



现代饭店住宿管理

XIANDAIFANDIANZHUSUGUANLI

谢彦君 主编



中国商业出版社

97
F719
310
2

xa1321006

国内贸易部部编高等商科教材

现代饭店住宿管理

谢彦君 主编

中国商业出版社

C

442994

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店住宿管理/谢彦君主编。—北京:中国商业出版社,1997.6

国内贸易部部编高等商科教材

ISBN 7-5044-3426-4

I.现… II.谢… III.宾馆—居住管理—高等学校—教材
IV.TS975

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 06900 号

责任编辑:刘洪涛

特约编辑:陈学庸

责任校对:项锡佩

封面设计:杨振宇

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市京东印刷厂印刷

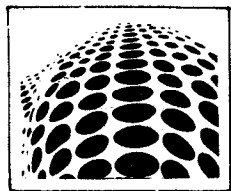
850×1168毫米32开7.75印张187千字

1997年6月第1版 1997年6月第1次印刷

定价:9.20元

※ ※ ※ ※

(如有印装质量问题可更换)



编审说明

为适应我国经济体制从计划经济体制向社会主义市场经济体制转变、经济增长方式从粗放型向集约型转变的需要,推进学校教学内容的改革,为二十一世纪培养人才,我司委托全国商专学科建设指导组编写了系列的“高等商科教材”。本书是“高等商科教材”之一。现经审定,同意作为普通高等商业、财经院校有关专业的专业课教材或专业基础课教材,也可作为成人高校同层次的函授、自学考试以及在职培训用的教材。

本书在编写和出版发行过程中,曾得到有关院校、部门以及编审者的大力支持,在此谨致谢忱。

为提高本教材的质量,热诚希望各位读者提出宝贵意见,以便进一步修订和完善。

国内贸易部教育司

一九九七年五月



前言

旅游业和饭店建设的飞速发展,促进了这个领域中学术研究成果的积累,也使相关学科的发展建设一步步走向成熟。旅游学术存在百家之言的客观背景,促使我们在编写饭店的客房与前厅管理教材时,大胆地对传统的知识结构进行彻底重新整理、组合,努力寻找知识的内在逻辑主线,并以此统贯全书。于是,就有了这本《现代饭店住宿管理》。它能成为目前的样子,出于以下几方面的考虑:

1. 住宿与餐饮服务是饭店的两大基本功能。以功能而不是空间(如客房或前厅)作为学科研究的依据显然说明学科的成熟程度,并为以后饭店其他功能如娱乐、购物、会议等的发展、分化以及由此而提出的研究需要留下了施展的余地。

2. 在实践中,众多饭店的组织结构设计都没有把客房部和前厅部明确分立。而作为住宿管理人员,对这两个环节的业务都需要掌握,而管理的基本原理却可以融汇贯通。

3. 作为以培养管理人员为目标的本门课程,在知识结构的设计上,不能不注意培养学生的“外视”意识和能力。本书第一章以及其他各章某些部分的内容的设计,就是本着这个原则进行的。

基于以上认识,由主编提出了编写大纲和具体要求。经编者讨论研究,在大家共同努力下,完成了本书的编写任务。尽管目前有些章节在表达上可能尚欠力度,在研究的角度上还未能完全扶正,但我们在现阶段能做到的,恐怕只能如此。我们期

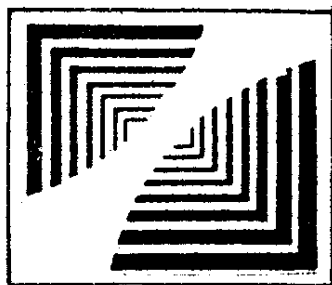
待专家对本书体系的批评,期待学者对本书知识的指正。如果本书有再版机会,即时地会更成熟一些。

本书由谢彦君副教授任主编并负责全书的总纂。具体编写分工是:谢彦君第1章、第4章第4节、第8章第1节,并与谢玉峰合写第6、7章;汤云第3、9章;于立新第4章第1、2、3节、第8章第2、3节;宋雷第2章;时永春第5章。

