



Management

Hotel Management



经济型酒店 经营管理全解

薛永刚 王文燕 编著



化学工业出版社



Hotel Management

经济型酒店 经营管理全解

薛永刚 王文燕 编著



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书从经济型酒店投资开业及日常经营管理出发，一步一步地告诉读者该如何去打造一家成功的经济型酒店。内容涵盖开业筹划、前台管理、客房管理、营销管理、工程管理、安全管理、人力资源管理等多方面。内容翔实，并提供大量图表，方便读者使用。

本书可供经济型酒店、连锁经济酒店经营管理者、部门经理，及有志于从事经济型酒店经营管理的人员阅读。

图书在版编目 (CIP) 数据

经济型酒店经营管理全解/薛永刚，王文燕编著.
北京：化学工业出版社，2012.1
ISBN 978-7-122-12452-4

I. 经… II. ①薛…②王… III. 饭店-经营管
理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 200978 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：蒋 宇

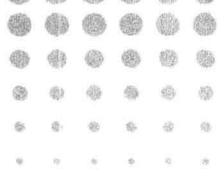
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011）
印 装：北京云浩印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张 19 字数 381 千字 2012 年 2 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：48.00 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

经济型酒店近几年的发展可谓风生水起，其之所以迅速兴起主要有三方面原因：第一，中国城市居民已进入大规模休闲度假旅游消费阶段，他们所愿意接受的是清洁、廉价、提供基本服务的酒店；第二，中小型商务客人的日益增多；第三，80、90后年轻人，尤其是学生对于经济型酒店情有独钟。

虽然经济型酒店的前景非常看好，但是有许多投资者、经营者并没有看到经济型酒店的挑战、竞争的压力，一味地扩张，建立一家又一家门店；一些小型旅馆以为只要借用“经济型”概念就能赚钱，摇身一变也将自己划入经济型酒店的范围。事实上，经济型酒店的发展一定要结合天时地利、品牌、优秀管理人员才能立于不败之地。

经济型酒店经营看起来容易，做起来很难。经营一家经济型酒店首先需要面对的是投资风险，其次是管理上的难题，因为只有降低各项成本、提高客房入住率才可以实现赢利。那如何才能使经济型酒店赢利呢？本书为你提供完美的答案。

本书从经济型酒店投资开业及日常经营管理出发，一步一步地告诉你该如何去打造一家成功的经济型酒店，主要涉及的内容如下：

- 开业筹划。
- 前台管理。
- 客房管理。
- 营销管理。
- 工程管理。
- 安全管理。
- 人力资源管理。

本书最大的特点是实操性强，各项业务的管理完全符合经济型酒店的行业特征——标准化、规范化、省人化、低成本化。同时，书中还提供了大量可操作的工作标准、作业程序、管理制度、管理表格，这些都是目前一些知名连锁经济型酒店运营中的必备文件，具有很强的借鉴作用，读者可根据自

已经济型酒店的实际情况和工作的具体要求，进行一些个性化的修改，以使书中内容更加切合实际，切忌盲目照搬照用。

本书在编写过程中得到旅游院校、专业酒店培训机构及知名连锁经济型酒店的一线管理人员的支持和帮助，提供了大量的一手资料和指导，他们是陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锬、李汉东、李春兰、柳景章、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成，在此对他们一并表示感谢。

由于作者水平所限，不足之处敬请读者指正。

编著者

2011年10月

目录

CONTENTS

第一章 开业筹划 1

第一节 经济型酒店的认识 2

- 一、经济型酒店的特色 2
- 二、经济型酒店的行业特征 2
- 三、经济型酒店的经营模式 4
- 四、经济型酒店的市场准入条件 4
- 五、经济型酒店竞争特点和形式 4
- 六、经济型酒店的行业品牌 5
- 七、经济型酒店的投资规模 5
- 八、最合适的投资区域 6
- 九、建独体店还是加盟店 6

第二节 开业筹备 6

- 一、选定经营场所 7
- 二、筹措投资资金 10
- 三、店面装潢装饰 10
- 四、证照办理与银行开户 11
- 五、员工准备 13
- 六、工程验收与开荒清洁 17
- 七、配置客房设备用品 17
- 八、经营准备 21
- 九、开业筹备用表格 22

