

BUSINESS STRATEGY

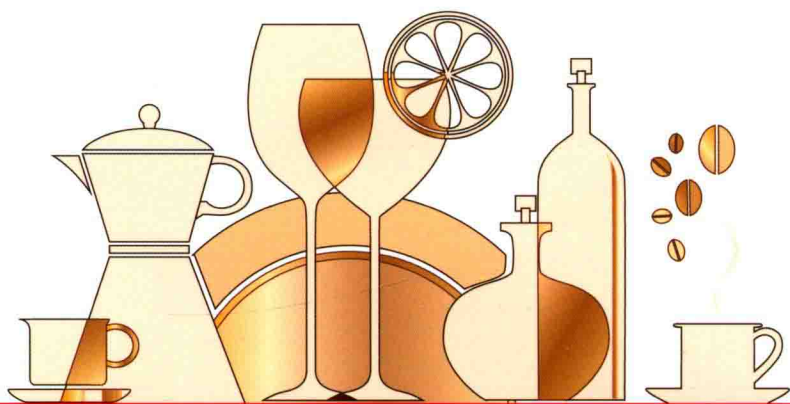
“经营有道”系列

酒店 经营与服务

基础知识
常见问题
经典案例
经典范本

158[↑]怎么办

匡仲潇 主编



158个知识点，条理清晰、方便查找，帮你出奇制胜，成功经营



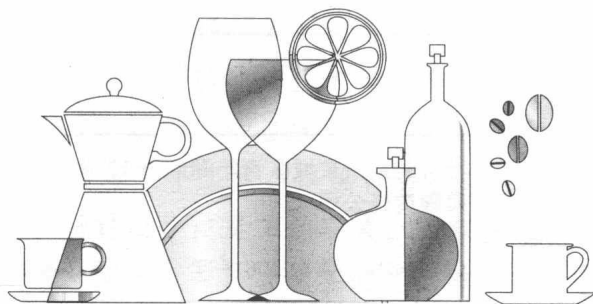
化学工业出版社

BUSINESS STRATEGY

“经营有道”系列

酒店 经营与服务 158[↑]怎么办

匡仲潇 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

《酒店经营与服务 158 个怎么办》共 10 个章节, 设置了 158 个知识点。

《酒店经营与服务 158 个怎么办》内容包括酒店前厅的管理、酒店客房的管理、餐饮服务的管理、康乐服务的管理、安全保卫的管理、市场营销的管理、人力资源的管理、酒店财务的管理、成本控制的管理、工程维护的管理等方面。

书中每章都分为两个板块: 基础知识和常见问题解答, 条理清晰, 一目了然, 其间穿插经典案例、经典范本进行补充解读, 使读者能在最快时间内查找和掌握想要了解的相关内容。

《酒店经营与服务 158 个怎么办》旨在为初入酒店职场的管理人员或者在管理上有不少困惑的酒店同仁提供一些经验指导。

图书在版编目(CIP)数据

酒店经营与服务 158 个怎么办/匡仲潇主编. —北京:
化学工业出版社, 2015. 7
 (“经营有道”系列)
ISBN 978-7-122-23901-3

I. ①酒… II. ①匡… III. ①饭店-经营管理-基本知识②饭店-商业服务-基本知识 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 094996 号

责任编辑: 陈 蕾
责任校对: 边 涛

装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷: 北京云浩印刷有限责任公司

装 订: 三河市瞰发装订厂

710mm×1000mm 1/16 印张 10½ 字数 206 千字 2015 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究



前言

FOREWORD

发展服务业，尤其是发展旅游消费市场是国家十二五规划的重点目标之一。目前从全国样本星级酒店市场来看，各项主要经营指标保持平稳，国内公司管理类酒店继续向好，休闲度假类酒店经营指标提升。

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅。在中国港澳地区、中国台湾地区以及东南亚地区被称为“酒店”，在中国内地则被称为“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”。星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示酒店的档次越高。

