

# 酒店经理365天 超级管理手册

王生平 滕宝红○编著

## 职业经理人的常用工具

酒店管理有技巧，提升技能  
抓好几大关键点，收入倍增

## 从白领到金领的必备读本

角色模拟，想经理之所想  
一问一答，提供最佳对策

- ★ 设计了112张酒店管理工作图表
- ★ 介绍了108个酒店安全管理要点
- ★ 介绍了57个酒店财务管理要点
- ★ 介绍了52个营销公关管理要点
- ★ 给出了55个前厅客房管理要点

365天，1天1个知识点  
每天都有新进展

6 经理人每天一堂  
管理课系列

# 酒店 经理 365天 超级管理手册

王生平 滕宝红○编著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店经理365天超级管理手册 / 王生平, 滕宝红编著.  
—北京: 人民邮电出版社, 2013.3  
(经理人每天一堂管理课系列)  
ISBN 978-7-115-31020-0

I. ①酒… II. ①王… ②滕… III. ①饭店—企业管理—手册 IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第025130号

## 内 容 提 要

本书详细介绍了酒店经理在日常工作中应掌握的各项管理技能和操作技能, 全书共包括365个知识点, 内容涉及前厅管理、餐饮管理、客房管理、营销管理、财务管理、成本控制、公共关系管理等多个方面, 可以极大地提升酒店经理的工作效率和管理水平。

本书适合酒店经理、酒店各部门主管及企业培训师、咨询师使用, 同时也适合大中专院校相关专业师生阅读参考。

经理人每天一堂管理课系列

### 酒店经理 365 天超级管理手册

- 
- ◆ 编 著 王生平 滕宝红  
责任编辑 庞卫军
  - ◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京鑫正大印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本: 800×1000 1/16  
印张: 20.5 2013年3月第1版  
字数: 150千字 2013年3月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-31020-0

定价: 45.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

# 总序

---

国家“十二五规划”中对于加快我国制造业发展、提升管理与服务水平提出了很高的要求。这就要求各类企业必须尽快提升管理者的素质和能力，提升从业人员的管理水平，只有这样才能真正赶上产业升级的步伐，适应经济快速发展的需要。为此，国家出台了很多相关措施，例如，在《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020）》中具体提出了12项重大人才工程实施方案，其中“创新人才推进计划”、“青年英才开发计划”、“企业管理人才素质提升工程”和“高素质教育人才培养工程”已经全面启动。这些举措无疑为广大企业带来了信心与动力。

正是基于此，我们组织了一批企业一线管理人员、培训机构顾问和职业院校的教师，联合编写了这套“经理人每天一堂管理课系列”图书，目的在于配合国家的相关举措，为企业培养一大批高素质的管理人员，提升在职管理者的素质和岗位工作能力，促进企业人才队伍建设，进而改善企业的经营管理水平。

本系列图书具有以下几个方面的特点。

- 每本书的内容均分为三大部分，即岗位职责、管理技能和专业技能。在岗位职责部分，经理人可以了解到部门的职责权限以及自身的工作内容；在管理技能部分，经理人可以掌握工作中需要用到的各种管理知识；而在专业技能部分，经理人可以学到本岗位需要掌握的各项专业技巧和方法。
- 本系列图书的最大亮点是把经理人需要掌握的各项技能分解到365天当中，形成365个知识点，这样经理人可以每天学习一个知识点并运用于工作中，直至彻底掌握所有知识点。
- 本系列图书每一章的章前都设计了一段“A经理与Q先生/女士”的对话，

