

新 编

程序化、规范化、制度化、标准化
酒店（饭店）规范化管理必备工具书

现代酒店（饭店）

H 管理实务大全

HOTEL MANAGEMENT

全面融汇酒店（饭店）管理知识与实务操作要点
具体把握操作规范执行细节与提高效率精髓

曹希波 / 编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



新编现代酒店(饭店) 管理实务大全

曹希波/编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店 (饭店) 管理实务大全/曹希波编著.

-北京:企业管理出版社,2006.10

ISBN 7-80197-586-3

I. 新... II. 曹... III. 饭店-企业管理

IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 126323 号

书 名:新编现代酒店(饭店)管理实务大全
作 者:曹希波
责任编辑:安然
书 号:ISBN 7-80197-586-3/F·587
出版发行:企业管理出版社
地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044
网 址:<http://www.emph.cn>
电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387
电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn
印 刷:北京毅峰迅捷印刷有限公司
经 销:新华书店
规 格:170 毫米×230 毫米 16 开本 34.75 印张 480 千字
版 次:2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷
定 价:88.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

随着知识经济时代的到来，尤其是在中国加入 WTO、北京成功申办 2008 年奥运会后，中国的酒店业面临着许多新的机遇与挑战，也得到了迅速的发展。在这一阶段如何认清形势，把握方向，这对于酒店业而言是至关重要的。目前，中国酒店服务从业人员约近 3000 万，成为吸收就业最具生机和活力的领域之一。同时酒店服务业作为一个终端消费行业对相关产业的发展起着重大的推进作用，在经济体系中占有重要的地位。

因此，现代酒店必须运用现代化、规范化管理方式进行有效管理，才能在未来的全球竞争中站稳脚跟，抓住机遇，赢得竞争优势。在酒店的设备方面要使顾客感觉整洁、方便而安全；在餐饮方面别出心裁；在服务方面表现出至诚的服务态度；在周围环境布置方面要美观、优雅，使顾客能有一种宾至如归的感觉……所以说，要想在竞争中取胜，就必须拥有超前的竞争观念，确立正确的竞争指导思想，不断创新，开拓竞争空间，培育和提高企业的核心竞争能力。

鉴于上述情况，特编写了《新编现代酒店（饭店）管理实务大全》一书，以便能为广大酒店从业人员提供服务。本书涵盖了现代酒店业管理的各个层面，从现代酒店业的状况以及发展趋势，到现代酒店各部门（前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、人力资源部、财务部、工程部、安全保卫部、公关部等）的规范管理，现代酒店经营过程中常见的问题及应对、常用制度和表格等等，都进行了全面的介绍，阐



述内容详细具体,同时具有较强的实用性、权威性、系统性和全面性。整个介绍过程紧紧围绕酒店管理的各个环节而展开,具有较强的新鲜感和时代感,实为一本现代酒店行业必备的理想用书。

随着中国经济的持续快速发展,中国酒店(饭店)业迎来了发展的黄金时期。中国酒店(饭店)业经过市场的洗礼之后,必将赢得更广阔的发展空间,逐步走向理性和成熟。

书中若有不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第1章

现代酒店(饭店)前厅部规范管理

- (3) 1.1 现代酒店(饭店)前厅部礼宾服务管理
- (15) 1.2 现代酒店(饭店)前厅部客房预订管理
- (22) 1.3 现代酒店(饭店)前厅部总台接待管理
- (27) 1.4 现代酒店(饭店)前厅部委托代办管理
- (32) 1.5 现代酒店(饭店)前厅部前台收银管理
- (38) 1.6 现代酒店(饭店)前厅部总机服务管理
- (41) 1.7 现代酒店(饭店)前厅部销售管理
- (46) 1.8 现代酒店(饭店)前厅部服务质量管理

第2章

现代酒店(饭店)客房部规范管理

- (53) 2.1 现代酒店(饭店)客房设备用品管理
- (61) 2.2 现代酒店(饭店)客房卫生管理
- (69) 2.3 现代酒店(饭店)洗衣房的管理
- (76) 2.4 现代酒店(饭店)棉织用品管理



