

旅游管理专业应用型本科规划教材

酒店前厅与 客房管理

唐 飞 方雅贤 曹洪珍 © 编著

*Hotel Front
Office &
Housekeeping
Management*



清华大学出版社



旅游管理专业应用型本科规划教材

酒店前厅与 客房管理

唐 飞 方雅贤 曹洪珍 © 编著

*Hotel Front
Office &
Housekeeping
Management*



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书系统地介绍了酒店前厅与客房管理的专业知识、操作程序和基本技能,既有前厅部和客房部员工必须掌握的基础知识,又有这两个部门最新发展情况的介绍及相关案例的分析。每章的学习目标和核心概念为使用这本教材的师生明确了学习的目的和需要掌握的重点,特别是书中案例与阅读材料的编写为没有实践经验的在校学生提供了很好的学习素材,而课后多样的练习题又对巩固学生的专业知识和培养学生的综合能力起到了积极作用。

这既是一本酒店前厅与客房管理的教科书,也是酒店管理人员进行经营和管理的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅与客房管理/唐飞,方雅贤,曹洪珍编著. —北京:清华大学出版社,2012.12

旅游管理专业应用型本科规划教材

ISBN 978-7-302-31047-1

I. ①酒… II. ①唐… ②方… ③曹… III. ①饭店-商业服务-高等学校-教材 ②饭店-商业管理-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第304853号

责任编辑:邓 婷

封面设计:刘 超

版式设计:文森时代

责任校对:李文伟

责任印制:沈 露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者:北京密云胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:15.5 字 数:312千字

版 次:2012年12月第1版 印 次:2012年12月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:29.00元

产品编号:030373-01

前 言

据世界旅游组织预测，到2015年，我国将成为全球最大的入境旅游接待国和全球第四大出境旅游客源国。伴随着我国旅游市场持续不断的增长，入境旅游和国内旅游人数的攀升，旅游酒店从业人员的需求量日益增多，对酒店员工素质的要求也越来越高。旅游院校相关专业的学生已成为旅游酒店从业人员中的主要力量，因此深化教学改革、提高教学质量，就显得尤为重要。为旅游院校的师生们提供一本系统、规范、实用的教材，是我们旅游教育工作者义不容辞的责任和义务。

近年来，国内外一些介绍酒店管理理论、方法和经验的译著及教材在我国陆续出版，使我们能够在参阅、借鉴同行著作和资料的同时，结合我国旅游教育的特点和实际情况，编写这本适合我国酒店业现状的、通俗易懂的讲述酒店前厅与客房管理的专业教材，为旅游教育事业的发展尽绵薄之力。

本书立足于为学生提供专业的知识和培养学生的综合能力，在编写时进行了内容与形式上的创新，特别是书中案例与阅读材料的编写为没有实践经验的在校学生提供了很好的学习素材，每章的学习目标和核心概念也为师生明确了学习的目的和需要掌握的重点。全书系统地介绍了酒店前厅与客房管理的专业知识、操作程序和基本技能，既有酒店前厅部和客房部员工必须掌握的基础知识，又有这两个部门最新发展情况的介绍及相关案例的分析，是一本理论与实践并重的教材。

本书在编写过程中参考了国内的相关文献资料，在此向参考文献的作者表示衷心的感谢。本书的第一章由辽宁对外经贸学院的曹洪珍老师编写，第十二章由大连外国语学院方雅贤老师编写，书中的其他章节均由唐飞老师编写。唐飞老师负责全书的修改和定稿工作。

编 者

目 录

绪论.....	1
第一节 酒店的类型.....	1
第二节 酒店等级的划分.....	5
第三节 酒店组织机构.....	7
第四节 酒店管理中的内容.....	9
练习题.....	11

