

趋势管理

7

有效的管理可以使企业自我超越


# 旅馆业 经营管理

## Small Hotel Business Management

梭伦/主编 惟言/修订



消费习惯的改变、从业员工的工作意愿、行业的竞争，都足以直接  
影响宾馆业的经营及管理方式

 中国纺织出版社

有效的管理可以使企业自我超越

7


# 旅馆业经营管理

Small Hotel Business  
Management

梭伦/主编 惟言/修订



Hotel

 中国纺织出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

旅馆业经营管理/梭伦主编. —北京:中国纺织出版社, 2001.8

(2004年6月重印)

ISBN 7-5064-2066-X/F·0164

I. 旅… II. 梭… III. 旅馆-经济管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043184 号

---

责任编辑:王学军

责任印制:刘 强

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010-64160816

<http://www.c-textilep.com>

e-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

三河新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001年9月第1版第1次印刷 2004年6月第2版第1次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:13

字数:275千字 印数:1—6000 定价:28.00元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

# 前 言

近年来,旅馆业发展逐渐呈上升的趋势。于是,一些旅游城市把眼光瞄准在海外游人、商人或是国内的高层消费者。星级宾馆、酒店如雨后春笋拔地而起,规模越来越大,档次越来越高,因而导致供大于求,客源纷纷告急,产生恶性竞争,令经营者叫苦不迭。但同时人们却忽视了旅馆是一个很有潜力的市场。

人们的生活质量日益提高,表现在不仅追求物质的需要,而且更注重精神的享受。其中,旅游成为人们追求精神享受的首选项目。出门旅游的人士,大都面对星级宾馆、酒店望而止步,又对那种住宿太简陋、卫生设施不好又不安全的小旅馆不屑一顾、牢骚满腹。于是人们迫切地呼唤着一种既安全卫生又价格便宜的旅馆,由此可见,旅馆市场必将大有作为。

本书针对以上问题,结合我国的实际情况,借鉴国外成功的经营管理理念,并参照了大量的资料,分十四章全面系统地阐述了现代旅馆组织系统架构、现代旅馆的目标市场经营、现代旅馆市场营销策略、现代旅馆财务管理、现代旅馆客房管理与服务技巧、现代旅馆旅客行李的保管、现代旅馆厨房生产、现代旅馆餐厅管理与服务技巧、现代旅馆卫生管理技巧、现代旅馆的采购验



收贮藏与发放、现代旅馆设备的使用保养及维修、现代旅馆实用美学、现代旅馆治安管理办法、现代旅馆礼仪服务一系列内容。

本书实用价值高,可操作性强,为经营决策人提供了指导方向,并为他们借鉴成功经验开辟了一个很好的窗口。

编 者

2004年3月



# 目 录

## 第一章 旅馆服务的特点与分类

旅馆服务的特点·····	1
◆旅馆服务的无形性·····	2
◆旅馆服务的即逝性·····	3
◆旅馆服务的差异性·····	3
◆生产与销售的同时性·····	4
◆旅馆服务的复杂性·····	4
旅馆的分类·····	5
◆根据旅馆特色和顾客特点划分·····	6
◆根据旅馆规模大小划分·····	9
◆根据隶属关系划分·····	10
◆根据其他标准划分·····	11

## 第二章 旅馆业的策略管理

计划是管理的首要职能·····	14
◆计划的含义·····	15
◆计划的重要性·····	16
◆计划的必要性·····	17



◆制定计划的原则 .....	17
计划的种类与旅游市场预测 .....	19
◆计划的种类 .....	19
◆计划的目标 .....	21
◆旅游市场预测 .....	23
旅馆计划的制定 .....	27
◆调查研究内、外部环境 .....	27
◆进行市场需求预测 .....	28
◆确定企业总目标 .....	29
◆确定部门分目标 .....	31
◆制定基层服务工作计划 .....	32
◆实施和检查计划 .....	33
管理就是决策 .....	34
◆决策的职能 .....	34
◆决策的类型 .....	35
◆决策的原则 .....	39
旅馆决策的方法与步骤 .....	41
◆决策的方法 .....	41
◆决策的步骤 .....	42