第二章 前台管理 35

第一节 前台管理特点与任务 36

- 一、经济型酒店前台的特点 36
- 二、前台的功能 36
- 三、前台的任务 36
- 四、前台与其他工作人员的关系 37

第二节 前台人员安排与职责分配 38

- 一、前台的组织架构 38

二、前台各岗位的职责	38
三、前台的工作安排	39
第三节 前台管理重点与要点	42
一、客房状态的控制	42
二、客房销售	45
三、客账的处理	46
四、夜审及营业报表的制作	47
五、客史档案建立与管理	49
第四节 前台服务流程与标准	51
一、预订	51
二、入住接待	54
三、开门服务	57
四、续住服务	58
五、换房服务	59
六、访客登记	60
七、贵重物品寄存（保管箱的使用）	60
八、租借物品	61
九、商务服务	62
十、叫醒服务	63
十一、记账、挂账服务	64
十二、问讯服务	64
十三、延时退房处理	65
十四、宾客投诉的处理	66
十五、物品赔偿的处理	67
十六、补办房卡、钥匙	67
十七、信用卡预授权	68
十八、房费代付的处理	70
十九、离店结账	70
二十、夜审和封包	72
二十一、电话接听和转接	74
二十二、交接班	75
二十三、班结账	76
第五节 前台管理常用制度	76
一、前台工作轮换制度	76
二、贵重物品寄存制度	77
三、房价保密制度	77

四、前台夜班卫生制度	77
五、前台收银制度	77
六、营业款管理制度	78
七、备用金及现金管理制度	78
八、冲调账控制制度	78
九、免费房 PMS 操作规程	79
十、前台服务项目的时限规定	82
第六节 前台管理常用表格	83
一、散客预订单	83
二、团队预订单	84
三、预订等候单	84
四、临时住宿登记单	85
五、境外人员临时住宿登记单	86
六、房卡	86
七、预收款收据	87
八、住店客人开门通知单	87
九、商务服务记录单	88
十、宾客留言单	89
十一、行李寄存牌	90
十二、行李存寄本	92
十三、物品租借单	92
十四、访客登记单	93
十五、保险箱记录卡	93
十六、保险箱使用情况登记表和撬开保险箱 委托书	94
十七、叫醒记录本	96
十八、借物登记本	97
十九、遗留物品标贴	97
二十、遗留/遗失物品召领本	98
二十一、遗失证明	98
二十二、外宾接待统计表	99
二十三、会议团队接待单	99
二十四、客人代付凭证	100
二十五、房间/房价变更通知单	100
二十六、杂项收入转账单	101
二十七、交款单	101

二十八、收款单·····	102
二十九、小商品/早餐券交接班本·····	102
三十、总台交班核对表·····	103
三十一、当日预计汇总表·····	104
三十二、团队登记单·····	104
三十三、同意转账单·····	105
三十四、杂项单·····	105
三十五、投/取封包记录本·····	106
三十六、宾客免赔单·····	106

第三章 客房管理····· 107

第一节 客房的地位与任务····· 108

- 一、客房部的地位····· 108
- 二、客房部的任务····· 108

第二节 客房人员配备与工作安排····· 109

- 一、客房部的组织架构····· 109
- 二、客房部各岗位的职责····· 110
- 三、人员数量的配备····· 112
- 四、客房部各岗位工作流程····· 114

第三节 客房管理要点····· 116

- 一、保洁项目及周期的安排····· 116
- 二、抓客房服务工作效率····· 119
- 三、客房设备的管理····· 120
- 四、客房布件的控制····· 121
- 五、客用品的控制····· 123

第四节 客房服务流程与标准····· 124

- 一、客房清洁····· 124
- 二、公共区域清洁····· 132
- 三、计划卫生与大清洁····· 136
- 四、客人退房的检查流程····· 137
- 五、遗留物品处理程序····· 137
- 六、DND房处理标准····· 138
- 七、工程报修流程与标准····· 139
- 八、工作间整理流程与标准····· 140
- 九、客房钥匙的领用与管理····· 140

十、对讲机管理	141
十一、工作车的整理与使用	141
第五节 客房管理常用制度	142
一、客房消防与安全制度	142
二、客房重要事件报告、记录、处理 制度	142
三、布件管理制度	143
第六节 客房管理常用表单	144
一、客房房态表	144
二、客房主管工作日报表	144
三、客房质量检查表	145
四、楼层工作检查表	146
五、钥匙与对讲机领用登记表	146
六、客房例会记录表	147
七、客房服务员工作报表	147
八、布件盘点表	148
九、布件送洗记录登记本	149
十、每日客用品统计表	149
十一、大清洁、计划卫生记录表	150
十二、客人通知单	150
十三、工程维修单	151
十四、遗留物品登记表	151