本书在编写过程中,承蒙陈学庸教授、单凤儒教授的关怀与指教;刘戈衡女士也提供了很多有益的帮助,在此特致谢意。我们也对本书所引用和参考的众多著作的作者表示谢意。诚望各方不吝赐教,以便编写者不断充实、完善本书。

编 者

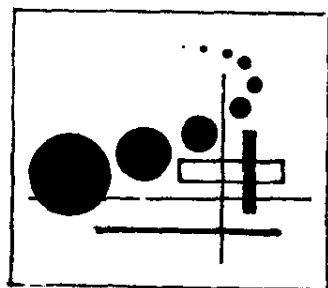
1997年5月



目 录

编审说明	(1)
前 言	(1)
第一章 饭店住宿管理导论	(1)
第一节 饭店的功能与组织结构	(1)
第二节 饭店住宿管理的内容	(10)
第三节 饭店住宿管理面临的挑战	(17)
第四节 住宿市场发展变化的趋势	(23)
第二章 住宿预订与入住登记	(31)
第一节 住宿预订的种类	(31)
第二节 住宿预订的程序	(36)
第三节 住宿预订的手段	(48)
第四节 住宿预订中的问题及处理	(55)
第五节 入住登记	(59)
第三章 客房状况显示系统	(70)
第一节 客房状况显示系统及其作用	(70)
第二节 客房状况显示的主要内容	(75)
第三节 客房状况的转换	(78)
第四节 客房状况控制	(85)
第四章 住宿房务管理	(90)
第一节 客房清洁卫生管理	(90)
第二节 客房设备用品管理	(97)
第三节 客房安全管理	(107)

第四节	客房内部装饰与摆设·····	(110)
第五章	住宿综合服务管理·····	(119)
第一节	大厅服务管理·····	(119)
第二节	钥匙、邮件与电话服务管理·····	(129)
第六章	客账与客史档案管理·····	(136)
第一节	客账管理的目的和要求·····	(136)
第二节	客账管理的内容·····	(138)
第三节	客史档案管理·····	(145)
第七章	住宿商品的销售管理·····	(151)
第一节	住宿商品的特点及其销售障碍·····	(151)
第二节	住宿商品的价格管理·····	(160)
第三节	住宿商品的分销与促销管理·····	(172)
第四节	住宿商品销售分析·····	(176)
第八章	住宿管理中的信息沟通·····	(182)
第一节	住宿管理中的信息沟通过程与模式·····	(182)
第二节	前厅与各部门间的信息沟通·····	(189)
第二节	饭店与客人的沟通·····	(196)
第九章	住宿服务中的人事管理·····	(205)
第一节	住宿服务人事管理的意义与内容·····	(205)
第二节	员工招聘·····	(214)
第三节	员工培训·····	(223)
第四节	绩效考核·····	(229)
主要参考书目	·····	(238)



第一章

饭店住宿管理导论

第一节 饭店的功能与组织结构

一、饭店的功能

饭店是一种以专门向客人提供住宿服务和餐饮服务为其基本功能,并同时能满足客人其他某些需求的商业性服务组织。

不管是在国内还是国外,饭店一词都缺乏确切的定义。在现实生活中,以提供住宿、饮食和其他服务为基本功能的经济组织比比皆是,而它们又往往被冠以不同的称谓,如旅馆、宾馆、酒店、旅店,甚至客栈,不一而足。在国外也存在类似的情况。这说明了两个基本事实:一是客观事物的复杂性有时确实使企图给以简单的定义成为不可能;二是人们对饭店这一事物的本质尚缺乏统一认识。

不可否认,现代意义上的饭店与古代的小客栈是不可同日而语的。虽然现代饭店在某种意义上可以说脱胎于古代曾大量存在过的一些客栈、旅店、酒馆,但其功能的完备性、设施的舒适程度、服务的质量,甚至服务对象,都已发生了根本的变化。古代客栈的简陋、随意和功能的单一,在现代的大饭店中已被豪华、规范和高度复合的功能所代替。

但是,作为饭店的最基本功能,或者说,饭店对客人来说所具有的最核心的价值成分,即住宿和餐饮服务,自古至今都没有变。在今天世界各地的各类饭店中,不管其称谓如何,这一点也