### 第三章 旅馆的管理控制

控制的几个基本问题 .....	47
◆控制与其他管理的关系 .....	47
◆控制的步骤 .....	49
◆旅馆严加控制的对象 .....	52

◆管理控制的要求 .....	54
◆管理控制的种类 .....	55
食品成本控制 .....	58
◆采购控制 .....	58
◆存货控制 .....	59
◆发料控制 .....	61
◆加工烹调控制 .....	62
酒水饮料成本控制 .....	64
◆酒水的标准成本控制 .....	65
◆酒水的标准营业收入控制 .....	66
人力成本控制 .....	67
◆客房部员工费用控制 .....	68
◆餐饮部员工费用控制 .....	69

## 第四章 旅馆市场营销

市场细分策略 .....	75
◆旅馆市场细分概述 .....	75
◆旅馆市场细分的原则和依据 .....	77
市场定位策略 .....	79
◆旅馆市场定位的概念 .....	79
◆旅馆市场定位的依据 .....	80
◆旅馆市场定位的策略 .....	81
目标市场的经营策略 .....	84
◆旅馆的目标市场选择 .....	84
◆旅馆选择目标市场应考虑的因素 .....	85



◆旅馆目标市场策略 .....	87
旅馆市场营销的目标策略 .....	89
◆转变市场营销观念策略 .....	89
◆满足顾客需求策略 .....	91
◆稳定顾客队伍策略 .....	93
市场营销的产品策略 .....	94
◆提供高品质服务策略 .....	94
◆经营高低档产品策略 .....	96
◆扩大或缩小经营范围策略 .....	99
◆产品寿命周期策略 .....	100
◆创新产品策略 .....	102
市场营销的定价策略 .....	103
◆分档定价策略 .....	103
◆新产品定价策略 .....	107
◆招徕定价策略 .....	108
◆折扣定价策略 .....	108
◆心理定价策略 .....	109
市场营销的销售策略 .....	111
◆人员推销策略 .....	111
◆广告促销策略 .....	113
◆公共关系促销策略 .....	116
◆营业推广策略 .....	117



## 第五章 旅馆财务管理

销售收入管理 .....	119
◆前台账务管理 .....	119
◆餐厅账务管理 .....	126
◆收入稽核管理 .....	132
税金管理 .....	135
◆营业税的计算和缴纳 .....	135
◆地方税的计算和缴纳 .....	136
◆所得税的计算和缴纳 .....	138
◆奖金税及工资调节税 .....	139
利润管理 .....	141
◆确定目标利润管理 .....	141
◆实现目标利润管理 .....	144
旅馆财务报告分析 .....	148
◆会计 .....	148
◆收益表 .....	148
◆资产负债表 .....	151

## 第六章 旅馆客房管理与服务

客房管理 .....	155
◆客房管理的职责范围 .....	155
◆客房设备及用品的管理 .....	157
◆布巾室的管理 .....	165
◆客房清洁作业流程的管理 .....	171



客房服务	181
◆客房服务的心理策略	181
◆客房服务的特点	182
◆客房服务的要求	183
◆客房服务规程	185

## 第七章 顾客行李的保管

旅馆赔偿责任产生的时间	203
◆接客途中将运送的行李丢失	203
◆送达旅馆的物品丢失	206
旅馆赔偿责任终止的时间	209
旅馆不负赔偿责任的原则	212
◆因意外事件的发生而引起的事故	212
◆因顾客的过失而引发的事故	213

## 第八章 旅馆餐厅管理与服务

餐厅管理	215
◆餐厅员工的分工	215
◆餐厅卫生管理	216
◆餐厅成本管理	218
餐厅服务	220
◆餐厅服务的特点	220
◆餐厅服务的技能要求	222
◆餐厅服务的礼节礼貌	224
◆餐厅服务程序规范化	229

## 第九章 旅馆卫生管理

卫生管理的内容	233
◆店容卫生	233
◆个人卫生	237
◆客房卫生	238
◆餐厅卫生	239
卫生管理的标准	240
◆卫生管理的基本要求	240
◆卫生管理的运作程序	241
◆卫生管理的操作技巧	246

## 第十章 物资的采购验收贮藏与发放

物资的采购	249
◆采购人员的素质	249
◆采购的目的	251
◆采购的方式	252
◆采购物资的质量与价格	253
物资的验收	254
◆一般物资的验收	254
◆特殊机器设备的验收	255
◆抽样验收	255
物资的贮藏	255
物资的发放	257
◆库存物资发放作业流程	258

