和管理水平等。

(一) 国际上通用的等级划分标准

目前在国际上比较通用的是五星等级划分标准,即一星至五星。星级越高,设施和服务越好。

一星饭店:设备简单,具备食宿两个基本功能,能满足客人最简单的旅行需要,提供基本的服务。一般标准间面积为12~14平方米,块料地板,一般墙面;卫生间有浴盆或淋浴,供应热水6小时以上;设有餐厅、酒吧。属于经济等级,符合经济能力较差的旅游者。

二星饭店:设施一般,除具备客房餐厅外,还设有购物、邮电、美容等综合服务设施,服务质量好。一般标准间面积为14~16平方米,有空调或窗式空调,一般墙面,地毯或局部床边地毯,有彩电、电话;卫生间面积为3~3.5平方米,有138厘米的浴盆、淋

浴头、抽水马桶,全天供应热水;有中西餐供应,设有餐厅、咖啡室或酒吧,有1~3间小宴会厅、陪同人员餐厅。属于一般旅行等级,所接待旅游者的经济能力为中下等。

三星饭店:设备齐全,除提供优良的食宿外,还有会议室、游艺厅、酒吧、咖啡厅、美容室等综合服务设施。标准间面积为16~20平方米,上等地毯、墙面,有消防装置,全空调(中央空调),房内设彩电、电话、音响、唤醒器;卫生间面积为3.5~5平方米,有152厘米浴盆,配套抽水马桶,排气装置,有梳妆台的脸盆,全天供应热水;设有中西餐厅和内部餐厅、酒吧、咖啡厅等。属于中等经济水平旅游者的等级,目前最受旅游者的欢迎。因此,此类饭店数量最多。

四星饭店:设备豪华,各种服务齐全,设施完善,服务质量优秀,店内环境高雅。标准间面积在20平方米以上,高级地毯和各种豪华设施,卫生间面积在5~6平方米以上,有168厘米以上浴盆,低噪音马桶、紧急呼唤器、红外线取暖器等设备;设有中西餐厅、多个小宴会厅、咖啡厅、酒吧及内部餐厅等,有较齐全的健身娱乐设施和服务项目。顾客可以在此得到物质、精神的高级享受。属于消费层次较高旅游者和公务旅行者的等级。

五星(或四星超豪华)饭店:饭店的最高等级。设备十分豪华,服务设施十分齐全,服务质量高。标准间设施华贵、高雅,各种设施齐全。整个饭店可以说是一个亲切快意的小社会。设有各种各样的餐厅和会议厅,有游泳池、网球场、桑拿、日光浴室等大型健身娱乐场地。标准间面积为26平方米,卫生间面积为10平方米。五星饭店的整个标准可以用两个字——“突出”来概括。它的标准是给每位客人留下如此印象——“在此停留是一件值得记忆的事”。五星饭店的客源主要是高级政府官员、社会名流、高层管理人员、高级技术人员、著名学者等。

(二) 国际上饭店等级划分的差异

饭店等级的划分因国家不同而有所不同。欧洲的饭店设三个等级;瑞士饭店协会采用五星等级制;美国汽车协会采用五粒钻石等级制度,将饭店划分为一般、好、佳、优及突出等级;罗马尼亚将饭店分为特级、一级、二级、三级四个等级;日本将饭店分为高级、简易饭店和国民宿舍三大级。

我国早期饭店等级划分是按照饭店标准房间的净面积、装饰、设备等条件划分为五级,即特级饭店,相当于国际的五星级标准;一级饭店,相当于国际的四星级标准;二级饭店,相当于国际的三星级标准;三级饭店,相当于国际的二星级标准;四级饭店,相当于国际的一星级标准。目前我国采用与国际接轨的五星等级制。我国于1988年和1997年两次颁布了旅游涉外饭店星级评定标准,在1997年颁布的新的评定规则中,对三星级、四星级、五星级饭店的设施设备和服务的评定标准进行了调整,增加了一些自由选择的项目。2004年以前,我国饭店星级的划分与评定主要以GB/T14308—1997《旅游涉外饭店星级的划分与评定》为标准。2001年,我国又开始对1997年的标准进行修改,修改后的新标准GB/T14308—2003《旅游饭店星级的划分与评定》已于2004年7月1日正式实施。与1997年制定的标准相比,现在实施的新标准最大的变化是对四星级以下饭店的餐饮服务要求适当简化,但对四星级以上饭店在前厅、客房和餐厅等核心区域强化了要求,增加了整体舒适度等内容。同时,在新的评定标准中,除以往已有的一至五个星