第 ④ 章 营销管理

第一节 经济型酒店的营销定位	154
一、了解你的竞争对手	154
二、进行顾客定位	156
三、形成自己的特色	156
四、经济型酒店的营销策略	157
五、经济型酒店的促销策略	157
第二节 市场销售技巧	159
一、提高上门客比例技巧	159
二、淡季销售技巧	159
三、提高周日出租率技巧	160
四、单页盖章发放技巧	161

五、贵宾卡销售技巧·····	161
六、流量控制技巧·····	162
七、客户维护技巧·····	163
八、电话销售技巧·····	164
第三节 经济型酒店营销管理文本 ·····	164
一、酒店中介协议书（范本一）·····	164
二、酒店中介协议（范本二）·····	166
三、公司协议书·····	167
四、××签约酒店信息摘录·····	168
五、客源分析表·····	169
六、酒店价格政策·····	170
七、促销方案·····	171
八、客房门市价格表·····	171
九、宣传单页内容列表·····	171
十、月销售统计表·····	172
十一、销售部月工作小结·····	172
十二、竞争对手调研表·····	173

第五章 工程管理····· 175

第一节 工程维修人员配备 ·····	176
一、酒店工程管理的重要性·····	176
二、酒店工程维修人员的功能·····	177
三、工程维修人员岗位职责·····	177
第二节 工程管理的重点 ·····	178
一、设备的使用管理·····	179
二、工程维护保养·····	179
三、加强能源管理·····	186
四、处理好与其他部门的关系·····	187
五、要确保安全管理·····	188
六、工具要管理好·····	188
七、设施设备的档案管理·····	189
第三节 工程维修人员工作流程与标准 ·····	189
一、维修人员每日工作流程·····	189
二、日常维修流程·····	190

三、客房计划维修（保养）流程	191
第四节 工程管理制度	192
一、配电室倒闸操作规程	192
二、电梯日常巡检操作规程	193
三、锅炉设备的维修、保养操作规程	193
四、临时用电管理规定	194
五、设备设施日常巡检制度	194
六、工程维修人员交接班制度	194
七、酒店设备设施的日常保养制度	195
八、维修人员岗位制度	195
九、酒店设备设施应急处理措施	196
第五节 工程管理表格	198
一、设备档案卡	198
二、设备区巡视检查记录表	199
三、客房维修保养记录表	199
四、公共区维护保养记录表	202
五、工程人员交班表	206
六、变配电间巡查记录表	207
七、锅炉巡查记录表	207
八、电梯巡查记录表	208
九、酒店工程维修记录表	208
十、酒店工程物料消耗统计表	208
十一、每日能源报表	209
十二、每月能源报表	209

第六章 安全管理

第一节 经济型酒店安全的认识	212
一、酒店安全的内涵	212
二、酒店安全管理的三大要点	212
第二节 安全管理计划与控制	214
一、客人安全控制与管理	214
二、员工的安全控制与管理	216
三、酒店财产安全控制与管理	217
四、消防安全计划与管理	219
五、紧急情况的应对与管理	222

第三节 安全管理制度	225
一、消防安全检查制度	225
二、灭火器维护保养制度	225
三、防火门、消防通道管理制度	225
四、动火作业管理制度	225
五、易燃、易爆危险品的保管制度	226
六、防火档案管理制度	226
七、保安员岗位交接班制度	226
八、保安员大堂岗工作制度	227
九、保安员巡逻制度	227
十、监控工作制度	228
十一、通缉协查名单管理制度	228
十二、后台区域保安制度	229
十三、电器设备防火管理制度	229
十四、防范损失制度	229
十五、钥匙管理制度	230
十六、收银安全制度	231
十七、安全防范培训制度	232
十八、酒店停车场管理制度	232
十九、厨房消防安全制度	233
第四节 安全应急处理流程与要点	233
一、火警应急处理	233
二、突发停电、停水、停气应急处理	234
三、电梯故障应急处理	235
四、宾客意外受伤应急	236
五、失窃或宾客物品受损应急处理	236
六、宾客突发疾病及传染病应急处理	237
七、突发性水管爆裂应急处理	238
八、通缉、协查对象应急处理	238
九、醉酒闹事、斗殴、赌博、色情、 吸毒事件应急处理	239
十、食物中毒应急处理	240
十一、宾客死亡应急处理	240
十二、自然灾害和防台防汛处理	241