上篇 前厅篇

第一章 前厅部概述.....	14
第一节 前厅部的地位与工作任务.....	15
第二节 前厅部的组织机构与管理岗位职责.....	18
第三节 前厅环境.....	23
第四节 前厅部人员素质要求.....	28
练习题.....	33
第二章 客房预订.....	35
第一节 客房预订的含义和任务.....	36
第二节 客房预订的渠道、方式和种类.....	36
第三节 客房预订的程序.....	41
第四节 超额订房及订房纠纷处理.....	49
练习题.....	53
第三章 前台接待.....	55
第一节 接待准备.....	55
第二节 入住登记.....	60

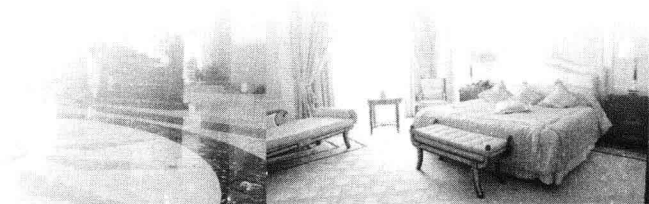
第三节 客房商品推销	65
练习题	68
第四章 前厅系列服务	70
第一节 礼宾服务	71
第二节 问讯服务	83
第三节 总机服务	88
第四节 商务中心服务	93
第五节 前台收银处	96
第六节 行政楼层服务	100
练习题	102
第五章 房价管理与客房经营统计分析	104
第一节 房价管理	105
第二节 客房经营统计分析	110
练习题	118
第六章 前厅部的沟通协调	120
第一节 前厅部与其他部门的沟通协调	121
第二节 客人投诉处理	126
第三节 客史档案管理	132
练习题	135

下篇 客房篇

第七章 客房部概述	138
第一节 客房部的功能与地位	138
第二节 客房部的组织机构与岗位职责	141
第三节 客房部与其他部门的沟通	148
第四节 客房的类型和设备用品的配备	150
练习题	154

第八章 清洁卫生服务与管理	156
第一节 客房清洁整理与质量控制.....	157
第二节 公共区域的清洁卫生控制.....	168
练习题.....	172
第九章 客房服务	174
第一节 客房服务内容.....	175
第二节 客房服务质量.....	182
第三节 客房优质服务.....	185
练习题.....	188
第十章 客房安全管理	190
第一节 客房安全管理概述.....	191
第二节 防火与防盗工作.....	193
第三节 其他意外事故的防范.....	198
练习题.....	200
第十一章 客房部设备用品管理	202
第一节 客房设备用品管理的任务和方法.....	203
第二节 客房设备的选择与保养.....	207
第三节 布件管理.....	212
第四节 日用品管理.....	217
练习题.....	222
第十二章 客房部人力资源管理	224
第一节 客房部的人员编制.....	225
第二节 员工选用与培训.....	228
第三节 员工绩效评估与员工激励.....	233
练习题.....	237
参考文献	239

绪 论



【学习目标】

通过本章学习，了解酒店的类型、酒店等级的划分和酒店组织机构的设置；了解酒店前厅与客房管理的内容。

【核心概念】

经济型酒店 主题酒店 绿色酒店 酒店安全 服务质量

第一节 酒店的类型

酒店发展到一定时期，出现了各种不同的类型，于是就产生了对进行分类的需要。通过对酒店的分类，能够方便其市场定位，同时也有利于酒店产品的推销和对同类酒店进行比较。世界各地对酒店类型的划分并无统一标准，分类方法较多，如按酒店的建筑位置分类，按客人使用目的分类，按设施标准和服务范围分类，按照经营管理方式和酒店规模分类等。

通常酒店是根据其用途、规模、特点、经营方式等不同情况来分类的。划分为同一类别的酒店具有一定的共性，但同时各自也有许多不同的特点。

一、按客人的使用目的分类

（一）商务酒店

此类酒店以接待商务客人为主，一般建立在城市的商业中心或市区内，除了为客人提供舒适的住宿、餐饮和娱乐服务外，还必须得有从事商务活动所必需的长途直拨电话、网络、传真等现代化通信设施以及打字、速记、文秘、录像和投影等特殊服务项目。高档的商务酒店还应有 24 小时的送餐服务、24 小时的洗衣服务等。