在对话中简要归纳了本章中经理人需要掌握的各项重点知识，同时每节前还设计了提示语作为本节的导引。这些设计极大地方便了读者的阅读与学习。

- 每本书中均运用了大量的图表，以方便经理人进行最直观的阅读和学习，同时还提供了“经典范本”、“实用案例”以及“扩展阅读”等栏目，对相关知识点进行了丰富和拓展，以便为读者提供更多的知识与信息。
- 作者充分考虑到现代人工作节奏快、压力大的特点，在编写时尽量做到“去理论化”而注重“实操性”，以精确、简洁的方式描述所有知识点，极大地满足了经理人希望快速掌握工作技能的需求。
- 本系列图书不仅可以作为职业经理人自我充电、自我提升的学习手册和日常管理工作的“小百科”图书，还可以为相关培训机构开展上岗培训、团队学习提供参考。

希望本系列图书能够得到广大读者的认可。

“经理人每天一堂管理课系列”

图书编委会

# » 前 言

酒店是为客人提供住宿、餐饮等服务的企业，酒店经理作为酒店各项事务的主要负责人，只有充分掌握酒店管理的各项技能，才能带领各部门人员做好酒店管理工作。

本书主要分为三大部分。

◎第一部分主要描述了酒店经理的岗位职责，具体包括酒店的组织架构以及酒店经理的职责要求和日常工作内容。

◎第二部分介绍了酒店经理需要掌握的各项管理技能，如制订工作计划、汇报与下达指示、进行有效授权等。在这一部分中，特别指出酒店经理应积极进行形象自检，确保拥有良好的个人形象，同时要经常进行自我反思，以便更快取得进步。

◎第三部分重点介绍了酒店经理在日常工作中需要掌握的各项实际操作技能。

◇第五章“前厅事务管理”对酒店经理如何管理前厅事务进行了详尽的阐述。

◇第六章“客房事务管理”介绍了酒店经理在客房管理方面需要掌握的一些要点，如客房服务管控、客房异常状况处理等。

◇第七章“酒店餐饮管理”介绍了酒店经理如何做好餐饮服务、餐饮卫生、食品安全等方面的管理工作。

◇第八章“营销事务管理”介绍了酒店经理在酒店营销队伍建设、广告营销、网络营销等方面应当掌握的一些基本知识。

◇第九章“酒店财务管理”介绍了酒店经理在财务管理方面的相关工作，如收入控制、融资管理等。

◇第十章“人力资源管理”介绍了酒店经理在人力资源管理方面应掌握的基本要点，如员工配备与招聘、员工培训等。

◇第十一章“日常巡视与值班管理”介绍了酒店经理在巡视与值班这两

项重要工作中应掌握的技能。

◇第十二章“酒店日常安全管理”介绍了酒店经理在日常安全管理方面应当掌握的一些基本技能，如保安队伍建设、酒店人员控制与管理等。

◇第十三章“消防安全管理”介绍了酒店经理应掌握的消防安全管理相关知识，如建立消防安全组织、火灾预防等。

◇第十四章“突发事件处理”介绍了酒店可能出现的各类突发事件及酒店经理应当了解的事件处理方法。

◇第十五章“物资与设备管理”介绍了酒店经理如何做好各类物资与酒店设备管理工作。

◇第十六章“酒店成本控制”介绍了酒店经理应掌握的一些基本的成本控制方法。

◇第十七章“公共关系管理”介绍了酒店经理如何做好公共关系管理工作。

◇第十八章“金钥匙服务管理”主要介绍了金钥匙的日常服务管理和具体服务要点两大部分内容，以便酒店经理掌握金钥匙管理的各项要领。

通过对本书的认真学习，酒店经理可以较为全面地掌握酒店管理的各项技能，以便更好地开展工作。

本书由中国管理科学研究会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事、企业管理硕士研究生导师、MBA导师王生平（任职于山西大学、山西工商学院）主持编写，参与编写的还有企业一线管理人员和山西工商学院老师张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、杨雯、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘雪花、刘海江、安建伟、匡仲潇、滕宝红。