酒店经营管理则是依照一定的原则、程序和方法，对酒店的人力、物力、财力及其经营活动过程进行有效的计划、组织、监督和协调，以保证酒店经营活动的顺利进行，达到最少的劳动耗费取得最大的经济效益的活动过程。

当然，不同星级的酒店，其所接待的客人对象不同，管理要求也不一样，但不管是哪一个星级的酒店，要使其经营活动顺利进行，并且达到《中华人民共和国星级酒店评定标准》所规定的星级标准，必须进行规范化管理，在规范化管理上下工夫，以确保各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，使员工的职责、业务流程、管理制度都非常明确、具体，并具有切实的可操作性，从而在激烈的竞争中获利。

基于此，我们组织相关专家和一线酒店管理人员共同编写了《酒店经营与服务 158 个怎么办》一书，旨在为初入酒店职场的管理人员或者在管理上有困惑的酒店同仁提

供一些经验方面的指导。

《酒店经营与服务 158 个怎么办》一书分 10 章，总共设置了 158 个知识点，每章分基础知识和常见问题解答两个板块，中间穿插或附录经典案例、经典范本栏目做补充解读。具体章节包括酒店前厅的管理、酒店客房的管理、餐饮服务的管理、康乐服务的管理、安全保卫的管理、市场营销的管理、人力资源的管理、酒店财务的管理、成本控制的管理、工程维护的管理等内容。

《酒店经营与服务 158 个怎么办》由匡仲潇主编，参与编写和提供资料的有王艳红、王志勇、王志强、董军、张建强、杨杰、杨晓丽、杨永涛、孙华、魏小云、李军、王高翔、靳玉良、刘建伟、刘海江、李辉、陈运花、匡五寿、张众宽、张海雷、郭华伟、陈素娥、陈超、秦广、孙小平，全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此，对他们一并表示感谢！由于作者水平有限，不足之处敬请读者指正。

编 者



第一章 酒店前厅的管理

第一节 前厅管理的认知 /2

认知 1: 前厅管理在酒店管理中的意义 /2

认知 2: 酒店管理中前厅管理的概念和特点 /2

认知 3: 酒店前厅部的主要任务 /3

第二节 常见问题解答 /3

解答 1: 如何确认客人预订信息 /3

解答 2: 如何拒绝客人的预订 /4

解答 3: 如何及时处理预订取消 /5

解答 4: 如何妥善处理超额预订 /5

解答 5: 如何灵活调配客房 /6

解答 6: 如何及时核对客房状况 /7

解答 7: 如何掌握客房销售技巧 /8

解答 8: 如何为客人提供换房服务 /9

解答 9: 如何做好退房前的准备工作 /9

解答 10: 如何及时更新前厅资料 /10

解答 11: 如何建立客史档案 /11

解答 12: 如何处理客人投诉 /12

【经典范本】××酒店妥善处理客人投诉 /13

第二章 酒店客房的管理

第一节 客房管理的认知 /15

认知 1: 客房管理在酒店管理中的意义 /15

认知 2: 酒店管理中客房管理的概念和发展趋势	/15
认知 3: 酒店客房管理的重要环节	/16
第二节 常见问题解答	/17
解答 1: 如何迎接客人	/17
解答 2: 如何做好送客工作	/18
解答 3: 如何做好 VIP 客人的接待管理	/18
解答 4: 如何处理客人的遗留物品	/19
解答 5: 如何提供托婴服务	/19
解答 6: 如何为特殊客人服务	/20
解答 7: 如何为客人提供洗衣服务	/21
解答 8: 如何提供租借物品服务	/21
解答 9: 如何处理客人换房要求	/22
解答 10: 如何做好客房卫生检查	/22
解答 11: 如何做好客房用品的日常管理	/24
解答 12: 如何提高退房效率	/25
解答 13: 如何规范客房服务工作效率	/26
【经典范本】××酒店客房服务标准	/27