（二）公寓（别墅）酒店

此类酒店是为长住客人而建，除提供商务酒店的一般服务外，酒店的客房一般采用家庭式结构，并提供厨房设备、办公设备及少儿游戏设施，使住客能充分享受家庭之乐。长住客人与酒店之间一般都签订租约，同时，公寓式酒店也有相当一部分房间接待暂住客人。

（三）度假酒店

此类酒店主要接待到旅游景区度假的旅游者，通常坐落在风景名胜地区，如海滨、湖泊、著名山庄、温泉附近，地理环境是建立度假酒店的一个重要因素。度假酒店是一个度假中心，专门为客人提供娱乐和享受，它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。度假酒店受季节影响较大。

二、按酒店的建筑位置分类

（一）机场酒店

设立在机场附近，便于接待乘机客人。多数住客由于飞机不能按时起飞，或客人只是转机，不想进城等原因而必须在机场附近滞留。机场酒店的设施与商务酒店的设施大致相同。

（二）公路酒店或汽车旅馆

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，所接待的客人多数是利用汽车旅行的游客。此类酒店在公路发达的西方国家较为普遍。

（三）其他类型

城市酒店、景区酒店、海滨酒店等。

三、按规模大小分类

酒店的大小没有明确的规定，一般是以酒店的房间数、占地面积、销售数额和纯利润为标准来衡量酒店的规模，其中主要标准是客房数量。目前国际上通行的划分标准有以下三种。

（一）小型酒店

客房数少于 300 间。经济型酒店一般属于这种类型。经济型酒店又称有限服务酒店，其最大的特点是房价便宜，其服务模式为“Bed & Breakfast”（住宿+早餐）。经济型酒店最早出现在 20 世纪 50 年代的美国，如今在全世界已是相当成熟的酒店业态。

根据经济型酒店的特点和实际情况，经济型酒店是以大众旅行者和商务旅行者为主要服务对象，以客房为核心产品，价格低廉（一般在 300 元人民币以下），服务标准，环境舒适，硬件上乘，性价比高的现代酒店。

经济型酒店有着巨大的市场潜力，具有低投入、高回报、周期短等突出的优点。

（二）中型酒店

客房数为 300~600 间。

（三）大型酒店

客房数多于 600 间。

以规模大小对酒店进行分类有利于酒店之间进行比较，因此它是比较客观的分类方法。

四、特色酒店

21 世纪是崇尚个性的时代，各种各样的消费品都已改头换面，以满足消费者的“个性”需求，使消费者得到自我实现的满足。酒店产品属于高消费产品，在个性设计上更应注重客人这一精神需求，更深层次地体现酒店产品本身的个性。主题酒店和绿色酒店正是在这一形势下产生和发展的。

（一）主题酒店

主题酒店是根据一个主题而设计的特色酒店，它比一般的酒店更具有特殊性和文化性，是运用多种艺术手法，通过空间、平面布局、光线、色彩、陈设与装饰等多种要素的设计与布置，烘托出某种独特的文化气氛，突出表现某种主题的酒店。主题酒店除了在客房产品上突出主题外，相应的客房服务与普通的客房服务相比，也更具有针对性。所以主题酒店的功能不再只局限于传统意义上的休息睡眠场所，更注重给予客人精神上的享受。



阅读材料

闻名世界的主题酒店

目前世界上的主题酒店以美国的“赌城”拉斯维加斯最为集中和著名。拉斯维加

斯的主题酒店具有规模大、层次多、变化快的特点，它们充分利用空间和高科技手段，配以大型的演出，使酒店增色不少。拉斯维加斯是酒店之都，更是主题酒店之都。以下是拉斯维加斯几家具有代表性的主题酒店：

◇ 柏列吉欧酒店——模仿意大利北部同名小镇的景观建成，有 3000 个房间。店前有一个三万多平方米的人工湖，喷泉高达 72 米，水池舞台纵深 8 米，经常表演水中舞蹈和特技魔术。