由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

# 目 录

## 第一部分 岗位职责

### 第一章 酒店的组织架构与工作安排··· 2

酒店经理要想有效地开展工作，首先必须了解酒店的组织架构以及日常工作流程；同时，还要制订一年的工作计划。

#### 第一节 酒店的组织架构····· 3

001 大型酒店组织架构 ····· 3

002 中小型酒店组织架构 ····· 5

#### 第二节 365天工作安排 ····· 5

003 了解国家法定节假日 ····· 6

004 准确计算工作时间 ····· 6

005 采用阶段工作法 ····· 7

### 第二章 酒店经理岗位须知 ····· 8

酒店经理岗位须知主要包含两部分的内容，即岗位要求以及工作内容。岗位要求部分描述了酒店经理的任职资格，只有达到这些要求，酒店经理才能胜任该工作岗位；工作内容部分描述了酒店经理的主要工作事项，这也是酒店经理必须了解和掌握的。

#### 第一节 酒店经理的岗位要求 ··· 9

006 个人形象要求 ····· 9

007 心理素质要求 ····· 10

008 个人能力要求 ····· 10

009 职业道德要求 ····· 11

#### 第二节 酒店经理的工作内容 ··· 12

010 日常管理工作内容 ····· 12

011 专业管理工作内容 ····· 13

## 第二部分 管理技能

### 第三章 基本管理技能····· 18

基本管理技能是酒店经理在日常管理工作中需要用到的一系列管理手段，如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。只有掌握了这些基本管理技能，酒店经理才能高效地开展工作。

#### 第一节 制订工作计划····· 19

012 工作计划的格式 ····· 19

013 工作计划的内容 ····· 19

014 工作计划的制订步骤 ····· 21

#### 第二节 汇报与下达指示····· 21

015 向上级汇报 ····· 21

016 听取下级汇报 ····· 22

017 下达指示 ····· 22



第三节 进行有效授权 .....	23
018 明确授权要素 .....	24
019 避免踏入授权误区 .....	24
020 掌握必要的授权方法 .....	25
第四节 团队管理 .....	26
021 团队管理的定义 .....	27
022 团队管理的基本要点 .....	27
第五节 日常沟通管理 .....	28
023 常见的沟通方式 .....	28
024 常见的沟通障碍 .....	29
025 通过沟通达成共识 .....	30
026 上行沟通 .....	30
027 平行沟通 .....	30
028 下行沟通 .....	31
029 需要立即沟通的情况 .....	32
030 掌握倾听的方法 .....	33

## 第四章 自我管理技能 .....

酒店经理除了要掌握基本管理技能之外,还要做好自我管理,即个人形象自检和自我反思。通过形象自检,酒店经理能保持良好的个人形象;通过自我反思,酒店经理可以获知个人失误,以便及早做出改进,取得更大进步。

第一节 个人形象自检 .....	36
031 男士形象自检 .....	36
032 女士形象自检 .....	37
第二节 自我反思 .....	39
033 了解自我反思内容 .....	39
034 做好自我反思记录 .....	40

035 自我反思推广运用 .....	40
--------------------	----

## 第三部分 专业技能

### 第五章 前厅事务管理 .....

前厅是酒店的窗口,前厅服务质量的好坏直接影响着客人对酒店的印象,同时也影响着酒店的收入。因此,酒店经理必须在前厅部主管的配合下,做好前厅各项事务的管理工作。

#### 第一节 前厅日常事务管理 .....

036 制定前厅服务标准 .....	43
037 前厅服务标准内容 .....	45
038 定期检查客房状态 .....	47
039 不定期检查房态控制表格 .....	47
040 加强房态控制信息沟通 .....	48
041 及时核对客房状况 .....	48
042 做好记账与转账工作 .....	49
043 完善特殊情况处理机制 .....	50
044 开展夜间审核工作 .....	51
045 开展收入日间稽核 .....	52
046 编制营业日报表 .....	54

#### 第二节 VIP客人接待工作 .....

047 VIP客人分类 .....	55
048 VIP客人等级划分 .....	56
049 VIP客人预订确认 .....	57
050 VIP客人抵达前准备 .....	58
051 VIP客人入店迎接 .....	59
052 VIP客人住店服务 .....	59
053 VIP客人离店服务 .....	60