级之外,还增设了“预备星级”和“白金五星级”。“白金五星级”对饭店的条件要求较高,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,外观造型独具一格,内部功能布局与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,还须至少具备6项参评“硬”条件中的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饭店前列等。饭店等级用星的数量和颜色来区别,一至五星级的饭店铜牌上以镀金五角星为符号,而获得“白金五星”级别的饭店,其标牌上缀有的五颗星将选用白金色,开业不足一年的饭店可以申请预备星级,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”,从真正意义上打破了饭店星级的终身制,并以1999年1月1日为界,此前已评定星级的饭店将面临复核整改。经过重新评定的饭店,将用全国星评委颁发的星级评定标志牌替换掉原来国家旅游局颁发的评定标志牌。除此之外,用“旅游饭店”取代了以往的“旅游涉外饭店”;评定标准中还增加了饭店品牌、总经理资质、环境保护等内容;增加了允许度假村、海边浴场、民俗饭店等特色突出或极具个性的饭店可直接向国家旅游饭店星级评定机构申请星级的规定。实施的新标准增加了更多的自由选择项目,各饭店可以根据自己的特色和侧重进行选择,以保证饭店具有更多的个性和特色。

三、星级饭店的审批和管理

(一) 星级评定的责任分工

旅游饭店星级评定工作由全国旅游饭店星级评定机构统筹负责,其责任是制定星级评定工作的实施办法和检查细则,授权并督导省级以下旅游饭店星级评定机构开展星级评定工作,组织实施五星级饭店的评定与复核工作,保有对各级旅游饭店星级评定机构所评定饭店星级的否决权。

省、自治区、直辖市旅游饭店星级评定机构按照全国旅游饭店星级评定机构的授权和督导,组织本地区旅游饭店星级评定与复核工作,保有对本地区下级旅游饭店星级评定机构所评饭店星级的否决权,并承担推荐五星级饭店的责任。同时,负责将本地区所评星级饭店的批复和评定检查资料上报全国旅游饭店星级评定机构备案。

其他城市或行政区域旅游饭店星级评定机构按照全国旅游饭店星级评定机构的授权和所在地区省级旅游饭店星级评定机构的督导,实施本地区旅游饭店星级评定与复核工作,保有对本地区下级旅游饭店星级评定机构所评饭店星级的否决权,并承担推荐较高星级饭店的责任。同时,负责将本地区所评星级饭店的批复和评定检查资料逐级上报全国旅游饭店星级评定机构备案。

(二) 星级的申请

申请星级的饭店,均须执行《旅游统计调查制度》,承诺履行向全国旅游饭店星级评定机构提供不涉及本饭店商业机密的经营管理数据的义务。

旅游饭店申请星级,应向相应评定权限的旅游饭店星级评定机构递交星级申请材料;申请四星级以上的饭店,应按属地原则逐级递交申请材料。申请材料包括:饭店星级申请报告、自查自评情况说明及其他必要的文字和图片资料。

（三）星级的评定规程

（1）受理 接到饭店星级申请后，相应评定权限的旅游饭店星级评定机构应在核实申请材料的基础上，于14天内做出受理与否的答复，对申请四星级以上饭店，其所在地旅游饭店星级评定机构在逐级递交或转交申请材料时应提交推荐报告或转交报告。

（2）检查 受理申请或接到推荐报告后，相应评定权限的旅游饭店星级评定机构应在1个月内以明查和暗访的方式安排评定检查。检查合格与否，检查员均应提交检查报告，对检查未予通过的饭店，相应星级评定机构应加强指导，待接到饭店整改完成并要求重新检查的报告后，于1个月内再次安排评定检查。对申请四星级以上的饭店，检查分为初检和终检。

初检由相应评定权限的旅游饭店星级评定机构组织，委派检查员以暗访或明查的形式实施检查，并将检查结果及整改意见记录在案，供终检时对照使用；初检合格，方可安排终检。终检由相应评定权限的旅游饭店星级评定机构组织，委派检查员对照初检结果及整改意见进行全面检查；终检合格，方可提交评审。

（3）评审 接到检查报告后的一个月內，旅游饭店星级评定机构应根据检查员意见对申请星级的饭店进行评审。评审的主要内容有：审定申请资格，核实申请报告，认定本标准的达标情况，查验违规及事故、投诉的处理情况等。

（4）批复 对于评审通过的饭店，旅游饭店星级评定机构应给予评定星级的批复，并授予相应星级的标志和证书。对于经评审认定达不到标准的饭店，旅游饭店星级评定机构不予批复。