都没有区别。这种本质或核心上的同一性,是把饭店作为一个独立领域、一种特殊现象进行专门研究的客观基础。

因此,饭店的定义实际上应包括以下几个层次的内容:

1. 饭店的核心功能是满足客人住宿和餐饮的需要,这一点对古今中外的饭店都适用。饭店的住宿服务包括出租客房、清扫客房、洗衣和出租业务,以及相应的设施、设备和组织上的辅助手段。这些服务应能满足客人在住宿方面的需求,例如人身和财产的安全、休息、洗浴、洗衣、阅读书报、接待客人、与外界联系、看电视和听广播等。饭店的餐饮服务由菜肴饭食的加工过程和餐间服务过程构成,目的是满足客人在饮食方面的需求。任何一个饭店,剥去了它所有的外壳(如位置、档次、价格、装修、声誉、或标牌)之后,都应保留这两个或其中一个功能,否则它就可能是一种别的企业而不是饭店。

2. 饭店产品的构成是复合性的,换言之,除了具有满足住宿与餐饮需求的基本功能之外,饭店还往往提供其他综合性服务,如娱乐、健身、购物、商务等服务。这些功能的完备程度是决定饭店档次的重要条件。本书所讨论的饭店的概念,一般都是指以上派生功能比较完备的饭店,即现代的大饭店。

3. 饭店是一种商业性的盈利组织。饭店的目标,是在满足客人需求的前提下,有效地使用饭店的资源,并获得最大限度的经济收益。它既不是慈善机构,也不是政府部门的附庸,而是一个依循经济规律,在国家的政策、法律的约束下独立运行的经济组织。

4. 饭店是一种以提供服务为主要产品形式的组织,是旅游产业的重要组成部分。旅游业是专门为旅游者提供产品和服务的产业,是当今世界最大的产业部门之一。这个产业的基本构成是住宿服务业、交通运输业、餐饮服务业、旅游商品经营业、娱乐业五个部分,饭店主要解决其中的吃和住的问题。

5. 饭店在经营过程中所依托的空间物质形态是一种功能指向非常明显的建筑物,而现代化的饭店同时配备有非常完善的设备。它作为客人临时的家,就是借助于这些能满足工作、生活需要的设施、设备来创造舒适方便的环境,满足客人各方面的需要。

二、饭店的种类

由于饭店功能的分化及其倾向性发展,使今天的饭店形成了各自的特色,使饭店这个大家族包含了形形色色的成员。对这些成员按不同的标准加以归类,有利于进一步认识饭店的功能。

(一)按饭店的规模分类,可分成大、中、小型饭店

这种分类有助于比较相似规模的饭店在经营业绩方面的差异。我国旅游统计部门通常将饭店划分成以下的规模等级:99间以下、100~199间、200~299间、300~399间、400~499间、500间以上。

(二)按饭店的目标市场分类,可分为商务饭店、机场饭店、度假饭店、公寓饭店、赌场饭店、会议中心、一床一餐饭店等

1. 商务饭店。这种饭店主要为商务客人提供服务,一般位于市中心或商业区,为数最众。这种饭店所提供的服务项目主要着眼于商务客人的需求,因此,舒适的居住设施,完备的工作设备(如直拨电话、会议室、电脑、电传、谈判间等),都是必不可少的。

2. 机场饭店。这种饭店的规模和服务水平往往差异很大,其目标市场主要由在机场过夜或临时因取消航班而耽搁的旅客或机务人员所构成,目前已成为饭店业中的一支重要竞争力量。

3. 公寓饭店。这是发展最快的一种饭店,适于家庭旅游者租用,内部设施多为独立的单元或套间,附有厨房、配有厨具和餐具。客人除了住宿的基本要求外,不太重视设施的规格和服

务的质量,饭店基本上不提供日常服务。

4. 度假饭店。这是位于旅游度假目的地的饭店,多设在海滨、山地风景区或温泉附近。除了提供基本的住宿、餐饮服务外,度假饭店还需要努力创造一种休闲、娱乐的气氛,提供有关的设备,开设相关的娱乐体育项目。

