

星级酒店管理实务系列



星级酒店 经营管理实务

薛永刚 孙勇兴 李红丽 编著

掌握管理实务应知应会
涵盖制度表单实操模板



广东人民出版社
广东经济出版社

星

系列

星级酒店 经营管理实务

薛永刚 孙勇兴 李红丽 编著

掌握管理实务应知应会
涵盖制度表单实操模板

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店经营管理实务 / 薛永刚, 孙勇兴, 李红丽编著. — 广州: 广东经济出版社, 2012. 7

(星级酒店管理实务系列)

ISBN 978-7-5454-1317-5

I. ①星… II. ①薛…②孙…③李… III. ①饭店—企业经营
管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 135099 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	13.75 1 插页
字数	253 000 字
版次	2012 年 7 月第 1 版
印次	2012 年 7 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1317-5
定价	31.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

星级酒店管理实务系列

编 委 会

主 编：薛永刚

编 委：孙勇兴 赵晓芳 王文燕 石宝生 曹艳铭
李红丽 崔旭东 范若楠 秦瑞鹏 张俊枝
方辉邸 元 平 梁德荣 杨 昉 王静媛
田均平 赖娇珠 刘慧明 刘 珍 滕宝红

项目支持：

山西旅游职业学院

五台山五峰宾馆

山西天星海外海餐饮集团有限公司

北京黄河京都酒店管理（投资）集团公司

北京七宝帆大酒楼

净雅食品股份有限公司

深圳上海宾馆

深圳格兰云天大酒店

秦皇岛四川大酒店

无锡锡州花园国际酒店

宜兴豪生花园国际酒店

山东蓝海酒店集团公司

太原同汇酒店管理公司

深圳市中经智库文化传播有限公司

>>> 前言

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。酒店是一个集多种功能于一体的消费场所，如商务旅游、住宿、亲朋聚会、大型会议的举办等。酒店出入人员繁杂，流动性大，因而需要规范化、标准化、流程化的管理。尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步，但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、税费过度、利润率下降、直接成本上升等。

同时，为配合《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）新版国家标准的实施，进一步规范饭店星级评定及复核工作，国家旅游局制定了《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）实施办法。随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，在酒店行业中，标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。新版国家标准是《旅游饭店星级的划分与评定》自1988年制定并实施以来的第四次修订，更加注重饭店核心产品，弱化配套设施；将一星、二星、三星级饭店定位为有限服务饭店；突出绿色环保的要求；强化安全管理要求；引导特色经营等。

“星级酒店管理实务系列”就是根据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）编写而成，包括《星级酒店培训管理》、《星级酒店财务管理》、《星级酒店常用英语》、《星级酒店经营管理实务》、《星级酒店人力资源管理》。本系列丛书在传统的酒店管理基础上，融入了绿



色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念；强化安全管理要求，增加突发事件的应急预案；引导特色经营。本系列丛书更加实用，理念新颖，可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

“星级酒店管理实务系列”在编写过程中，获得了北京黄河京都酒店管理（投资）集团公司、北京凯悦莱温泉度假酒店、秦皇岛四川大酒店、无锡锡州花园国际酒店、宜兴豪生花园国际酒店、蓝海酒店集团公司、同汇酒店管理公司酒店等酒店管理人员和山西旅游职业学院酒店管理系等院校的老师的支持和配合。参与编写和提供资料的还有薛永刚、赵晓芳、王文燕、尹玲燕、孙勇兴、李红丽、崔旭东、范若楠、秦瑞鹏、张俊枝、赖娇珠、刘慧明、刘珍、刘军、刘海江、赵建学、滕宝红，最后全书由薛永刚统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。

星级酒店管理实务系列丛书

编委会

2012年6月15日

>>> 目 录

第一章 酒店前厅经营管理

步骤一 了解国家最新规定	2
规定一：必备检查项目	2
规定二：运营质量评价	4
步骤二 认识前厅	7
认识一：前厅部组织架构	7
认识二：前厅的作用	7
认识三：前厅的工作任务	8
步骤三 前厅环境控制	10
控制一：可视环境	10
控制二：可感知环境	11
步骤四 关键问题处理	13
问题一：如何检查和控制预订操作步骤	13
问题二：住满时对订房客人该如何处理	13
问题三：团队当天取消或没有到达时该怎样处理	14
问题四：超额订房该如何处理	14
问题五：如何为客人进行客房调配	15
问题六：如何核对客房情况	16
问题七：当酒店提供产品与客人的要求不符时该怎么办	17
问题八：如何应对酒店“黑名单”上的人	17
问题九：当叫醒出现特殊情况时该如何处理	17