054	VIP客人接待注意事项	60	073	客人投诉处理规范	79
<b>第三节</b>	<b>客人投诉处理</b>	61	074	请勿打扰的处理规范	79
055	客人投诉的原因	61	075	客房财产报废规范	79
056	客人投诉的类别	62	<b>第二节</b>	<b>客房异常状况处理</b>	80
057	客人投诉处理流程	63	076	客人私拿酒店用品	80
058	投诉处理注意事项	64	077	客人遗失物品	80
059	记录投诉处理情况	65	078	给客人开重房	81
060	客人满意度调查内容	66	079	客人要求换房	82
061	客人满意度调查方式	66	080	客人意外受伤	82
	【经典范本01】表扬卡	67	081	客人醉酒	83
062	设计客人意见表	68	082	发生停电事故	83
063	撰写调查报告	68	<b>第三节</b>	<b>制订客房卫生计划</b>	84
<b>第四节</b>	<b>建立与管理客史档案</b>	68	083	制订周卫生计划	84
064	客史档案的功能	69	084	制订月度卫生计划	85
065	建立客史档案	69	085	制订季度卫生计划	86
066	分类管理客史档案	72	<b>第四节</b>	<b>日常客房检查</b>	87
067	利用客史档案	73	086	客房卫生检查方法	87
<b>第六章</b>	<b>客房事务管理</b>	75	087	客房服务员自查	87
			088	楼层领班普查	88
			089	客房部主管抽查	88
			090	酒店经理抽查	89
			091	参照国家最新标准	89
			092	重点检查空房	91
			<b>第七章</b>	<b>酒店餐饮管理</b>	92
<b>第一节</b>	<b>客房服务管控</b>	76			
068	客房服务规范的内容	76			
069	客房部安全服务规范	77			
070	VIP房查房服务规范	77			
071	收取小费的规范	78			
072	客人物品处理规范	78	<b>第一节</b>	<b>餐饮服务管理</b>	93
			093	明确餐饮服务要求	93

客房服务质量的好坏不仅直接影响到客人对酒店的印象,还会影响酒店内部的工作环境气氛。因此,客房管理是酒店经理的重要工作内容。

酒店餐饮管理的主要任务是按照规范化的服务程序和服务标准,采用一定的服务方法和服务技巧,及时为客人供餐,满足不同客人对餐饮的各种需求。

094	了解国家最新标准 .....	94	<b>第一节 酒店营销队伍建设</b> ...	112
095	制定餐厅服务质量标准 ...	96	113 选择合适的营销人员 ...	112
096	制定酒吧、咖啡厅服务质量标准 .....	97	114 设计营销队伍结构 .....	112
097	餐饮服务现场控制 ...	98	115 明确营销队伍组建注意事项 .....	113
098	服务质量定期反馈 .....	99	116 防止营销人员老化 .....	114
<b>第二节 餐饮卫生管理</b> .....	100	<b>第二节 广告及网络营销</b> .....	116	
099 餐饮员工健康检查 .....	100	117 电视广告营销 .....	116	
100 餐饮员工卫生管理 .....	101	118 电台广告营销 .....	117	
101 餐饮环境卫生管理 .....	101	119 报纸广告营销 .....	117	
102 设备、餐具卫生管理 ...	102	120 杂志广告营销 .....	118	
103 食品卫生管理 .....	104	121 邮寄广告营销 (DM) ...	118	
104 做好垃圾处理工作 .....	105	122 户外广告营销 .....	118	
105 防治病媒昆虫和动物 ...	105	123 酒店自建网站营销 .....	119	
106 安排专职保管人员 .....	106	124 酒店自建网站注意事项 ...	121	
107 定期进行卫生检查 .....	106	125 与专业制作公司合作 ...	121	
108 参考国家最新标准 .....	106	126 搜索引擎营销 .....	121	
<b>第三节 食品安全管理</b> .....	107	扩展阅读 国内主要搜索引擎...	123	
109 了解食物中毒的原因 ...	107	<b>第三节 重大节假日促销</b> .....	124	
110 预防食物中毒的方法 ...	108	127 了解国家重大节假日 ...	124	
111 处理食物中毒事件 .....	109	128 做好促销准备工作 .....	125	
112 应对食物中毒投诉事件 ...	109	129 准确预测客源情况 .....	126	
<b>第八章 营销事务管理</b> .....	111	130 做好价格调整准备 .....	127	
<p>要想更快、更好地销售酒店产品，如客房、酒水等，酒店经理就必须做好营销管理工作。通过开展营销工作，能够提高酒店的知名度，吸引更多客人入住酒店、消费酒店的产品，进而为酒店增加更多的收益。</p>		131 合理计划客源比例 .....	127	
		132 合理做好超额预订 .....	127	
		133 提前做好服务准备 .....	128	
		134 做好相关方联合工作 ...	128	
		135 开展促销活动 .....	128	
		【实用案例】××酒店“情人节”促销方案 .....	129	