- (83) 2.5 现代酒店(饭店)客房部安全管理
- (88) 2.6 现代酒店(饭店)客房部与其他部门的关系

第3章 现代酒店(饭店)餐饮部规范管理

- (95) 3.1 现代酒店(饭店)餐厅服务管理
- (100) 3.2 现代酒店(饭店)酒吧与咖啡厅服务管理
- (109) 3.3 现代酒店(饭店)菜单设计与实施规范管理
- (115) 3.4 现代酒店(饭店)食品原料采购供应与贮存管理
- (127) 3.5 现代酒店(饭店)餐饮服务工作标准
- (134) 3.6 现代酒店(饭店)厨房设计与生产管理
- (142) 3.7 现代酒店(饭店)餐饮部服务管理

第4章 现代酒店(饭店)康乐部规范管理

- (151) 4.1 现代酒店(饭店)歌舞厅、音乐茶座服务管理
- (153) 4.2 现代酒店(饭店)美容服务管理
- (155) 4.3 现代酒店(饭店)游乐服务管理
- (161) 4.4 现代酒店(饭店)健身服务管理
- (167) 4.5 现代酒店(饭店)康乐设备管理

第5章 现代酒店(饭店)财务部规范管理

- (175) 5.1 现代酒店(饭店)财务分析指标



- (187) 5.2 现代酒店(饭店)资金筹集管理
- (189) 5.3 现代酒店(饭店)资金投入管理
- (195) 5.4 现代酒店(饭店)债务资本筹集管理
- (203) 5.5 现代酒店(饭店)现金管理控制
- (210) 5.6 现代酒店(饭店)利润分配管理
- (215) 5.7 现代酒店(饭店)成本费用管理
- (237) 5.8 现代酒店(饭店)集团财务管理

第6章

现代酒店(饭店)人事部规范管理

- (247) 6.1 现代酒店(饭店)人力资源管理者素质要求
- (252) 6.2 现代酒店(饭店)人力资源战略规划管理
- (255) 6.3 现代酒店(饭店)人才招聘与录用管理
- (259) 6.4 现代酒店(饭店)员工职业发展管理
- (262) 6.5 现代酒店(饭店)人力资源绩效管理
- (265) 6.6 现代酒店(饭店)人力资源薪酬管理
- (271) 6.7 现代酒店(饭店)劳动关系管理

第7章

现代酒店(饭店)工程部规范管理

- (281) 7.1 现代酒店(饭店)工程部系统管理
- (284) 7.2 现代酒店(饭店)工程部设备采购与安装管理
- (287) 7.3 现代酒店(饭店)设备操作与维护管理

- (292) 7.4 现代酒店(饭店)设备的维修管理

第8章 现代酒店(饭店)安全保卫部规范管理

- (297) 8.1 现代酒店(饭店)安全管理概述
- (299) 8.2 现代酒店(饭店)防火防爆管理
- (303) 8.3 现代酒店(饭店)防盗安全管理
- (305) 8.4 现代酒店(饭店)其他意外事故的防范管理

第9章 现代酒店(饭店)公共关系管理

- (313) 9.1 现代酒店(饭店)公共关系概述
- (317) 9.2 现代酒店(饭店)公关活动的策划管理
- (324) 9.3 现代酒店(饭店)公关的调查研究
- (328) 9.4 现代酒店(饭店)公关的计划与实施
- (330) 9.5 现代酒店(饭店)危机公关管理

第10章 现代酒店(饭店)营销管理

- (335) 10.1 现代酒店(饭店)市场预测与分析
- (339) 10.2 现代酒店(饭店)价格策略管理
- (343) 10.3 现代酒店(饭店)促销策略管理
- (348) 10.4 现代酒店(饭店)广告营销管理
- (353) 10.5 现代酒店(饭店)品牌营销管理



- (359) 10.6 现代酒店(饭店)绿色营销管理

第 11 章 现代酒店(饭店)经营管理实战问答

- (365) 11.1 现代酒店(饭店)前厅管理实战问答
(371) 11.2 现代酒店(饭店)客房管理实战问答
(376) 11.3 现代酒店(饭店)餐饮管理实战问答
(381) 11.4 现代酒店(饭店)财务管理实战问答
(386) 11.5 现代酒店(饭店)人事管理实战问答
(391) 11.6 现代酒店(饭店)康乐管理实战问答
(397) 11.7 现代酒店(饭店)工程、安全管理实战问答

