趋势管理 1

有效的管理可以使企业自我超越

宾馆酒店经营管理

Middle Class Hotel Managements

梭伦/主编　惟言/修订

Hotel

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

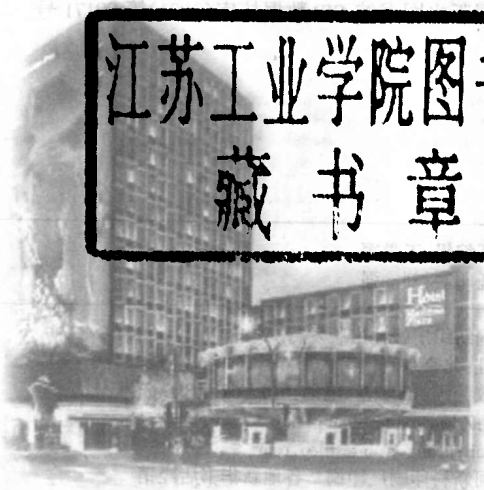
1

宾馆酒店经营管理

Middle Class Hotel Managements

梭伦/主编　惟言/修订

江苏工业学院图书馆
藏书章



Hotel

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

宾馆酒店经营管理/梭伦主编 .—北京:中国纺织出版社,2001.4
(2004 年 6 月重印)
ISBN 7-5064-1975-0/F·0150

Ⅰ.宾… Ⅱ.梭… Ⅲ.①宾馆-经济管理 ②酒店-经济管理 Ⅳ.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 09171 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
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:13.75
字数:290 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

面对重质不重量的个性化消费时代，经营者提供的服务特性要能深植人心，诉求才会有重点。这正是促使从事宾馆酒店的企业经营环境发生巨大变化的原因，同时，也是经营者必须重新思考和面对在新格局情况下的宾馆酒店企业的经营管理问题。

我们正处于一个开放的世界，任何行业都追随世界经济发展的大趋势，逐渐走向国际化，宾馆酒店业也不例外。因此，我国的宾馆酒店业必须按照国际惯例实施经营管理，以利于与国际宾馆酒店业接轨，为日益成熟的国内旅游业的发展奠定基础。宾馆酒店业面临着更多的新环境、新挑战，宾馆酒店的经营管理人必须运用适应新环境、新情况的新观念、新思路、新理论、新知识、新经验来更新陈旧的观念和做法，才有可能使企业立于不败之地。

宾馆酒店是以人为本的行业，而人（主要是顾客和员工）的思维、行为、价值取向又具有多样性和多变性。这样，作为提供有形设施和无形服务的宾馆酒店业的管理服务规范，就必须正视顾客和员工的挑战，管理得过细、过死，既不能适应需求的个性化和多变性，又限制了人的主观能动性和积极性的发挥，使宾馆酒店人性化、个性化的产品变成机械化、定式化的产品；管理

得过粗、过活，又会使宾馆酒店的服务无章可循，甚至会导致管理模式失去其应有的可操作性。因此，宾馆酒店的经营管理人必须从实际出发，实施全面质量管理，一方面要注重研究顾客的消费心理和消费行为，另一方面要加强对员工的业务素质培训，提高员工质量意识、服务意识，强化公关、营销工作，塑造宾馆酒店的新形象，使之社会、经济效益俱佳。

本书就宾馆酒店业中经营、财务预算、利润流失、娱乐管理及员工培训与流动等方面的问题做了较深入的分析，并提出了一些对策，以供有识之士参考借鉴。另有宾馆酒店业中的成功案例，也列在书中，希望能给宾馆酒店经营管理人以启发。