第五节 安全管理表格	242
一、紧急情况核对表	242
二、安全专项检查项目自查表	244
三、应急灯、疏散标志灯检查 表格（本）	246
四、灭火器检查表	246
五、紧急事件处理报告	247
六、保安工作交接班记录表	248

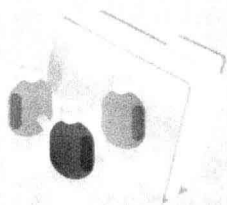
第七章 人力资源管理

第一节 经济型酒店组织架构	252
一、经济型酒店组织特性	252
二、经济型酒店组织结构	252
第二节 经济型酒店的人事事务	254
一、员工招聘和入职	254
二、劳动合同签订	255
三、员工岗位变动	255
四、员工合同终止、辞职、辞退和开除 ...	256
五、员工薪金和奖励	256
六、社会保险缴纳	256
七、人事档案管理	257
第三节 经济型酒店的员工培训	257
一、培训目标	257
二、培训课程和内容	258
三、培训计划制定和实施	262
第四节 经济型酒店员工的绩效考核 ...	264
一、绩效考核指标制定	264
二、绩效管理中的现场检查	276
三、建立工作周报或月报	278
四、绩效沟通	281
第五节 人力资源管理的表格	282
一、员工花名册	282
二、应聘登记表	283
三、劳动合同统计表	284
四、培训需求分析表（每季度）	284

五、培训计划表（每月） 285

六、培训记录表 285

参考文献 287



第一章

开业筹划

- ◆ 第一节 经济型酒店的认识
- ◆ 第二节 开业筹备

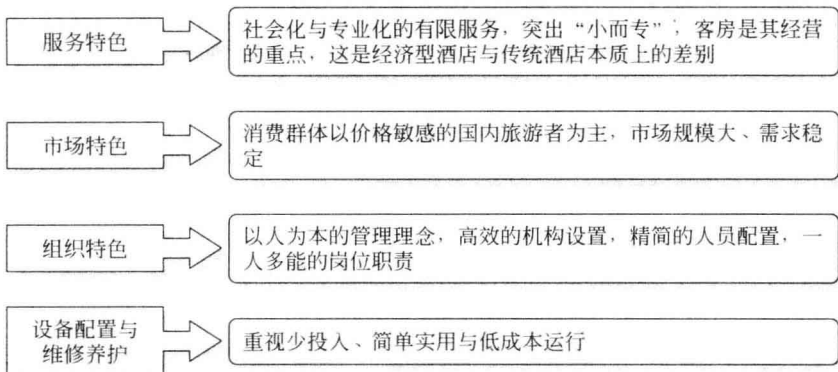


第一节 经济型酒店的认识

经济型酒店又称为有限服务酒店，但它与遍布大街小巷的社会旅馆和招待所却有所不同，它是一种新型的业态，是国外一些发达国家一种发展成熟的酒店经营模式。在中国，经济型酒店则是一个舶来品的概念，其准确的定义还需要中国旅游业的不断摸索和一些著名品牌的发展实践，才能逐渐明确。现代意义上的经济型酒店不是“便宜”两个字所能概括得了的，它的某些设施设备可能比星级酒店还要周全和完善。

一、经济型酒店的特色

经济型酒店一般是指以适合大众消费的价格为客人提供专业性服务的酒店。经济型酒店通常定位于普通的消费大众，它的价格适中（目前国内多在 200 元/天左右），基本设施齐全，干净、方便、舒适，通常具有以下 4 个特色，如下图所示。



经济型酒店的 4 个特色

二、经济型酒店的行业特征

随着我国经济的迅猛发展，旅游市场对方便、经济型酒店的需求越来越强烈，市场前景十分看好，其细微的、人性化的服务深受顾客的青睐。

（一）投资成本低

经济型酒店不用豪华的材料，不造奢侈的场所，尽量避免闹市区租地，同时利用旧厂房、旧仓库、旧校舍等进行改建，由于投资成本的控制，从而使经营成本大大降低。