◇ 金字塔酒店——以埃及金字塔为主题，外形是狮身人面像，有 4407 个客房。

◇ 米高梅酒店——有 5005 个客房，是世界第二大酒店，完全以影城好莱坞为主题。

其他地方的主题酒店：

◇ 雅典的卫城酒店——以雅典卫城为主题，到处可见雅典卫城的照片、绘画、模型、雕塑、纪念品，开窗就可以看到雅典卫城。

◇ 维也纳的公园酒店——以历史音乐为主题，随处可见音乐家的照片、绘画、雕塑，宴会厅有乐池、舞台，背景音乐都是名曲。

◇ 印尼巴厘岛的摇滚音乐主题酒店——以摇滚音乐为主题，占地 3 公顷，有 418 间客房。所有房间，都提供互动式影音娱乐系统；酒店内展出音乐文物、音乐家手稿、老唱片封面、歌唱家用过的服饰。

（二）绿色酒店

随着全世界范围内掀起的“绿色浪潮”，酒店业也积极引入可持续发展的理念，为社会提供舒适、安全、有利于人体健康的产品，并在整个经营过程中，以一种对社会、对环境负责的态度，坚持合理利用资源，保护生态环境，由此“绿色酒店”的新业态应运而生。

“绿色”一词往往用来比喻“环境保护”、“回归自然”等。“绿色酒店”的英文应为“Eco-efficient Hotel”，意为“生态效益型酒店”，意思是充分发挥资源的经济效益。绿色酒店在我国也可译为“Green Hotel”，是指在酒店建设和经营管理过程中，坚持以节约资源、保护环境为理念，以节能降耗和促进环境和谐为经营管理行为的准则，为消费者创造更加安全、更加健康的酒店。

由我国商务部等六部委起草的《绿色酒店国家标准》，对酒店的建筑设计、施工、建材的选择，以及酒店的运营管理、卫生控制、安全等各环节是否符合节能、环保，都有详细的标准和要求。“绿色客房”是绿色酒店所提供的客房产品，它必须满足“绿色酒店”的一些基本要求，包括客房设备的运行对环境的影响最小，客房的物资消耗最低，客房环境符合安全卫生的标准，从而提供给客人良好的住宿空间。

第二节 酒店等级的划分

酒店等级是指一家酒店的豪华程度、设备设施水平、服务范围和服务质量。对客人来说，酒店的等级可以使他们了解酒店的设施和服务情况，以便有目的地选择符合自己要求的酒店。

一、酒店等级的评定意义与依据

（一）酒店等级的评定意义

首先，酒店等级的评定有助于宾客预先了解将投宿酒店的设施设备条件和服务水准，进而了解其价格水平；其次，通过酒店等级的评定和复评等活动，可以加强对酒店行业的管理与指导；再次，有助于监督与促进酒店不断改善与加强经营管理。

（二）酒店等级的评定依据

世界各国酒店等级划分的标准和方法不尽相同。国际上通常按酒店所处的环境、规模、建筑、设施设备、服务质量和管理等具体条件划分等级。当前国际上流行的划分方法，一般划分为五个等级，即把酒店划分为五个星级：一星、二星、三星、四星和五星级酒店。星级越高表明酒店档次和级别越高。很多国家把五星级（包括白金五星级）作为最高级别，并且颁发漂亮的标志。以下是各星级酒店的基本要求。

1. 五星酒店

这是旅游酒店的最高等级。五星酒店除了房间设施豪华外，服务设施也很齐全。它通常配备各种各样的餐厅，以及较大规模的宴会厅、会议厅，综合服务比较齐全，是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。

2. 四星酒店

四星酒店设备豪华，综合服务设施完善，服务项目多，服务质量好，室内环境优雅。客人在这里不仅能够得到高档的物质享受，也能得到很好的精神享受。

3. 三星酒店

三星酒店设备齐全，不仅提供食宿，还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。这种属于中等水平的酒店因设施完善、服务良好且价钱相对较便宜，因此在国际上最受欢迎，数量也较多。