编　者

2004 年 3 月

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

目 录

第一章 宾馆酒店新管理人

管理人的主要工作…… 1
◆计划管理…… 1
◆组织管理…… 2
◆督导管理…… 3
◆沟通管理…… 4
◆协调管理…… 4
◆控制管理…… 5
◆资产管理…… 6
◆人事管理…… 7
◆财务管理…… 7
新管理人的新观念…… 8
◆服务观念…… 8
◆质量观念 …… 10
◆市场观念 …… 11
◆效益观念 …… 14
◆整体观念 …… 14
◆民主观念 …… 15

新管理人的素质 …… 16
◆思想道德素质 …… 17
◆业务素质 …… 17
◆心理素质 …… 25

第二章 组织设计与运作管理

宾馆酒店组织设计 …… 27
◆宾馆酒店组织 …… 28
◆宾馆酒店组织设计理念 …… 29
我国宾馆酒店组织管理概况 …… 35
◆非科学化倾向 …… 35
◆非科学化倾向的影响 …… 39
宾馆酒店组织运作管理 …… 41
◆组织设计 …… 41
◆组织的部门化 …… 44
◆总监制 …… 49
◆组织发展管理 …… 52

第三章 财务预算与管理

日常经营的财务预算与管理 …… 57
◆设立收入支出项目的预算数额标准 …… 57
◆找出差额 …… 57
◆明确财务管理责任 …… 58
◆采用责任会计制度 …… 59
宾馆酒店的控制管理 …… 60

◆对采购进行控制的方法 …… 60
◆对现金收入进行控制的方法 …… 62
◆对现金支出进行控制的方法 …… 63
严密的内部控制系统 …… 66
◆树立正确的控制观念 …… 67
◆明确工作职责 …… 67
◆保存详细的书面记录 …… 68
◆明确划分相关事务的职责 …… 69
◆明确检查核实工作的意义 …… 69
◆经常调换员工的工作岗位 …… 69
◆尽可能地运用机器代替人操作 …… 70
◆建立控制标准与分析报告制度 …… 70
◆注重实施系统的监督和考查 …… 70
易出现盗窃或欺骗行为的工作环节 …… 71
◆运输中的盗窃或欺骗行为 …… 71
◆验收与储存中的盗窃或欺骗行为 …… 72
◆现金储备中的盗窃或欺骗行为 …… 72
◆应付账款和工资单方面的盗窃或欺骗行为 …… 73
◆食品和饮料销售部门中的盗窃或欺骗行为 …… 73
◆酒吧销售中的盗窃或欺骗行为 …… 75
◆总台的盗窃或欺骗行为 …… 76

第四章　营销管理

营销观念与营销管理程序 …… 77
◆宾馆酒店营销观念 …… 77

◆宾馆酒店营销管理程序 …… 80
经营策略 …… 90
◆市场定位策略 …… 91
◆产品策略 …… 93
销售渠道 …… 95
◆销售渠道概述 …… 95
◆间接销售渠道 …… 96
宾馆酒店的促销手段 …… 99
◆人员推销 …… 99
◆广告促销 …… 103
◆公关促销 …… 105
◆内部促销 …… 107
◆电话推销 …… 108
◆特殊促销 …… 109
宾馆酒店营销信息管理 …… 113
◆营销管理信息的内容 …… 114
◆宾馆酒店的信息管理 …… 115

第五章　服务质量管理

宾馆酒店服务需求质量特性 …… 121
◆服务需求质量特性的内容 …… 122
◆服务需求质量特性的影响因素 …… 124
全面质量管理 …… 126
◆全面质量管理的特性 …… 127
◆全面质量管理应遵循的指导原则 …… 129

◆员工的质量意识是搞好全面质量管理的保证…… 130
◆服务现场的质量管理…… 134
◆服务质量标准化、规范化管理 …… 138
◆建立服务质量保证体系…… 145

第六章 宾馆酒店公共关系

公共关系的职能与对象…… 149
◆公共关系的基本职能…… 149
◆公共关系的主要对象…… 156
公共关系的基本原则…… 156
◆互利原则…… 157
◆诚实原则…… 159
◆承诺原则…… 160
◆守法原则…… 161
◆创新原则…… 161
公共关系的传播媒介…… 162
◆信息传播…… 162
◆传播媒介分析…… 163
新闻传播与公关广告…… 166
◆宾馆酒店的新闻传播…… 166
◆宾馆酒店的公关广告…… 169