<b>第四节 店内促销</b> .....	131	152 适时调整产品价格	147
136 店内促销的作用	131	153 客房收入控制	147
137 店内促销涉及的人员	131	154 餐饮收入控制	148
138 店内促销的具体内容	132	155 酒店其他收入控制	149
139 店内促销的相关工作 和政策	133	<b>第二节 酒店融资管理</b> .....	149
140 店内促销的方法	134	156 酒店融资的原因	150
141 店内特别促销	135	157 吸收外部直接投资	150
142 团体会议促销	135	158 发行股票进行融资	151
143 其他促销手段	135	159 发行债券进行融资	152
<b>第五节 开展市场调查</b> .....	136	160 银行信用融资	153
144 明确市场调查的内容	136	161 商业信用融资	153
145 选择合适的调查方法	137	162 租赁融资	154
146 合理设计调查问卷	139	<b>第三节 酒店投资管理</b> .....	155
【经典范本02】××酒店市场调 查问卷	139	163 掌握酒店投资要点	155
147 撰写调查报告	142	164 明确酒店投资决策程序	156
<b>第九章 酒店财务管理</b> .....	143	165 了解债券投资方式	156
为加强对酒店收入环节的控制，杜绝收入流 失，同时满足酒店经营管理需要，酒店经理一定 要做好财务管理工作，具体包括酒店收入控制、 融资管理、投资管理以及税务管理等。		166 了解股票投资方式	157
<b>第一节 酒店收入控制</b> .....	144	167 了解固定资产投资方式	158
148 影响酒店产品价格的因素	144	<b>第四节 酒店税务管理</b> .....	159
149 常见酒店定价方法	144	168 开展税务自查	159
150 合理设计价格组合	145	169 筹划合理节税	159
151 为不同类型客房定价	146	170 个人所得税的节税筹划	160
		171 企业所得税的节税策划	160
		172 提交减免税申请	160
		<b>第十章 人力资源管理</b> .....	161
		员工是企业的最大财富，是开展各项活动的 第一要素。酒店经理应熟悉和掌握人力资源管 理所涵盖的各项内容，并指导人力资源部做好相 关工作。	

<b>第一节 员工配备与招聘</b> ·····	162
173 了解影响人员需求的因素	162
174 掌握人员需求预测方法	162
175 确定各岗位员工总数	163
176 提出员工招聘申请	164
177 选择合适的招聘方式	164
178 掌握常用的面试方法	165
179 了解面试的具体内容	166
【经典范本03】客房经理面试问题	166
【经典范本04】营销经理面试问题	167
180 员工录用	168
<b>第二节 员工培训工作</b> ·····	168
181 新员工培训的目的	168
182 新员工培训的基本内容	168
183 新员工服务意识培训	169
184 准备好培训前讲话	170
185 在职培训	170
186 在职培训需求调查	170
187 管理人员培训的内容	170
188 在职培训的形式	173
189 培训反馈考核	174
<b>第三节 员工绩效考核</b> ·····	174
190 认识绩效考核的作用	175
191 了解常用的考核方法	175
192 制定KPI考核指标	176
193 编制KPI考核表	178