5. 赌场饭店。这种饭店在资本主义国家十分盛行,在东南亚一些发展中国家近年来也发展很快。这种饭店配备有各种赌具,专门为好赌之徒提供各种奢侈的服务。在这种饭店中,客房的餐饮服务可能不是盈利项目。但目前的趋势表明,赌场饭店的经营者正日益将饭店的各个方面都发展成为敛财渠道。

6. 会议中心。尽管很多大饭店(尤其是商务型饭店)都提供会议设施,但还是有一些专门为召开大型会议而设计的会议中心。大多数提供全方位服务的会议中心都能提供住宿服务,但其重点还是在于会议设施的完备性和高质量,例如装备有先进的视听设备、投影仪、录放像设备、通讯设备等。

7. 一床一餐饭店(B&B Hotel)。从名称上来看,这种饭店好象以其独特的经营方式而被列为一种饭店。其实,这种饭店的特点也还是体现在其目标市场上一收入不丰的普通旅游者,尤其是所谓青年背包旅行者。这种饭店的规模从只有几个房间、设备简单的小客栈,到拥有二三十间客房的小旅馆,大小不一。饭店的所有者(房东)就住在饭店里,负责给客人提供一顿早餐。这种饭店在当今大饭店如林的情况下能够生存,全赖其质朴、温馨、人格化的服务方式和方便的位置以及便宜的价格。

(三)按照服务的等级分类,可分为豪华、普通和经济饭店

1. 豪华等饭店。这种饭店专门以高层企业管理人员、娱乐圈的知名人士、政界要员和巨商富贾作为其目标市场。饭店拥有豪华的餐厅和休息室,装修格调高雅,客房布置奢侈舒适,不啻帝王之家。除了提供高档的物质生活用品之外,这种饭店尤

其强调对客人给以个人的关照,使服务人员与客人保持高度的紧密性,做到呼之即来。

2. 普通等饭店。这种饭店注重向普通旅游者提供服务。饭店所提供的服务规格较一般,但足以满足客人的需要。其服务以规范性为特征,不提供复杂的针对性服务。

3. 经济等饭店。这类饭店强调向客人提供整洁、舒适、便宜的客房,力求满足客人的大部分基本需要(不是全部)。这种饭店对经济状况欠佳的旅游者很有吸引力。

三、饭店的组织结构

饭店的组织结构由饭店的功能和业务规模所决定,不同种类的饭店会设计出不同的组织结构,以表现出其经营方向上的特点,而经营方向归根结底还是由饭店的使命所决定的。

(一)饭店的使命

在确定饭店的使命时要考虑三方面的利益:宾客、管理人员和一般员工。

1. 饭店在确定其使命时要注意宾客的基本需要和期望。不管饭店的规模大小或服务水平高低,所有来店客人都会有以下需要:(1)干净、舒适的客房;(2)礼貌、专业、友好的服务;(3)平安之夜;(4)完好可用的设施设备。

客人一般都会预期某种特定的服务水平,如果饭店已明确了自己的市场,并能相应地向这个市场提供客人所期待的服务,就会提高客人的满意程度并使之成为回头客。

2. 饭店在确定其使命时应反映管理人员的哲学思想。由于经营的风格因人而异,每个饭店的使命也应有所差异。实际上,饭店的使命也是饭店彼此相区别的一个基本特征。它应成为管理人员的行动指南,以便使他们能够在该组织的基本价值观和特性所支持的框架内行动。