第 12 章 现代酒店(饭店)管理制度与表格

- (405) 12.1 现代酒店(饭店)总经理室管理制度与表格
(413) 12.2 现代酒店(饭店)综合办公室管理制度与表格
(425) 12.3 现代酒店(饭店)人事部管理制度与表格
(435) 12.4 现代酒店(饭店)前厅部管理制度与表格
(446) 12.5 现代酒店(饭店)客房部管理制度与表格
(458) 12.6 现代酒店(饭店)餐饮部管理制度与表格
(466) 12.7 现代酒店(饭店)康乐部管理制度与表格
(475) 12.8 现代酒店(饭店)财务部管理制度与表格
(486) 12.9 现代酒店(饭店)公关部管理制度与表格

| | |
|-------|--------------------------|
| (490) | 12.10 现代酒店(饭店)保安部管理制度与表格 |
| (497) | 12.11 现代酒店(饭店)工程部管理制度与表格 |
| (506) | 12.12 现代酒店(饭店)车务部管理制度与表格 |
| (515) | 附录一 世界顶级酒店管理成功经验 |
| (529) | 附录二 中国酒店业未来的发展趋势 |
| (544) | 参考书目 |

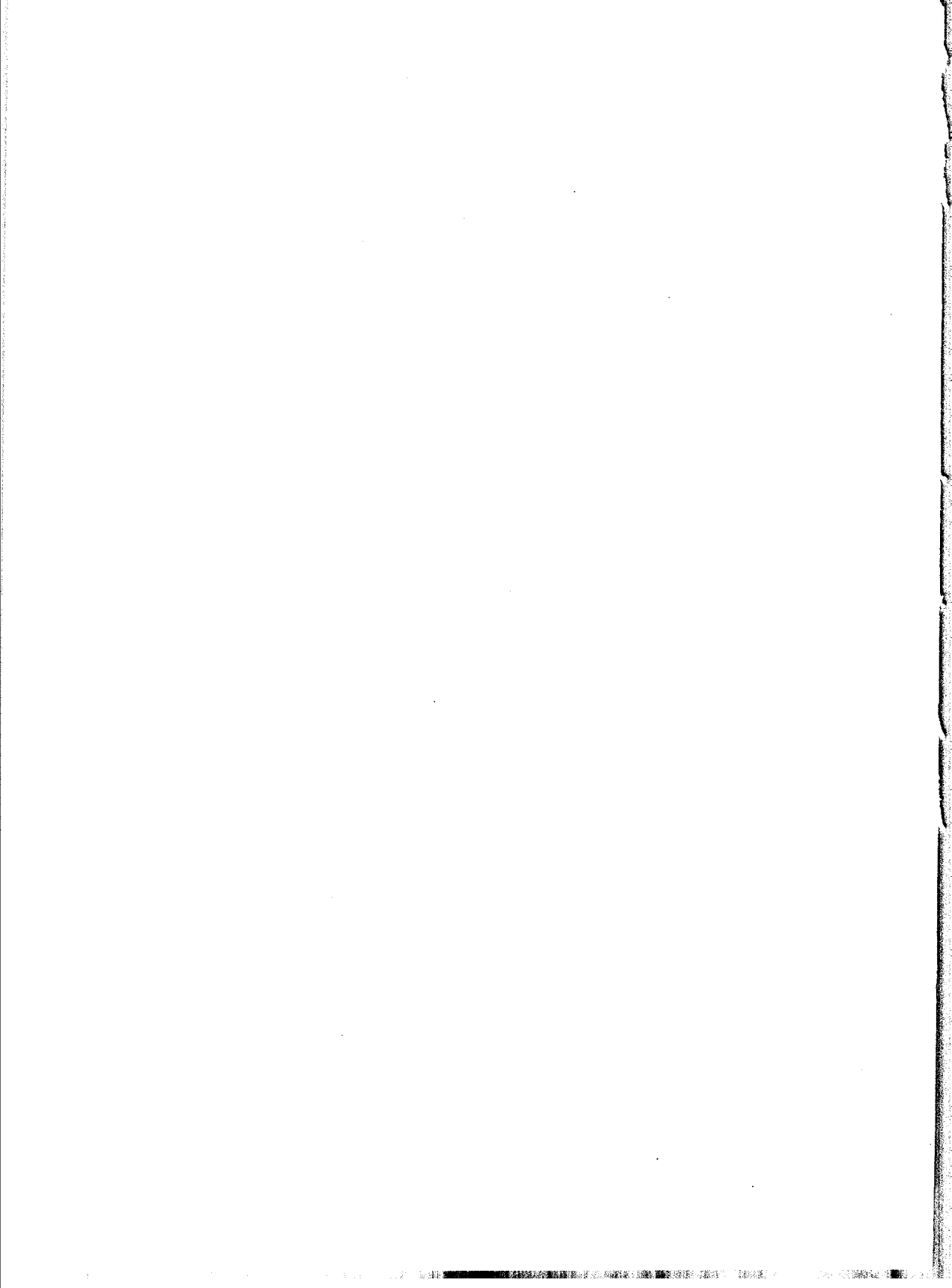


.....
.....
.....
.....

第 1 章 **现代酒店(饭店)前厅部规范管理**

- » 现代酒店(饭店)前厅部礼宾服务管理
 - » 现代酒店(饭店)前厅部客房预订管理
 - » 现代酒店(饭店)前厅部总台接待管理
 - » 现代酒店(饭店)前厅部委托代办管理
 - » 现代酒店(饭店)前厅部前台收银管理
 - » 现代酒店(饭店)前厅部总机服务管理
-

.....
.....
.....
.....



1.1 现代酒店（饭店）前厅部礼宾服务管理

1.1.1 现代酒店（饭店）金钥匙服务