（四）星级的复核及处理

星级复核是星级评定工作的重要补充部分，其目的是督促已取得星级的饭店持续达标，其责任划分完全依照星级评定的责任分工。

对已经评定星级的饭店，旅游饭店星级评定机构应按照星评标准及附录A、附录B和附录C进行复核，每年一次。

复核工作应在饭店对照星级标准自查自纠、并将自查结果报告旅游饭店星级评定机构的基础上，由旅游饭店星级评定机构以明查或暗访的形式安排抽查验收。旅游饭店星级评定机构应于本地区复核工作结束后进行认真总结，并逐级上报复核结果。

对严重降低或复核认定达不到本标准相应星级的饭店，按以下办法处理：

（1）旅游饭店星级评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书、通报批评、降低或取消星级的处理，并在相应范围内公布处理结果。

（2）凡在一年内接到警告通知书三次以上或通报批评两次以上的饭店，旅游饭店星级评定机构应降低或取消其星级，并向社会公布。

（3）被降低或取消星级的饭店，自降低或取消星级之日起一年内，不予恢复或重新评定星级；一年后，方可重新申请星级。

（4）已取得星级的饭店如发生重大事故，造成恶劣影响，其所在地的旅游饭店星级评定机构应立即反映情况或在权限范围内做出降低或取消星级的处理。

饭店接到警告通知书、通报批评、降低星级的通知后，必须认真整改并在规定期限内将整改情况报告处理机构。

旅游饭店星级评定机构对星级饭店进行处理的责任分工依照星级评定的责任分工办理。全国旅游饭店星级评定机构保留对各星级饭店的直接处理权。

凡经旅游饭店星级评定机构提升或降低、取消星级的饭店，应立即将原星级标志和证书交还授予机构，由旅游饭店星级评定机构做出更换或没收的处理。

模块2 饭店组织结构

现代饭店组织的机构设置和职权分配,由于各饭店的规模和性质不同,不必强求统一,但基本上的要求是一致的。一般说来,饭店部门机构设置的特点是根据饭店为宾客提供的各种饭店产品和服务来设置的。

按照饭店各部门的性质,可将饭店划分为营业部门、职能部门和其他机构。

一、饭店营业部门

(一) 前厅部 (Front Office)

前厅部也称总台服务部,是饭店经营活动的中心。前厅部的工作始终贯穿于宾客与饭店接触、交流的全过程。其通过预订客房、办理登记手续、安排住宿房间、分发行包、代客储存物品、办理邮电业务、外币兑换、结账等,为宾客提供全面的服务。因此,前厅部人员是“饭店的代表”。前厅部运行和管理的水平不仅反映了整个饭店的工作效率和服务水平,而且直接影响着饭店的经营收益。此外,前厅部还担负着联系和协调饭店各部门工作,并为饭店最高决策层提供决策信息和数据的重任,所以前厅部是饭店组织管理的关键部门和中心环节。

前厅部的主要机构有:预订处、接待处、问讯处、行李处、电话总机、收银处等。

(二) 客房部

客房是宾客住宿和休息的场所,也是饭店设施的主体部分。随着现代化旅游业的发展,宾客对客房环境、住宿设施、清洁卫生设备及服务质量等都提出了很高的要求。因此,为宾客提供一个整洁、舒适、安全的房间是客房部的主要任务。客房服务质量和管理水平的好坏,不仅关系到整个饭店的声誉和经营效果,而且直接影响到饭店的经营收入和效益高低,因而必须妥善地搞好客房部管理,不断提高饭店的经营管理水平。

客房部包括:客房主管部、楼层服务组、公共区域服务组、棉织品组和洗涤组。

(三) 餐饮部

餐饮部是饭店又一个主要创收部门,虽然其创收能力通常小于客房出租的收入,但该部门所获得的经营收入仍然是相当可观的。饭店餐饮服务的规模不论大小,一般均包括食品原料采购供应、厨房加工烹调、餐厅酒吧三部分业务活动,因而相应设置的业务部门有以下几种:原料采购供应部、厨房、餐厅、酒吧。

此外,饭店为了竞争和发展的需要,日益重视向客人提供更加完善和更加新型的业

务项目,以满足宾客多方面的需求。

(四) 康乐部

在许多饭店中,特别是度假型饭店都设有专门的部门为旅游团体和旅游者个人提供康乐活动。其中包括高尔夫球、网球、保龄球、健身、游泳等活动。这些活动均由康乐部组织安排,并设专门人员负责组织和指导工作。

康乐部还通过向客人提供娱乐设施,保证饭店娱乐活动的正常进行并获得相应的经营收入。康乐部的主管和其他专职人员,一般都具备组织娱乐活动的能力和专长。他们经常为饭店组织一些别开生面和富有吸引力的娱乐活动,满足客人的娱乐要求。