3. 使命的确定还应有助于饭店一般员工通过工作来满足

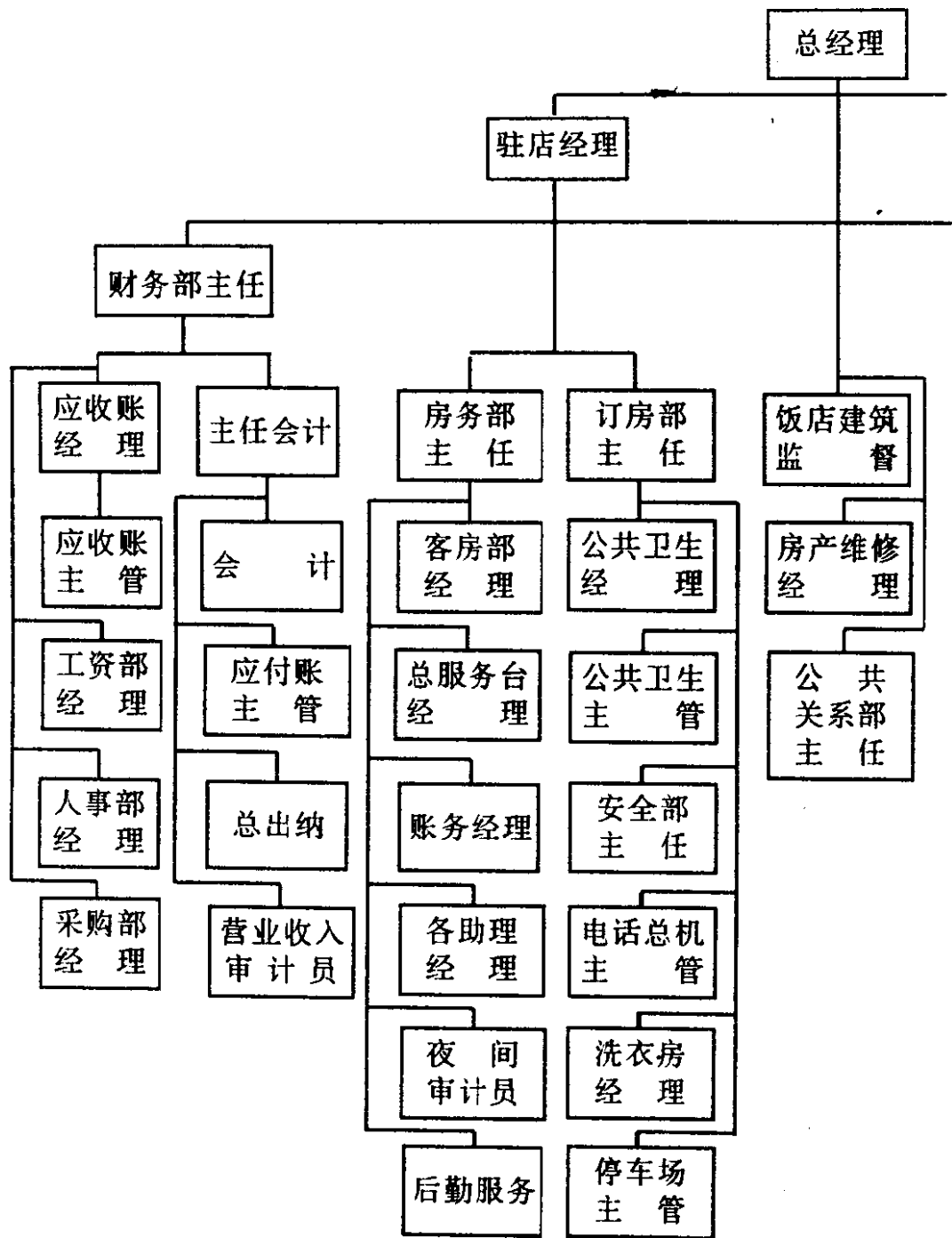
客人和管理人员双方的期望。这种使命可以作为制定工作标准的基础,因此,自然应该出现在员工手册、工作程序和培训指南上。