第三章 餐饮服务的管理

第一节 餐饮服务的认知	/29
认知 1: 餐饮服务在酒店管理中的意义	/29
认知 2: 酒店管理中餐饮服务的概念和特点	/29
认知 3: 酒店餐饮部提高服务质量的意義	/30
第二节 常见问题解答	/30
解答 1: 如何接受客人预订	/30
解答 2: 如何与客人确认点菜	/32
解答 3: 如何做好上菜工作	/32
解答 4: 如何撤换餐具	/35
解答 5: 如何对餐具进行清洗与消毒	/35
解答 6: 如何加强餐饮部员工卫生管理	/36
解答 7: 如何保持良好的环境卫生	/37
解答 8: 如何加强食品卫生管理	/38

解答 9: 如何控制食品采购源头	/39
解答 10: 如何预防食物中毒	/39
解答 11: 如何处理食物中毒	/41
解答 12: 如何预防管理食物过敏	/41

第四章 康乐服务的管理

第一节 康乐服务的认知 /45

认知 1: 康乐服务在酒店管理中的意义	/45
认知 2: 酒店管理中康乐服务的定义和特点	/45
认知 3: 康乐服务的主要内容	/46

第二节 常见问题解答 /47

解答 1: 如何设计康乐服务流程	/47
解答 2: 如何给客人预订洗浴中心包房	/47
解答 3: 如何做好洗浴中心更衣室服务	/48
解答 4: 如何做好 KTV 点餐服务	/48
解答 5: 清包过程中需要注意哪些事项	/48
解答 6: 如何做好棋牌室室内服务	/49
解答 7: 如何为客人提供存酒服务	/50
解答 8: 如何做好美容美发时的消毒工作	/50
解答 9: 如何做好按摩时的安全预防工作	/51
解答 10: 如何处理客人在健身房过度使用器材	/52
解答 11: 如何处理客人损毁设施设备	/52
解答 12: 如何处理客人遗失物品	/53
解答 13: 如何处理客人意外受伤	/54
解答 14: 如何处理客人溺水事故	/55
【经典范本】××酒店康乐部游泳池溺水事故应急预案	/55

第五章 安全保卫的管理

第一节 安全保卫的认知 /59

认知 1: 安全保卫在酒店管理中的意义	/59
---------------------	-----

认知 2: 酒店管理中安全保卫的定义和措施	/59
认知 3: 酒店安全隐患防范有效举措	/60

第二节 常见问题解答 /61

解答 1: 如何管理与控制酒店入口安全	/61
解答 2: 如何控制与管理客房安全	/62
解答 3: 如何管理好客人会客登记	/63
解答 4: 如何做好重要客人的安全管理	/63
解答 5: 如何做好酒店车辆安全管理	/64
解答 6: 如何预防盗窃事件的发生	/65
解答 7: 如何处理绑架人质应急事件	/67
解答 8: 如何处理抢劫应急事件	/68
解答 9: 如何处理防盗、报警系统误报、误操作事件	/68
解答 10: 如何处理酒店客人报失事件	/69
解答 11: 如何处理斗殴应急事件	/70
解答 12: 如何处理醉酒闹事或精神病人事件	/70
解答 13: 如何处理酒店客人轻度伤害事件	/70
解答 14: 如何处理酒店客人重度伤害事件	/71
解答 15: 如何处理酒店客人突发死亡事件	/72
解答 16: 如何善后酒店客人突发死亡事件	/72
解答 17: 如何做好消防设施、设备的管理	/73
解答 18: 如何预防火灾	/74
解答 19: 发生火灾如何扑救	/76
解答 20: 如何举行消防演习	/80
【经典范本】××酒店消防演练预案	/82