4. 二星酒店

二星酒店设备一般，除具备客房、餐厅等基本设备外，还有商品部、邮电、理发

等综合服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级。

5. 一星酒店

一星酒店设备简单，只具备食、宿两个最基本功能，能满足客人最简单的旅行需要。

二、我国星级酒店的标准

（一）我国星级酒店评定标准

目前，我国采用与国际接轨的五星等级制评级标准。我国星级酒店评定标准自 1988 年正式颁布实施至今，经历了 1993 年、1997 年、2003 年和 2010 年的四次修订，多年来为引导我国酒店业的设施标准化、服务规范化、管理科学化，以及与国际接轨做出了积极贡献，对酒店业的标准化工作起到了良好的带动和示范作用。“星级”在全社会已成为质量和档次的象征。星级标准得到了行业、社会和国内外消费者的广泛认可。目前我国酒店业采用的星级酒店划分标准为修改后的新标准，《旅游酒店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010）已于 2011 年 1 月 1 日起在全国正式实施。

在新标准中，明确将一、二、三星级酒店列为有限服务酒店，只要能够提供客房、提供早餐、提供热水，就可以申请三星级以下酒店；四星级以上酒店作为完全服务酒店，属于豪华酒店，对它的标准更加细化，要求更严。新标准把酒店的住宿产品作为评价的重点依据，评定星级时要对酒店提供的所有产品进行全面评价，这意味着今后社会上的经济型酒店、快捷酒店也可申请一、二、三星级评定。酒店的星级牌子只能保持三年，三年以后就要重新评定。

新版酒店星级标准增加的一个重要内容就是节能、减排、环保。在酒店的“必备项目”里除了原先的客房、卫生间、餐厅配置、服务项目、残障设施等，新增条款增加了绿色环保、应急管理、员工培训三个项目。其中绿色环保一项值得关注，五星级标准需要做到的是应有与本星级相适应的节能减排方案并付诸实施。最大的亮点是取消了牙膏、牙刷、拖鞋、沐浴液、洗发液等物品的硬件要求。

酒店等级用星的数量和设色来区别，一星至五星级的酒店铜牌上以镀金五角星为符号，而获得“白金五星”等级的酒店，其标牌上缀有的五颗星将选用白金色。

开业不足一年的酒店可申请预备星级，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酒店星级的终身制，并以 1999 年 1 月 1 日为界，此前评星定级的酒店将面临复核整改。经过重新评定的酒店，将用全国星级评委颁发的星级评定标志牌替换原来国家旅游局颁发的评定标志牌。

我国接待海外旅游者以及国内客人的任何酒店、度假村都属于评定范围，凡准备

开业或正式开业不满一年的酒店，给予定出预备星级。正式评定星级要酒店正式开业一年以上。

（二）我国星级酒店评定组织及权限

我国国家旅游局设酒店星级评定机构，负责全国旅游涉外酒店评定的领导工作，并具体负责评定全国四星、五星级酒店。省、自治区、直辖市旅游局设酒店星级评定机构，具体负责评定本地区一星、二星、三星级酒店，并负责向国家旅游局星级评定机构推荐四星、五星级酒店。

我国颁布实施的《中华人民共和国旅游涉外酒店星级的规定和标准》中，对各星级的酒店标准有比较详尽的划分和要求。

第三节 酒店组织机构

酒店组织机构是为完成酒店经营管理任务而集结成的群体，在人群分工和职能分化的基础上，运用不同职务的权力和职责来维护投资者的权益，协调人们的行动，发挥集体优势的一种组织形式。酒店组织机构是酒店管理体制的核心。管理体制中的领导管理体制是以组织机构的存在为前提的，其领导权力的归属、划分、如何行使等都以组织机构和岗位设置为基础，管理体制中的经济管理制度的制定、贯彻、实施等也是以组织机构的存在为前提的。