(二)饭店的目标

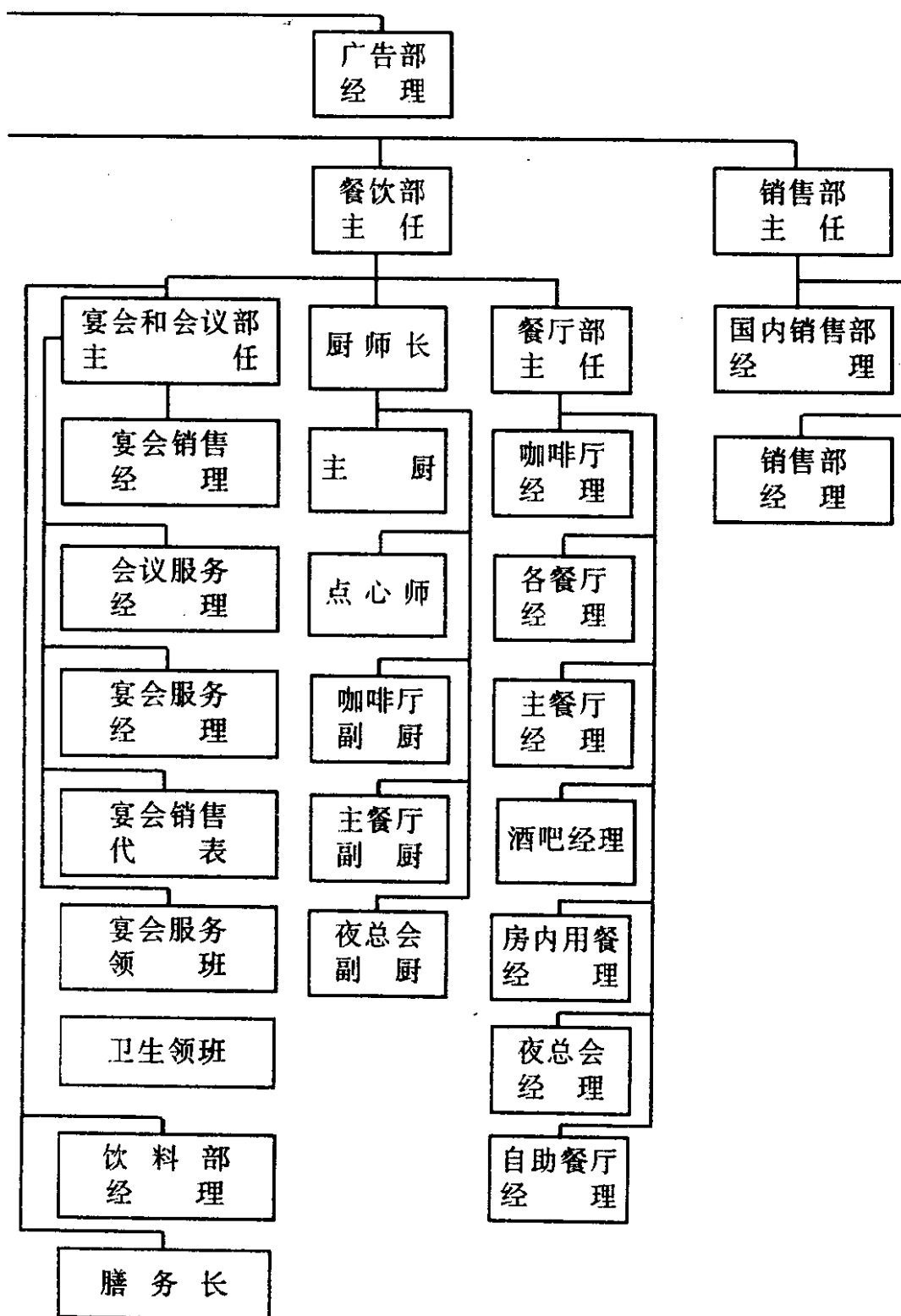
饭店在确定了它的使命之后,就要具体建立一些经营目标。目标是企业为有效地实现其使命而必须达到的结果。目标比使命更为具体,更具有可测量性,这对饭店有效地控制和管理其经营过程非常重要,可以使饭店的各个部门和每个员工都能竭尽全力完成各自的工作任务,最终实现企业的经营目标。