第六章 市场营销的管理

第一节 市场营销的认知 /85

认知 1: 市场营销在酒店管理中的意义	/85
认知 2: 酒店管理中市场营销的目的和策略	/85

认知 3: 酒店现行营销存在的问题	/86
-------------------	-----

第二节 常见问题解答	/86
-------------------	------------

解答 1: 如何选择合适的营销人员	/86
-------------------	-----

解答 2: 如何组建营销队伍	/87
----------------	-----

解答 3: 如何防止营销人员老化	/87
------------------	-----

解答 4: 如何做好电台广告营销	/88
------------------	-----

解答 5: 如何做好电视广告营销	/89
------------------	-----

解答 6: 如何做好报纸广告营销	/89
------------------	-----

解答 7: 如何做好杂志广告营销	/90
------------------	-----

解答 8: 如何做好户外广告营销	/90
------------------	-----

解答 9: 如何自行建设酒店网站	/90
------------------	-----

解答 10: 如何确定酒店产品价格	/91
-------------------	-----

解答 11: 如何做好节假日促销	/93
------------------	-----

【经典范本】××酒店元旦活动方案	/96
------------------	-----

第七章 人力资源的管理

第一节 人力资源的认知	/100
--------------------	-------------

认知 1: 人力资源管理在酒店管理中的意义	/100
-----------------------	------

认知 2: 酒店管理中人力资源管理的任务和存在的问题	/100
----------------------------	------

认知 3: 酒店人力资源管理的措施	/101
-------------------	------

第二节 常见问题解答	/102
-------------------	-------------

解答 1: 如何设计组织架构	/102
----------------	------

解答 2: 如何划分班组	/102
--------------	------

解答 3: 如何定编人员	/103
--------------	------

解答 4: 如何选配人员	/104
--------------	------

解答 5: 如何对新员工进行入职指导	/104
--------------------	------

解答 6: 如何对员工进行培训	/105
-----------------	------

解答 7: 如何做好培训记录和汇报	/106
-------------------	------

解答 8: 如何做好员工的工作绩效评估	/107
---------------------	------

解答 9: 如何做好员工职业生涯规划	1107
解答 10: 如何实施人性化管理	1108
解答 11: 如何避免员工流失	1109
【经典范本】××酒店避免员工流失对策	1111

第八章 酒店财务的管理

第一节 财务管理的认知	1115
认知 1: 财务管理在酒店管理中的意义	1115
认知 2: 酒店管理中财务管理的定义和原则	1115
认知 3: 酒店中财务管理的核心能力	1116
第二节 常见问题解答	1117
解答 1: 如何建立客人账单	1117
解答 2: 如何更新客人账单	1117
解答 3: 如何处理客人的账单	1119
解答 4: 如何做好夜间稽核管理	1120
解答 5: 如何做好散客结账管理	1121
解答 6: 如何做好团体结账管理	1121
解答 7: 如何处理客人账单投诉	1121
解答 8: 如何避免账单上的差异	1123
解答 9: 如何处理不能结账的住客	1123
解答 10: 如何防止客人逃账	1124
解答 11: 如何管理酒店备用金	1124

第九章 成本控制的管理

第一节 成本控制的认知	1127
认知 1: 成本控制在酒店管理中的意义	1127

认知 2: 酒店管理中成本控制的定义和作用	127
认知 3: 酒店财务管理中成本控制存在的问题	128

第二节 常见问题解答 129

解答 1: 如何做好对采购成本的控制	129
解答 2: 如何做好对材料成本的控制	130
解答 3: 如何做好对餐饮成本的控制	131
解答 4: 如何做好对客房成本的控制	133
解答 5: 如何做好客用品成本的控制	135
解答 6: 如何做好人工成本的控制	136
解答 7: 如何做好对能源消耗的控制	137
解答 8: 如何做好对设备的成本控制	138
解答 9: 如何做好对低值易耗品的成本控制	139