(五) 商品部

现在几乎所有的饭店都设有商品部或商品销售点等,大型饭店的商品部和市区内零售商场的经营相类似。但饭店商品部装饰豪华,商品价格通常高于饭店外的同类商品的价格。饭店商场和商品部出售的商品,一般以当地特有的旅游商品为主,同时也经营一些日常生活用品。在有些大型饭店中,商品部属于业务部门,其经营收入在饭店营业总收入中占有一定的比例。

(六) 旅游部

现在许多饭店均设有自己组织旅游的专业部门。它一方面为饭店组织客源,另一方面为饭店的客人提供游览观光和继续旅行的各种便利条件。旅行社设有专门的人员负责提供交通工具(车船)、导游、订票等各种专门的业务。

二、饭店职能部门

饭店职能部门不直接从事饭店接待和供应业务,而是为业务部门服务,执行自身某种管理职能的部门。饭店的人事部、安全部、销售部、财务部和工程部均属于饭店的职能部门。

(一) 人事部

人事部的主要职责是为了满足饭店经营管理的需要,协助其他部门负责饭店管理人员和服务人员的选聘、培训及具体的管理工作。人事部是饭店中的一个非常重要的部门,一般直接受总经理的领导和指挥。人事部除设有经理和副经理外,还有专职人员负责人员调配、职工培训、工资管理等。有些饭店的人事部还设有专门的培训机构。

(二) 销售部

销售部的主要职责和工作目标是为饭店组织客源。为了保证饭店有充足的客源,销售部的人员要进行市场调研,了解市场需求,掌握客源流向并负责推销饭店产品。

饭店销售部的规模大小是有差异的,部门员工从几人到几十人不等。销售部设经理和主管销售业务的专职人员。有些大型饭店的销售部还设分管旅游销售、会议销售、宴会销售的经理以及公共关系等专职工作人员。为了搞好销售工作,饭店总经理也要分出一部分时间来处理销售部的有关事宜。

(三) 工程部

工程部的主要职责是负责饭店房屋及设备的维修工作,使饭店的外部及内部装修等保持在完好和较高的水平上,并经常对饭店的各项设备、设施进行修理、保养和更新。

工程部还需要按计划对饭店的能源进行有效地管理。

工程部的组织机构包括：工程部办公室（由工程部经理、助理调度员等组成）；锅炉冷冻组（由锅炉房和冷冻机房组成）；电工组（由交配电组与强弱电组组成）；维修组（由综合维修人员组成）；电梯组（由电梯操作、维修人员组成）；土建维修组（由土建、木工、油漆工组成）。也有的饭店只设锅炉、冷冻、水电、土建四组。

（四）安全部

安全部是饭店非常重要的职能部门之一，宾客在饭店中不仅需要良好的食宿服务条件，同时需要一个安全、舒适、宁静的环境。安全部对饭店的各种设施、财产的安全以及宾客的人身和财产安全负有重要的责任。

饭店设有安全部经理和专职的安全保卫工作人员，对全饭店进行24小时的安全保卫和巡视。虽然安全部的人员可以负责饭店整体的安全保卫工作，但是饭店的所有工作人员和服务人员都应当关心安全工作，并积极参加安全保卫措施的具体实施工作。

（五）财务部

财务部门负责处理饭店经营活动中的财务管理和会计核算工作。财务部人员的数量取决于饭店的经营规模。一般来说，饭店财务工作直接由一位饭店的副总经理领导，财务部内部设有经理、副经理、主管会计、会计员、出纳员若干名。

二、其他机构

根据我国国情、法律、政治经济体制，饭店还要设置其他机构：一是党组织的领导机构。它要对饭店的经营决策、正常运行、实现组织目标起监督保证作用。二是工会、共青团、妇女组织机构。工会是职工代表大会的常设机构，通过职工代表大会的形式使职工行使民主管理的权利，并维护广大职工的利益。共青团、妇女组织是饭店的群众组织。根据该组织章程，它们一方面要从该组织成员的特点出发，引导他们在饭店中发挥积极作用；另一方面要保护该组织成员的权益。

【项目二】

饭店前厅服务与管理

【知识目标】

1. 了解饭店前厅服务与管理要求，透过饭店前厅服务与管理的现状，认识前厅服务与管理的重要性
2. 明确饭店前厅服务与管理的质量要求与质量控制方法
3. 掌握前厅服务的投诉要点和处理技巧

【能力目标】

通过案例分析和情景模拟训练，使学生掌握前厅服务与管理的要点，同时通过案例分析提高学生对前厅客人投诉的分析能力和处理能力。