第七章 形象与口碑塑造

宾馆酒店形象与口碑的构成…… 173
◆宾馆酒店形象与口碑的构成要素…… 173

◆宾馆酒店形象与口碑构成的主、客体及媒体 …… 176
◆宾馆酒店形象与口碑的构成内容 …… 179
塑造形象与口碑的原则与方法 …… 185
◆塑造宾馆酒店形象与口碑的原则 …… 185
◆塑造宾馆酒店形象与口碑的方法 …… 187
以顾客需求为导向 …… 191
◆理念识别 …… 192
◆活动识别 …… 197
◆视觉识别 …… 203
形象与口碑的评价 …… 206
◆评价指标 …… 206
◆评价方法 …… 209

第八章　人力资源管理

员工的配备与储备 …… 215
◆宾馆酒店员工的配备方法 …… 216
◆宾馆酒店员工的储备方法 …… 217
员工的培训管理 …… 219
◆员工培训的内容 …… 219
◆培训工作的分工合作 …… 219
◆培训工作的三要素 …… 220
◆培训工作的步骤与方法 …… 221
员工的考核评估方法 …… 222
◆岗位等级评估方法 …… 223
◆工资等级的评估方法 …… 225

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

◆员工工作实绩考核方法 …… 226
工资制度设计原理与方法 …… 226
◆功能性工资制度的设计原理 …… 227
◆功能性工资制度的设计方法与内容 …… 227
◆对不同收入形式的不同政策 …… 229
解决好员工流动率与缺勤率增高的问题 …… 231
◆降低员工流动率的方法 …… 231
◆控制员工缺勤率的方法 …… 233
◆实例分析——选择合适的员工 …… 234

第九章　宾馆酒店前厅管理表格

预订 …… 237
◆前台交接班登记表 …… 237
◆订房申请表 …… 238
◆订房确认书 …… 239
◆婉拒预订的致歉词 …… 239
◆客户档案卡 …… 240
接待 …… 241
◆预期抵店顾客名单 …… 241
◆预期离店顾客名单 …… 241
◆境外人员临时住宿登记表 …… 242
◆团队人员名单 …… 243
◆贵宾接待规格审批表 …… 244
◆贵宾接待账务处理审批表 …… 245
◆贵宾预订/礼品申请单 …… 246

◆免费房、宾馆酒店同行业房申请单 …… 246
◆VIP接待通知单 …… 247
◆水果/鲜花出入日报表 …… 247
◆物品转递记录 …… 248
◆加床通知单 …… 248
◆延长退房通知书 …… 249
◆住客通知 …… 250
◆留言 …… 250
◆退房登记表 …… 251
◆逾期未离店顾客催办交接表 …… 251
◆房间钥匙跟踪表 …… 252
◆顾客房门未锁提醒留言 …… 252
◆保险箱或房门反锁申请表 …… 253
◆离店通知书 …… 253
◆房间校对报告 …… 254
◆七天住房预计表 …… 255
行李 …… 255
◆散客行李登记表 …… 255
◆团体行李登记表一 …… 256
◆团体行李登记表二 …… 257
◆换房行李登记表 …… 257
◆补领行李申请单 …… 258
◆报纸递送表 …… 258
◆委托代办登记单 …… 259
◆邮件转送单 …… 259