第十章 工程维护的管理

第一节 工程维护的认知 143

认知 1: 工程维护在酒店管理中的意义	143
认知 2: 酒店管理中工程维护的目的和标准	143
认知 3: 酒店工程维护的任务	144

第二节 常见问题解答 144

解答 1: 如何做好日常报修、维修服务	144
解答 2: 如何做好特别抢修工作	145
解答 3: 如何处理好重大工程事故	146
解答 4: 如何做好 VIP 接待工程维护	147
解答 5: 如何做好重大活动工程维护	148
解答 6: 如何处理突发停水事件	148
解答 7: 如何处理突发停电事件	149
解答 8: 如何处理突发停气事件	150
解答 9: 如何处理突发停空调事件	150
解答 10: 如何处理突发电梯运行故障	151

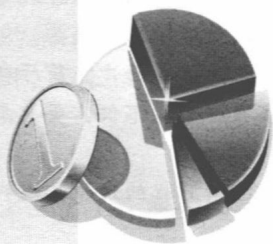
解答 11: 如何处理突发电话中断事件	151
解答 12: 如何对设备安全运行进行管理	152
解答 13: 如何管理设备工具	152
解答 14: 如何管理酒店的能源	153
解答 15: 如何管理设备技术档案	154
解答 16: 如何检修设备	154

第一章

酒店前厅的管理

■ 第一节 前厅管理的认知

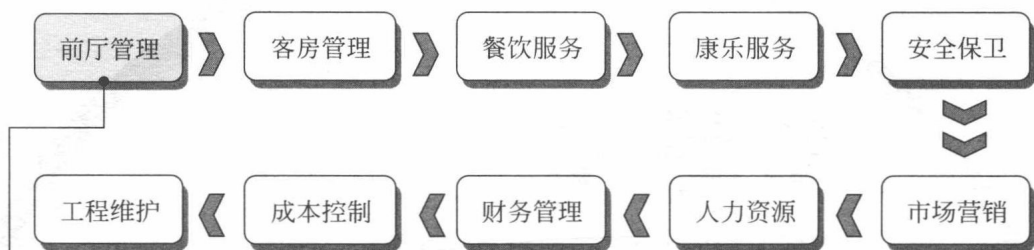
■ 第二节 常见问题解答



第一节

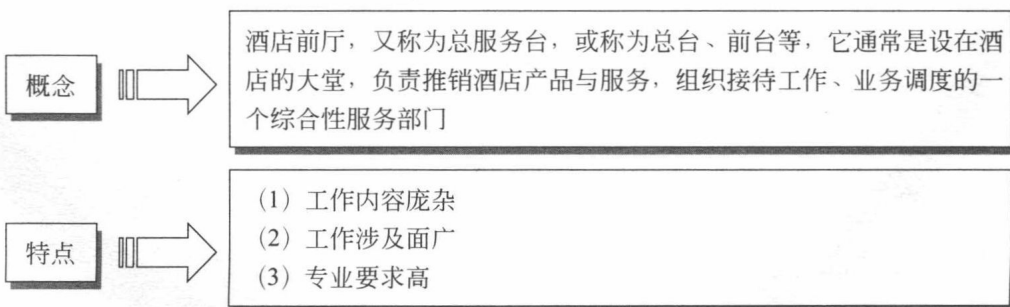
前厅管理的认知

认知 1：前厅管理在酒店管理中的意义



酒店前厅是客人进入酒店的第一个接触点，又是离开酒店的最后接触点，它直接关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象。在现代化酒店里，前厅往往被认为是整个酒店的核心部门，无论是在前厅设置、员工素质上还是在管理手段上，都要求高于其他部门。因此，前厅的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

认知 2：酒店管理中前厅管理的概念和特点



备注：

(1) 前厅部的工作范围较广，项目多，通常包括销售、寄存、接待、收银、问询、票务、预订等一系列内容，并且每项工作都有相应的规范与要求，在具体的操作过程中必须严格遵守，才能使宾客满意。