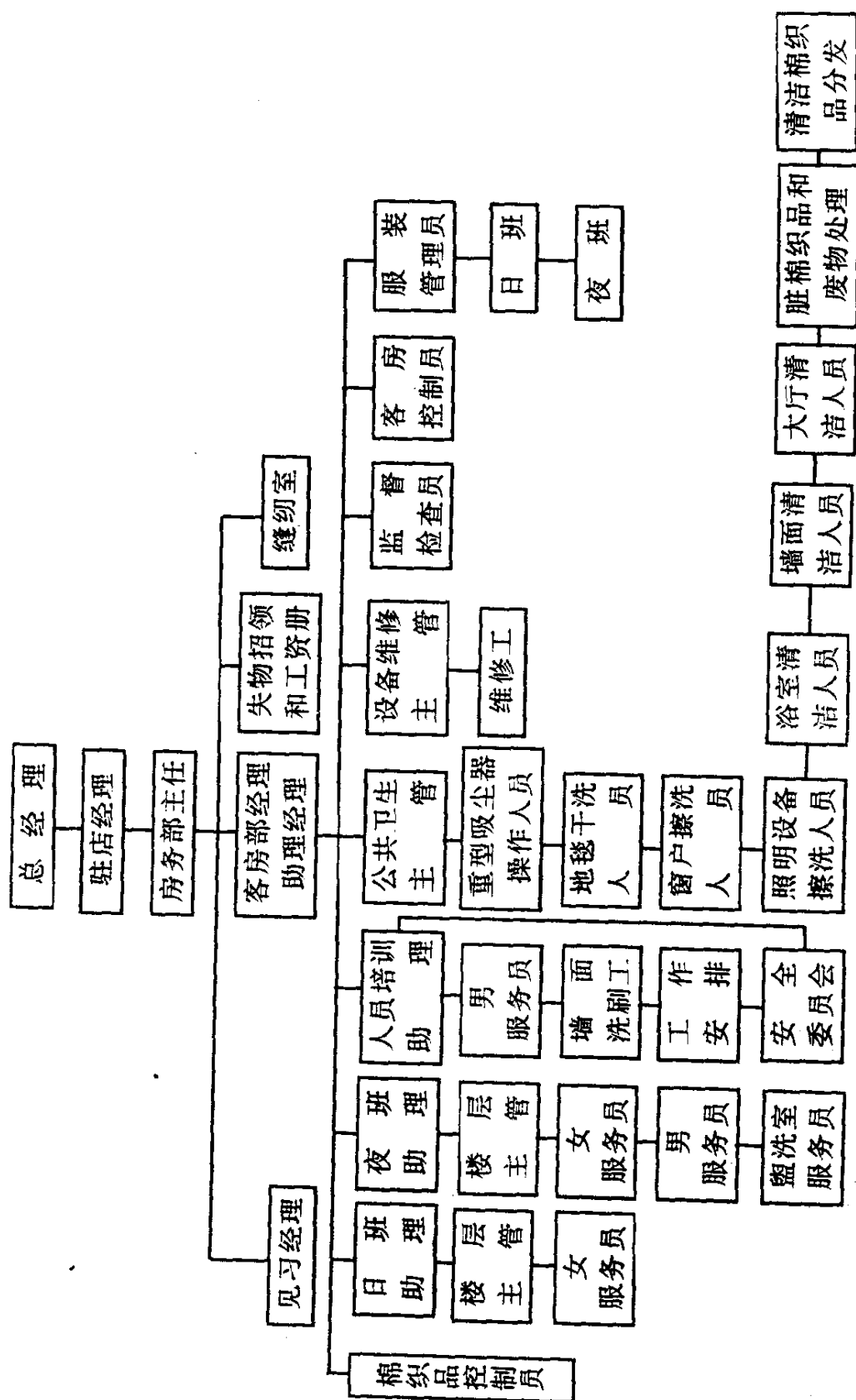
(三)饭店的组织结构

每个饭店都需要有一个正式的组织结构以实现其使命的目标。这种结构可以简单到夫妻店的有分工而无组织,以至小饭店的直线型体制,也可以复杂到现代大饭店的犹如蛛网的缜密结构。通常,饭店的使命以及由此而形成的饭店的功能指向和饭店的规模决定了饭店组织结构的复杂程度。图表 1-1 和图表 1-2 是大型饭店的组织结构的典型模式。



图表 1-2 大型饭店(500~1 500 间客房)的组织结构图





大型饭店客房部组织结构图

图表 1-1