问题十：如何做好夜间审核	18
步骤五 实操管理流程	19
流程一：电话预订流程	19
流程二：散客入住工作流程	20
流程三：VIP客人入住接待流程	21
流程四：住店客人换房服务流程	22
流程五：离店行李服务流程	23
流程六：处理客人投诉工作流程	24
步骤六 实操管理制度	25
制度一：前厅部内部信息传递规定	25
制度二：留言处理规定	26
步骤七 实操管理表格	28
表格一：散客行李进出店登记表	28
表格二：团队行李进出店登记表	28
表格三：客房预订预测表	29
表格四：叫早服务单	30
表格五：住客留言单	30
表格六：订房表	31
表格七：延长或取消订房表	31
表格八：订房申请表	32
表格九：订房确认书	33

第二章 酒店客房经营管理

步骤一 了解国家最新规定	36
规定一：客房数量与面积要求	36
规定二：客房卫生间要求	37
规定三：洗衣服务要求	38

步骤二 认识客房部	39
认识一：客房部组织架构	39
认识二：客房部作用	40
认识三：客房部工作任务	40
步骤三 客房氛围控制	42
控制一：环境质量	42
控制二：主题客房环境	42
步骤四 关键问题处理	44
问题一：如何管理客房设备	44
问题二：如何管理客房钥匙	45
问题三：如何建立保存好文件档案	46
问题四：如何做好客房用品的发放工作	47
问题五：接到客人报失怎么处理	47
步骤五 实操管理流程	48
流程一：迎送客人服务流程	48
流程二：进入客人房间流程	49
流程三：开夜床服务流程	49
流程四：客人借用物品服务流程	50
流程五：客房遗留物品处理流程	50
流程六：工服收发与洗涤工作流程	51
流程七：客衣洗涤服务流程	51
步骤六 实操管理制度	52
制度一：迎送客人服务操作规范	52
制度二：换房服务操作规范	54
步骤七 实操管理表格	56
表格一：查房表	56
表格二：客人遗留物品登记表	56



表格三：客房部楼层房间状况日报表	57
表格四：客房清扫报表	57
表格五：楼层领班交接班本	58
表格六：楼层服务员交接班本	58
表格七：楼层每日消耗用品汇总表	59

第三章 酒店餐饮经营管理

步骤一 了解国家最新规定	62
规定一：必备检查项目	62
规定二：运营质量评价	63
步骤二 认识餐饮部	67
认识一：餐饮部组织架构	67
认识二：餐饮部作用	68
认识三：餐饮部工作任务	68
步骤三 餐厅氛围控制	69
控制一：可视环境	69
控制二：可感知环境	69
步骤四 关键问题处理	70
问题一：如何做好团体订餐的准备工作	70
问题二：如何做好团体餐服务工作	71
问题三：客房送餐服务的程序有哪些	72
问题四：如何做好食品的卫生管理	73
问题五：如何做好操作卫生管理	73
步骤五 实操管理流程	74
流程一：开餐前准备工作流程	74
流程二：散客服务流程	75
流程三：迎送散客服务流程	76

流程四：团队用餐服务流程	76
流程五：结账服务流程	77
流程六：食品打包服务流程	77
流程七：厅面清场服务流程	78
步骤六 实操管理制度	79
制度一：餐前检查制度	79
制度二：餐饮部物资管理规定	80
步骤七 实操管理表格	82
表格一：餐饮部每日采购请购单	82
表格二：送餐服务记录	82
表格三：厨房菜点定额成本卡	83
表格四：厨房安全检查表	84
表格五：餐饮部各部门每月营业分析报告	85
表格六：就餐环境检查表	86

第四章 酒店商务楼层管理

步骤一 了解国家最新规定	88
步骤二 认识商务楼层	89
认识一：员工素质要求	89
认识二：商务楼层作用	89
认识三：客人消费特征	90
认识四：商务楼层需求与特征	90
步骤三 商务楼层环境控制与管理	92
第一项：商务楼层环境特点	92
第二项：知觉环境控制与管理	93
第三项：艺术文化环境控制与管理	93
第四项：节能措施	93