◆行李员工作任务记录表 …… 259
◆行李服务台交代事项处理簿 …… 260
大堂经理 …… 260
◆宾馆酒店补配(增配)钥匙申请单 …… 260
◆大堂经理值班记录 …… 261
◆贵宾呈报单 …… 261
◆顾客意见咨询记录 …… 262
◆顾客报失登记单 …… 262
◆失物招领表 …… 263
◆鲜花/水果篮通知单 …… 263
◆大堂经理工作月报 …… 263
商务中心 …… 264
◆商务中心综合服务单 …… 264
◆商务中心设备出租通知单 …… 264
◆商务中心借用表 …… 265
◆商务中心营业日报表 …… 265
电话总机 …… 266
◆长途电话开通记录 …… 266
◆部门长途电话签认表 …… 266
车队 …… 267
◆预约订车单 …… 267
◆出车记录表 …… 267
◆行车登记单 …… 268
◆车辆使用计费单 …… 268
◆车辆保养维修单 …… 269

◆行车路单 …… 269
◆各部门月用车统计 …… 270
◆车辆使用记录 …… 270
◆月份各车用油报表 …… 270
◆车辆例保单 …… 271
◆维修车辆验收单 …… 271

第十章　宾馆酒店客房管理表格

客房中心 …… 273
◆客房部当值交班表 …… 273
◆房务中心电话记录簿 …… 274
◆客房状况显示表 …… 274
◆进出客房核对表 …… 275
◆客房情况报告表 …… 276
◆客房用品报告表 …… 277
◆物品借用登记表 …… 277
◆顾客遗留物品记录表 …… 278
◆钥匙领用表 …… 278
◆失物认领表 …… 279
◆客房装饰情况表一(家具饰物) …… 280
◆客房装饰情况表二(织物和地毯) …… 281
◆客房装饰情况表三(建筑装修) …… 281
◆客房装饰情况表四(卫生间) …… 282
◆客房保养进度表 …… 282
◆工程维修单 …… 283

◆日常消耗品申领单 …… 284
◆客房仓库客用消耗品盘存记录 …… 285
◆客房用品消耗统计月报表 …… 285
楼层服务 …… 286
◆交班登记 …… 286
◆楼层工作日志 …… 287
◆客房情况报告表 …… 287
◆婴儿看护申请单 …… 290
◆服务通知 …… 291
◆紧急通知 …… 292
◆天气预报 …… 292
◆客房做夜床检查记录表 …… 293
◆来访客人登记表 …… 294
◆取交钥匙记录表 …… 294
◆酒吧单 …… 295
◆每日酒水清算单 …… 296
◆小酒吧饮料总账簿 …… 297
◆小酒吧一周消耗单 …… 297
◆酒水提取单 …… 298
◆楼层物品盘存单 …… 299
公共区域卫生 …… 299
◆公卫领班工作单 …… 299
◆公卫员工工作单 …… 300
◆公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表 …… 300
◆公共洗手间卫生检查记分表 …… 301

◆公卫用品月统计表 …… 302
洗衣房 …… 302
◆楼层布草收发登记表 …… 302
◆餐厅布草收发登记表 …… 303
◆特殊布草收发登记表 …… 303
◆浴室、泳池、美容美发室布草收发登记表 …… 304
◆布草交收单 …… 304
◆宾馆酒店各部门每日清洗布草一览表 …… 305
◆各部门每月清洗布草统计表 …… 308
◆干洗制服收发登记表 …… 309
◆湿洗制服收发登记表 …… 309
◆宾馆酒店内部洗衣(制服)统计表 …… 310
◆顾客衣物收洗登记表 …… 311
◆顾客衣物水洗、干洗、熨衣服务表 …… 311
◆洗衣门市交收明细表 …… 312
◆每天顾客干洗衣物项目报告 …… 312
◆每天顾客湿洗衣物项目报告 …… 313
◆每天顾客烫熨项目报告 …… 313
◆客衣服务一 …… 314
◆客衣服务二 …… 315
◆客衣服务三 …… 316
◆客衣服务四 …… 317
◆洗衣房日报表一 …… 318
◆洗衣房日报表二 …… 318
◆内部洗衣月统计 …… 319

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com