194 分析绩效考核结果	179
--------------	-----

## 第十一章 日常巡视与值班管理·· 180

日常巡视与值班管理是酒店经理的常规工作，酒店经理必须严格做好这两项工作，确保酒店有一个安全的经营环境。

### 第一节 每日巡视工作····· 181

195 检查员工仪容仪表	181
--------------	-----

196 制定服务检查定量指标	181
----------------	-----

#### 【实用案例】××酒店服务检查

定量指标	182
------	-----

197 开展具体服务检查工作	184
----------------	-----

198 大堂区域巡查	184
------------	-----

199 客房区域巡查	185
------------	-----

200 公共区域巡查	188
------------	-----

201 了解国家最新标准	189
--------------	-----

### 第二节 日常值班管理····· 191

202 明确参加值班的人员	191
---------------	-----

203 明确值班的汇报及交接规定	192
------------------	-----

204 明确值班岗位职责及工作标准	192
-------------------	-----

205 撰写值班报告	193
------------	-----

## 第十二章 酒店日常安全管理·· 194

酒店安全是指酒店所涉及范围内的所有人、财、物的安全，它是确保酒店各项工作正常开展的基础和前提。酒店经理要从多方面着手，做好酒店的安全管理工作。



<b>第一节 酒店保安队伍建设</b> … 195	损失, 同时也会对酒店的声誉产生重大影响。
206 确定保安的任职条件 … 195	
207 签订保安劳动合同 …… 195	
208 强化日常安全管理 …… 195	
209 优化保安组合 …………… 196	
210 做好保安团队建设 …… 196	
<b>第二节 酒店控制</b> …………… 197	
211 酒店入口安全控制 …… 197	
212 楼层通道安全控制 …… 198	
213 客房安全控制 …………… 198	
214 客人保管箱安全控制 … 199	
215 实行客人会客登记 …… 199	
216 保障重要客人安全 …… 200	
217 对员工进行劳动保护 … 201	
218 保护员工免遭外来侵袭 … 201	
219 保护好员工个人财物 … 202	
<b>第三节 酒店财产安全控制与管理</b> …………… 202	
220 防范员工偷盗 …………… 203	
221 防范客人偷盗 …………… 203	
222 防范外来人员偷盗 …… 204	
<b>第四节 酒店车辆安全管理</b> … 205	
223 明确外来车辆管理流程… 205	
224 做好车辆保管工作 …… 206	
225 做好停车场管理措施 … 207	
<b>第十三章 消防安全管理</b> …………… 208	
<p>作为酒店的主要负责人, 酒店经理承担着各项安全管理工作的重任, 尤其是消防安全管理。因为一旦发生消防事件, 不但会给酒店和客人带来重大</p>	
<b>第一节 消防安全组织与职责</b> …209	
226 消防负责人的职责 …… 209	
227 消防值班人员的职责 … 209	
228 义务消防队员的职责 … 210	
229 维修人员的职责 …… 211	
<b>第二节 消防设施设备管理</b> … 211	
230 消防系统的组成 …… 211	
231 消防系统的操作方法 … 212	
232 消火栓的日常使用 …… 214	
233 消火栓的维护保养 …… 214	
234 干粉灭火器的使用 …… 215	
235 “1211” 灭火器的使用 … 215	
236 泡沫灭火器的使用 …… 215	
237 二氧化碳灭火器的使用… 216	
238 火灾事故照明措施 …… 216	
239 疏散指示标志 …… 216	
<b>第三节 火灾预防措施</b> …… 217	
240 日常消防安全检查 …… 217	
241 消防设备安全检查 …… 218	
242 整改消防隐患 …… 220	
243 建立三级检查制度 …… 221	
244 管理好消防档案 …… 222	
245 开展员工消防培训 …… 222	
246 开展客人消防培训 …… 222	
247 制定消防安全责任书 … 223	
【经典范本05】酒店消防安全责任书……………223	