由此可以看出，酒店的管理者、决策者，对于酒店组织机构的设置，不仅思想上要重视，行动上也要重视；不仅要潜心研究组织机构方面的理论和原则，而且要了解国内外同类型酒店组织机构设置的状况，它们的利和弊；更重要的是要结合国情和店情，精心设计本酒店的组织机构。

一、酒店组织机构设置原则

酒店有大小之别，等级高低之分，业务繁简之差，管理人员能力亦有强弱之别，因此，在酒店组织机构的设置方面并无固定不变的模式。但是，也有以下几个基本的原则必须遵循。

（一）根据酒店等级规模确定组织机构

酒店组织机构的设置必须坚持根据业务要求设立机构，使组织机构的大小、层次管理幅度、工作任务，都同酒店的等级、规模、接待对象等相适应。具体说来，要解

决好四个问题：一是要建立几级组织，即从上到下的层次多少；二是要设立多少个部门，即管理幅度应该是多少；三是各级、各部门需要设立多少管理职位，即副职和主管的数量；四是每级组织和每个职位的相互关系的协调，如工作任务量的适度。

（二）根据专业分工制定职责规范

酒店各级组织机构的设置最终都要落实到人员配备上，而各岗位人员的职责规范是组织管理的核心和基础。划分部门归属、制定职责规范，一要把专业性质相同和关系密切的工作划分到同一部门；二要防止各部门、各岗位的工作和同一层次的正副职的工作职权不清、重叠交叉；三要处理好各级机构的职位、等级和横向联系的相互关系，做到职责明确，权力和范围划分清楚，能够协调配合。

（三）根据各级岗位职责规范和素质要求选派人员

酒店各级管理人员，特别是高中级管理人员，都要根据任人唯贤、德才兼备的原则，以各岗位人员的职责规范和素质要求为基础，制定聘任、选择、招聘办法和措施，选派合适的人员充实到各级岗位，因事设人，精简机构。

二、酒店组织机构模式

酒店的投资结构、规模大小、星级高低、服务项目和接待能力不同，其组织机构形式也各不相同。目前常见的酒店组织机构的模式如图 0-1 所示。

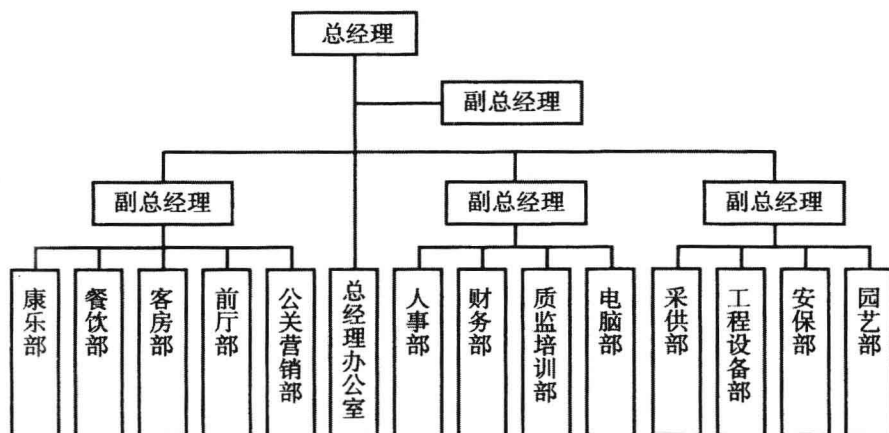


图 0-1 酒店组织机构模式

第四节 酒店管理中的内容

一、酒店管理的含义

酒店管理就是根据酒店具备的经营条件和所处的经营环境，遵循一定原则，运用多种方法，对酒店经营和管理部门的各种生产要素进行计划、组织、领导、协调、控制、督导等一系列活动的总和。