从事酒店业的员工都知道，“金钥匙服务”是酒店业的最高服务标准。进入能看见“金钥匙”的酒店就意味着能享受细致入微、体贴到家的服务。国际金钥匙组织是国际高星级饭店礼宾司以个人身份自愿参加的。1929年，一群法国酒店礼宾司创造了一种新的理念：酒店金钥匙服务，并使之成为本世纪全球服务皇冠上最为耀眼的一颗钻石。国际金钥匙组织正式成立于1952年，它的作用在于建立和促进高度专业化和合乎职业道德的服务标准。这个组织可为酒店客人提供跨城市及国家的委托代办服务。“金钥匙”组织倡导“一切以客人为中心”的服务准则，让客人享受到真诚的个性化服务。目前已成为中外宾客对酒店业最可信赖的代名词，能够成为“金钥匙”成员，是服务品位的一种象征。现在国际饭店金组织已拥有超过4500名来自34个国家的金钥匙成员。中国是国际金钥匙组织的第31个成员国。

1. 中国酒店（饭店）金钥匙服务项目

(1) 行李及通讯服务，服务内容包括运送行李、电报、传真、电子邮件及跑腿等。

(2) 问询服务，包括指路等。

(3) 快递服务，包括国际托运、国际邮政托运、空运、紧急包裹、国内包裹托运等。

(4) 接送服务，包括汽车服务、租车服务、接机服务等。



- (5) 旅游服务, 包括个性化旅游服务线路介绍等。
- (6) 订房服务, 包括房价、房类、折扣、取消预订等。
- (7) 订餐服务, 包括推荐餐馆等。
- (8) 订车服务, 包括汽车及轿车等租赁代理等。
- (9) 订票服务, 包括飞机票、火车票、戏票等。
- (10) 订花服务, 包括鲜花预订、异地送花等。
- (11) 其他服务包括美容、按摩、跑腿、看孩子、代邮包裹等。

2. 中国酒店(饭店)金钥匙会员资格及入会考核标准

(1) 中国酒店(饭店)金钥匙组织会员的资格要求

①在饭店大堂柜台前工作的前台部或礼宾部高级职员才能被考虑接纳为金钥匙组织的会员;

②21 岁以上, 人品优良, 相貌端庄;

③从事饭店业 5 年以上, 其中 3 年必须在饭店大堂工作, 为饭店客人提供服务;

④有两位中国饭店金钥匙组织正式会员的推荐信;

⑤一封申请人所在饭店总经理的推荐信;

⑥过去和现在从事饭店前台服务工作的证明文件;