<b>第四节 消防演习</b> .....	224	成的危害,减少酒店受到的损失,消除其对酒店产生的不良影响。
248 制定消防演习方案 .....	225	
【实用案例】酒店消防演练预案···	225	
249 演习方案的申请与批准···	227	
250 发布消防演习通知 .....	227	
251 做好演习前的准备工作···	227	
252 实施消防演习 .....	227	
253 消防演习总结 .....	228	
<b>第五节 火灾扑救</b> .....	228	
254 了解灭火的基本原理 .....	228	
255 了解常用灭火方法 .....	229	
256 了解不同火灾的灭火措施 .....	229	
257 火情报警通报 .....	230	
258 查明火灾具体情况 .....	231	
259 及时扑救火灾 .....	232	
260 切断火场电源 .....	232	
261 小心进行带电灭火 .....	232	
262 小心进入火场救人 .....	232	
263 疏散与保护火场人员 .....	233	
264 疏散与保护酒店物资 .....	234	
265 采取防、排烟措施 .....	235	
266 防止发生爆炸 .....	235	
267 采取安全警戒措施 .....	236	
<b>第十四章 突发事件处理</b> .....	237	
<hr/>		
在酒店管理的日常工作中,有些隐患是不易被提前发现的,也就很难在事先加以防范,因此突发事件和危机的发生也就在所难免。酒店经理应及时而有效地进行突发事件处理,降低事件造		
<b>第一节 突发事件的处理流程</b> ···	238	
268 突发事件的类别 .....	238	
269 处理突发事件的指挥机构·····	239	
270 突发事件的处理要求 .....	240	
271 突发事件的常规处理程序 .....	241	
<b>第二节 突发事件处理事务</b> .....	242	
272 抢劫案件处理程序 .....	242	
273 人质绑架案件处理程序···	243	
274 发现醉酒闹事或精神病人的处理程序 .....	243	
275 斗殴案件处理程序 .....	243	
276 台风事件处理程序 .....	244	
277 控制爆炸恐吓的处理程序 .....	244	
278 酒店客人轻度伤害处理程序·····	244	
279 酒店客人重度伤害处理程序 .....	245	
280 酒店客人突发死亡处理程序 .....	245	
281 酒店客人突发死亡善后程序 .....	246	
282 电梯困人处理程序 .....	246	
283 停电事故处理程序 .....	247	
284 盗窃事件处理程序 .....	247	
285 酒店客人报失处理程序···	248	
286 酒店员工报失处理程序···	248	