在现实生活中，酒店的管理通常按照其经营者或所有者设定的目标进行经营和运作。为了达到这些目标，酒店企业通常要充分发挥自己的能力，为顾客提供优质的产品和服务，满足顾客的需求。例如，某酒店的经营目标是获取最大利润。为了达到这一目标，酒店人员必须实施一些政策和措施，以最少的人员取得最高的效率，在旅游旺季，由于前台的工作人员数量有限，使得想要住店的人得排队等待，也可能意味着客房服务员还没有及时清扫整理客人刚刚离开的客房，使得客人在前厅等待。由于管理人员严重缺乏，致使顾客的问题无法得到妥善解决。

一位优秀的酒店管理人员应该能够制定并贯彻执行具体的措施和规章制度，以达到成本最小化、目标最大化。因此酒店管理除了要依循一大批杰出的管理学家所建立的一般管理理论之外，更有必要借鉴酒店业的实践者所积累的大量经验。

二、前厅和客房管理的内容

酒店管理的核心和目的是有效地满足住客在酒店期间的各种需要。因此，酒店管理的内容也要围绕客人的需求及其活动所引起的酒店业务和活动而展开。

（一）业务管理

业务管理的目的是为了保证酒店业务的正常开展。酒店业务是由每个部门所承担的业务组成的，因此，酒店每一个部门、每一位管理人员都有各自的业务管理范围。管理人员的业务管理就是对所辖的业务进行事前、事中和事后的管理。

前厅和客房管理人员要明确各自的业务范围，对管理范围内的业务内容要有深刻、全面地认识。合理地设计业务过程，系统地组织指挥业务活动，有效地设计与设置业务信息系统和财务控制系统，科学地配备人员、安排班次，是有效进行前厅和客房业务管理的重要内容。

从酒店住宿管理的业务程序来考虑，管理的内容主要涉及酒店前厅和客房对客服务流程的六个相互关联的环节。这个由众多连贯的服务项目所组成的流程，大致可分为以下六个基本环节：客房预订、入住登记、排房与定价、客房服务、离店结账和建立客史档案。它们共同构成了酒店前厅和客房管理的基本内容。当然，在这个服务流程之中，还包含着经营策划、服务管理与控制、综合协调等职能。

（二）质量管理

酒店服务质量是酒店的生命线，是酒店的中心工作。酒店服务质量管理主要包括以下几方面内容。

1. 服务质量的认知

所谓认知就是对服务质量有一个全面的、完整的认识。服务质量是指酒店向宾客提供的服务在使用价值、精神和物质上适合和满足客人需要的程度。服务质量包括设备设施、服务水平、饮食产品、安全保卫等方面。服务质量是综合性的概念，其中的每个元素都会对酒店服务质量产生影响，这就需要在总体上认识酒店服务质量的标准、特性，分析其运营规律，分析每个因素及其对服务质量的影响，研究控制服务质量的方法。

2. 制定衡量服务质量的标准

酒店管理者要根据酒店及部门的服务质量要求，分门别类地制定出各种衡量服务质量的标准。一般可以分成两大类：一类是静态标准，如前厅卫生标准，客房水、电、冷、暖设备标准等；另一类是动态标准，如客人投诉率、客房出租率、平均房价等。各种标准应详细、具体、明确。

3. 制定服务规程

为了确保服务质量达到标准，需要针对服务过程制定服务规程。服务规程以描述性的语言规定服务过程的内容、顺序、规格和标准，它是规范服务的根本保证，是服务工作的准则。管理人员要重点管理服务规程的形式、制定服务规程、执行服务规程、调整和改进服务规程。

4. 控制服务质量

要落实服务质量标准，必须对服务质量进行控制。对服务质量的控制主要有：建立服务质量评价体系、建立服务质量承诺与保证体系、推行全面质量管理。

（三）安全管理

酒店的安全包括酒店本身的安全和宾客的安全两部分。酒店本身的安全主要指酒店的财产安全和酒店员工的人身安全两方面；宾客的安全主要包括宾客的人身生命安全、财产安全和隐私安全三方面。现代酒店安全管理主要包括以下内容。