⑦掌握一门以上的外语;

⑧参加过由中国饭店金钥匙组织的服务培训。

(2) 中国酒店(饭店)金钥匙会员的入会考核标准

①思想素质

- 拥护中国共产党和社会主义制度, 热爱祖国。
- 遵守国家的法律、法规, 遵守饭店的规章制度, 有高度的组织纪律性。
- 敬业乐业, 热爱本职工作, 有高度的工作责任心。
- 有很强的顾客意识、服务意识, 乐于助人。
- 忠诚于酒店, 忠诚于顾客, 真诚待人, 不弄虚作假, 有良好的职业操

守。

- 有协作精神和奉献精神,个人利益服从国家、集体利益。
- 谦虚、宽容、积极、进取。

②能力要求

- 交际能力:乐于和善于与人沟通。
- 语言表达能力:表达清晰、准确。
- 协调能力:能正确处理好与相关部门的合作关系。
- 应变能力:能把握原则,以灵活的方式解决问题。
- 身体健康,精神充沛,能适应长时间站立工作和户外工作。

③业务知识和技能

- 熟练掌握本职工作的操作流程。
- 会说普通话和至少掌握一门外语。
- 掌握中英文打字、电脑文字处理等技能。
- 熟练掌握所在宾馆的详细信息资料,包括饭店历史、服务时间、服务设施、价格等。
 - 熟悉本地区三星级以上饭店的基本情况,包括地点、主要服务设施、特色和价格水平。
 - 熟悉本市主要旅游景点,包括地点、特色、开放时间和价格。
 - 掌握本市高、中、低档的餐厅各5个(小城市3个),娱乐场所、酒吧5个(小城市3个),包括地点、特色、服务时间、价格水平、联系人。
 - 能帮助客人安排市内旅游,掌握其线路、花费时间、价格、联系人。
 - 能帮助客人修补物品,包括手表、眼镜、小电器、行李箱、鞋等,掌握这些维修处的地点、服务时间。
 - 能帮助客人邮寄信件、包裹、快件等,了解邮寄事项的要求和手续。
 - 熟悉本市的交通情况,掌握从本饭店到车站、机场、码头、旅游点、主要商业街的路线、路程和出租车价格。
 - 能帮助外籍客人解决办理签证延期等问题,掌握有关单位的地点、工

作时间、联系电话和相关手续。

•能帮助客人查找航班托运行李的去向,掌握相关部门的联系电话和领取行李的手续。

3. 酒店(饭店)金钥匙一条龙服务

饭店金钥匙的服务哲学,是在不违反法律的前提下,使客人获得满意加惊喜的服务。特别是目前中国的旅游服务,必须要考虑到客人的吃、住、行、娱、游、购六个大内容。酒店金钥匙的一条龙服务正是围绕着宾客的需要而开展的,它主要包括接、订、买、取、修、印、寄、代、送等事项。

(1) 接,就是指安排车到机场、车站、码头接客人。

(2) 订,是指根据客人的要求介绍各特色餐厅,并为其预订座位,联系旅行社,为客人安排好导游,如果客人需要的话,还可以订好下一站的酒店并与下一城市酒店的金钥匙联系,落实好客人所需的相应服务。

(3) 买,就是当客人需要购买礼品时帮客人在地图上标明各购物点等。

(4) 取,就是指去机场、汽车站、火车站等代取行李、货物等;去邮局代取邮件包裹等。

(5) 修,就是指代客人修理行李、电脑、手表、摄影器材、眼镜等。

(6) 印,根据客人的要求为客人印制名片、胸卡等。

(7) 寄,就是指代寄邮件、包裹、特快专递等。

(8) 代,就是代办签证,为长住客人安排度假等。

(9) 送,最后当客人要离开时,在酒店里帮助客人买好车、船、机票,并帮客人托运行李物品。

让客人从接触到酒店开始,一直到离开酒店,自始至终,都感受到一种无微不至的关怀。从以上内容来看,就不难感受到酒店金钥匙对城市旅游服务体系、饭店本身和旅游者的影响作用。

饭店金钥匙在中国的逐渐兴起,是我国经济发展所需,也是我国旅游总体水平提高的需要。它将成为中国各大城市旅游体系里的一个“品牌”,代