◆发放作业注意事项..... 259

## 第十一章 现代旅馆设备的使用保养及维修

电器设备的使用保养及维修.....	261
◆灯具.....	261
◆电视机.....	262
◆电冰箱.....	264
◆空调.....	266
安全设备的使用保养及维修.....	269
◆火灾报警系统.....	269
◆消防给水系统.....	270
清洁设备的使用保养及维修.....	272
◆吸尘器.....	272
◆洗衣机.....	275
◆电熨斗.....	281
◆洗碗机.....	284
◆电子消毒柜.....	287
◆卫生设备.....	290
公共设备的使用保养及维修.....	295
◆开水锅炉.....	295
◆煤气灶.....	295
商务办公设备的使用保养及维修.....	296
◆复印机.....	296
◆传真机.....	304

## 第十二章 旅馆治安管理办法

安全保卫工作	309
◆安全保卫工作的意义	309
◆安全防范常识	310
◆客房的安全保卫	317
◆顾客财物的安全管理	321
治安管理的对策	324
◆治安管理中的问题	324
◆治安管理采取的对策	328
◆附录	339

## 第十三章 旅馆礼仪服务

礼仪服务的内容	343
◆礼仪实施原则	343
◆仪容仪表仪态	345
◆态度	352
◆语言	359
◆动作	367
礼仪服务的基本要求	369
◆主动服务	369
◆热情服务	370
◆周到服务	371

## 第十四章 旅馆室内应用美学

照明艺术	375
◆大厅的照明设计	375
◆客房的照明设计	376
◆餐厅的照明设计	377
◆商场的照明设计	379
室内装饰陈设	380
◆大厅的装饰陈设	380
◆客房的装饰陈设	381
◆餐厅的装饰陈设	384
室内装饰陈设的审美	386
◆家具摆设	386
◆室内悬挂艺术	391
◆室内织物装饰艺术	392
◆室内植物陈设艺术	397

## 第一章 旅馆服务的特点与分类

在我国,早在春秋战国以前旅馆业就已存在,后来各朝各代都有较大的发展。不过,出现现代化设施的旅馆时间并不长,只是近几十年业的事情。

在欧洲,在罗马时期就有了旅馆设施,后来渐有发展。二战后,旅游业在欧美各地得到快速发展,旅馆设施也加快更新,进入现代新型旅馆时期。

乘我国旅游业走势强劲的浪潮,借2008年北京举行奥运的春风,可以预见:我国旅馆业这块蛋糕在未来的数年里会急速膨胀。

### 旅馆服务的特点

旅馆是旅客之家,它是向旅游者提供住、食、行、乐等方面劳务服务为主的服务性企业。人们常说的旅馆产品,应包含劳务和实物产品两个方面,这种产品是以劳务服务为主,实物产品为辅的。旅馆产品中的实物部分,实际上只能看做是“助销产品”,因为它只起着促进服务销售的作用。旅馆的经营管理与制造业、工商企业的管理是不一样的,旅馆的服务主要具有以下五个特性。





### ◆ 旅馆服务的无形性

这一特点是说旅馆提供的劳务服务是非物质化、非数量化的,它既不能用手摸到,也不能用眼睛看到。顾客在商场购买货物时,他们可以用眼睛看商品的颜色、样式,也可以用手摸产品的质地、性能。如买汽车可先看看造型、样式,然后试开,了解汽车的质量、性能,从而决定是否购买;买鞋也要先看看是否美观,继之试穿一下看是否合自己的脚,最后才考虑买与不买。而客人在购买旅馆的服务时却不能这样,谁能住旅馆要先试住一下呢?客人选择旅馆,一般只根据自己对该旅馆的声誉了解情况来决定。这又说明了旅馆树立美好形象、创建服务品牌的重要性。

因此,这就要求旅馆的经营管理者应该比工矿企业的经营管理者更加懂得消费心理学,了解消费者的心理,突破推销上的困难。比如某饭店某项服务很有特色,而经营者又很想把这项服务推销出去,那么他就应该大力宣传获得这一服务的益处,而不应该只注重服务本身的宣传。宣传益处能引起顾客对这项服务的兴趣,而宣传服务本身容易流于一般化而没有吸引力。

另外,无形性的特点使旅馆服务不能像工业产品或技术发明那样申请专利权,从而决定了旅馆服务工作的革新和发明只有短暂的生命周期,尤其是市场竞争异常激烈的今天,自己的优势或特色很容易被竞争对手移植过去。因此,旅馆的经营管理者必须时时注意创造自己的特色,不断更新前进,始终站立时代前头,唯有如此,旅馆企业才能在竞争中立于常胜之地。这也充分说明了旅馆服务项目创新的重要性和困难性。