<b>第三节 突发事件演练与总结</b> ··· 249	<b>第十六章 酒店成本控制</b> ····· 268
287 必须对突发事件进行演练··· 249	
【实用案例】××酒店客人突发	
死亡事件演习方案·····249	
288 做好事后总结与分析··· 251	
<b>第十五章 物资与设备管理</b> ····· 252	
酒店的正常运营离不开各类物资与设备，酒店经理必须严格管理好酒店的物资与设备，避免不必要的损耗与破坏，节约酒店经营成本。	
<b>第一节 酒店物资管理</b> ····· 253	<b>第一节 酒店成本控制方法</b> ··· 269
289 物资管理的目的····· 253	305 了解常见成本控制方法··· 269
290 物资分类方法····· 254	306 明确采购工作要求····· 270
291 物资消耗定额制定依据··· 254	307 明确采购人员岗位职责··· 270
292 物资消耗定额制定方法··· 255	308 详细规划采购流程····· 271
293 物资库存定额制定方法··· 255	309 生产前餐饮控制成本··· 272
294 物资采购流程····· 256	310 生产中餐饮成本控制··· 273
295 物资使用管理····· 258	311 生产后餐饮成本控制··· 274
296 物资库存管理····· 258	312 加强餐饮检查工作····· 274
297 客房部库存管理····· 259	313 客房成本控制····· 275
298 餐饮部库存管理····· 260	314 客用品成本控制····· 276
299 财务部库存管理····· 260	315 尽力压缩人员编制····· 277
<b>第二节 酒店设备管理</b> ····· 261	316 推行竞聘上岗····· 278
300 酒店设备管理的特点··· 261	317 培养复合型人才····· 278
301 设备管理要求····· 262	318 制定能耗控制标准····· 279
302 设备日常管理····· 263	319 制定能耗计量制度····· 279
303 设备保养周期····· 264	320 实施低成本策略····· 279
304 定期进行设备更新····· 266	321 对员工提出节约成本的要求····· 280
	<b>第二节 开展外包业务</b> ····· 281
	322 了解外包业务范围····· 281
	323 明确承包商的选择和评价步骤····· 282
	324 建立承包商评价指标体系··· 283
	325 了解承包商的选择途径··· 284
	326 签订外包合同····· 285
	327 做好外包业务过渡····· 285
	328 对承包商进行评估····· 285



## 第十七章 公共关系管理 ..... 287

酒店管理者每天都要同许多机构打交道,如政府部门、行业协会、新闻媒体等。为了使酒店能够正常运营,酒店经理必须与这些对酒店有重大影响的机构搞好关系,做好公共关系管理工作。

## 第一节 树立良好的酒店形象... 288

- 329 对酒店进行广告宣传 ... 288
- 330 提高酒店的知名度 ..... 288
- 331 加强危机公关管理 ..... 289
- 332 了解危机公关管理的注  
意事项 ..... 289

第二节 与社会各界保持良好  
关系 ..... 290

- 333 与政府机构保持良好关系... 290
- 334 与工商企业界保持良好关系... 290
- 335 与新闻界保持良好关系... 290
- 336 与当地社区保持良好关系... 291

第三节 酒店内部的公共关系  
管理 ..... 291

- 337 开展对客公关工作 ..... 291
- 338 进行对客信函联系 ..... 292
- 339 营造内部良好氛围 ..... 292

## 第四节 酒店文化建设 ..... 292

- 340 了解酒店文化建设的意义... 292
- 341 开展文化建设工作 ..... 293
- 342 执行理念识别系统 ..... 294
- 343 执行视觉识别系统 ..... 294
- 344 开展特色活动 ..... 295

345 了解文化建设注意事项... 295

## 第十八章 金钥匙服务管理 ..... 296

金钥匙服务是酒店良好服务品质的综合体现,因此,酒店应当主动参与到国际金钥匙组织中,以便为客人提供更好的服务。

## 第一节 金钥匙日常服务管理... 297

- 346 金钥匙组织的发展历史... 297
- 347 金钥匙服务内容 ..... 297
- 348 金钥匙服务特征 ..... 297
- 349 金钥匙服务理念 ..... 298
- 350 金钥匙的素质要求 ..... 299
- 351 金钥匙的仪容仪表要求... 299
- 352 金钥匙的语言要求 ..... 300
- 353 金钥匙申请入会条件和  
程序 ..... 300
- 354 金钥匙日常服务流程 ... 301
- 355 在酒店中推广金钥匙服务... 303

## 第二节 金钥匙服务要点 ..... 303

- 356 接送服务要点 ..... 304
- 357 订餐服务要点 ..... 304
- 358 订房服务要点 ..... 305
- 359 订票服务要点 ..... 305
- 360 订花、订蛋糕、订报刊  
杂志服务要点 ..... 305
- 361 修理物品服务要点 ..... 305
- 362 跑腿服务要点 ..... 306
- 363 托婴服务要点 ..... 306
- 364 代看宠物服务要点 ..... 306
- 365 邮寄、出租物品及购物  
服务要点 ..... 307