步骤四 工作标准	94
标准一：营运前准备工作	94
标准二：安排交通用车（次日离店客人）	94
标准三：传真发送流程	95
标准四：传真接收流程	96
标准五：复印服务流程	96
标准六：打印装订服务流程	97
标准七：特快专递服务流程	98
标准八：预订或确认机票流程	99

第五章 酒店会议经营管理

步骤一 了解国家最新规定	102
规定一：必备检查项目	102
规定二：运营质量评价	102
步骤二 认识会议经营	103
认识一：会议经营益处	103
认识二：会议市场目标	103
认识三：会议经营要求	107
步骤三 会议经营策略	110
策略一：会议产品“客人化”	110
策略二：追求品牌的知名度	110
策略三：寻求产品生命周期的延续	110
策略四：产品差别化销售策略	110
策略五：突出会议厅的宣传	111
步骤四 会议营销操作步骤	112
第一步：前期准备	112

第二步：确认及签订合约书	112
第三步：发布会议通知单	113
第四步：再次确认	114

第六章 酒店安全经营管理

步骤一 了解国家最新规定	116
规定一：安全管理要求	116
规定二：安全设施评分	116
步骤二 制订安全计划	118
第一项：明确制订目的	118
第二项：明确制订要求	118
第三项：明确制订要领	119
步骤三 安全管理重点事项	125
第一项：建立安全部门	125
第二项：建立安检制度	130
第三项：运用监视系统	132
第四项：安全联防	132
第五项：加强消防管理	132
步骤四 实操管理流程	137
流程一：消防报警流程	137
流程二：保安部灭火应急流程	138
流程三：治安管理流程	139
流程四：外来车辆管理流程	139
步骤五 实操管理制度	140
制度一：住客丢失财物处理规定	140
制度二：酒店会客登记制度	141



步骤六 实操管理表格	143
表格一：巡逻检查到岗记录表	143
表格二：夜间安全巡查记录表	143
表格三：酒店危险物品管理登记表	144
表格四：治安隐患记录表	144
步骤七 酒店应急预案	145
第一项：应急预案内容	145
第二项：编制应急预案要素	146
第三项：应急预案的培训和演练	147
【范例01】酒店食物中毒应急预案	149
【范例02】酒店空气传播性疾病应急预案	151
【范例03】酒店抢劫案件应急预案	151
【范例04】酒店绑架人质案件应急预案	152
【范例05】酒店斗殴案件应急预案	153
【范例06】酒店台风应急预案	154
【范例07】酒店发生爆炸物（恐吓电话）应急预案	154
【范例08】酒店停水应急预案	156
【范例09】酒店地震应急预案	157

第七章 酒店服务质量管理

步骤一 了解国家最新规定	162
规定一：必备检查项目	162
规定二：运营质量评定	163
步骤二 对客服务质量控制	164
第一项：建立对客服务质量标准	164
【范例】餐饮服务质量标准	165
第二项：实行岗位责任制	167

第三项：对员工进行培训	168
第四项：为日常服务确立时间标准	169
第五项：各个部门相互协调	169
第六项：广泛征求客人意见	175
第七项：开展对客服务质量检查	177
第八项：做好原始记录管理	180

第八章 酒店特色服务管理

步骤一 了解国家最新规定	182
规定一：精品酒店	182
规定二：设施设备评分	182
步骤二 商务会议型酒店服务管理.....	188
第一项：设备设施运行正常	188
第二项：员工团队协作高效	188
第三项：实行弹性工作制	188
第四项：编制跟踪计划并协调执行	189
步骤三 休闲度假型酒店服务管理.....	191
第一项：提供服务	191
第二项：功能特点	191
第三项：管理特点	191
第四项：设计原则	191
第五项：发展趋势	192

第九章 酒店节能减排管理

步骤一 了解国家最新规定	194
步骤二 节能减排作用	195



作用一：更好地满足客人的需求	195
作用二：响应政府号召	195
作用三：体现社会责任意识	195
作用四：经济效益	195
步骤三 节能减排途径	196
途径一：制订计划	196
途径二：技术方式	196
途径三：供热供水系统	199
途径四：照明	199
途径五：其他方面	199
步骤四 节能减排管理	201
第一项：严格管理	201
第二项：员工培训管理	203
第三项：客人宣传教育	203
第四项：奖励制度	203
步骤五 实操管理表格	204
表格一：酒店月份能源资料表	204
表格二：酒店能源使用记录表	205
参考书目	206

第一章

酒店前厅经营管理