(2) 工作涉及面广。前厅在整个酒店的管理过程中具有协调功能，必然与各个相关部门发生联系，有时不仅需要熟悉本身的业务，还要了解其他部门的情况，才能帮助顾客解决问题。

(3) 随着时代的进步，现代科技不断引入到各行各业的管理中，酒店前厅也大都实行

了电脑管理,员工必须经过专业培训才能上岗操作。另外,在帮助宾客克服困难,回答其提出的问题时,也需要员工具备相应的能力与业务知识背景,这就对员工的素质、专业技术水平、业务水平提出了较高的要求。

认知 3: 酒店前厅部的主要任务

具体地讲,前厅部有以下 7 项主要任务。

(1) 销售客房。前厅部的首要任务是销售客房。前厅部推销客房数量的多与少、达成价格的高与低,直接影响着酒店的客房收入,另外,住店人数的多少和消费水平的高低,也间接地影响着酒店餐厅、酒吧等收入。

(2) 正确显示房间状况。前厅部必须在任何时刻都正确地显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等,为客房的销售和分配提供可靠的依据。

(3) 提供相关服务。前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问询、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙保管、退房等各项服务。

(4) 整理和保存业务资料。前厅部应随时保持最完整、最准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

(5) 协调对客服务。前厅部要向有关部门下达各项业务指令,然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题,联络各部门为客人提供优质服务。

(6) 建立客账。建立客账是为了记录和监视客人与酒店间的财务关系,以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立(记入定金或预付款)或是在办理入住登记手续时建立。

(7) 建立客史档案。大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列客史档案,记录相关内容。

第二节 常见问题解答

解答 1: 如何确认客人预订信息

预订员在接到客人的预订要求后,要立即将客人的预订要求与酒店未来时期内客房的利用情况进行对照,决定是否能够接受客人的预订,如果可以接受,就要对客人的预订加以确认。确认预订的方式通常有两种,即口头确认(包括电话确认)和书面确认。

1. 口头确认

口头确认一般是通过电话进行确认,即预订员将上一个工作流程所接受的预

订，在与客人联系时予以认可和承诺。

2. 书面确认

如果条件允许，酒店一般要向客人寄发预订确认书，以书面形式与客人确认预订的各项内容。

书面确认不仅仅是复述客人的预订要求，同时也向客人陈述了价格、定金、日期、取消预订及付款方式等相关规定和政策。书面确认比较正式，实际上是酒店与客人之间达成协议的书面凭证。

解答 2：如何拒绝客人的预订

酒店客满无法再接待更多客人，在进行婉拒预订服务时，可按下图所示的方法处理。



拒绝客人预订的方法

1. 争取得到客人的理解

预订员根据酒店客房的预订情况，按照酒店客满处理的相关规定，礼貌地拒绝客人。出现此类情况预订员必须立即回答或寄一份书面致歉信，向客人说明要求预订的日期酒店确实都已订满，对不能满足客人的要求表示歉意，争取得到客人的理解。

2. 采用候补预订

有时为了婉转起见，可采用候补预订的方式。预订员接受候补预订时，必须向客人说明，酒店已经订满，如果有临时取消预订时，酒店会立即通知并确认接受其他预订，如确实无房，酒店不再通知，候补预订是不予保证的。

候补预订要填好预订单，在备注中注明，并写清预订人的姓名及通讯方法，以便及时联系。

3. 主动向客人介绍相关酒店

客人表示理解后，即建议客人订其他日期的房间或其他种类的房间及其他服务，为客人下次光临本店打下基础，留下良好的印象。预订员还可以主动向客人介绍相关酒店，同时告知联系方式或代为预订。无论是电话还是电函，都要让客人感到本酒店对他是非常热情而且很愿意帮助他的。

4. 特殊情况处理

遇到难以婉拒的客人，预订员应及时请示接待领班或前厅经理。