

世界十大酒店之一，台湾最好的酒店——圆山大饭店总经理钮先钺先生的扛鼎之作

酒店营运管理与实务

Hotel Operation Management and Practice

钮先钺◎著

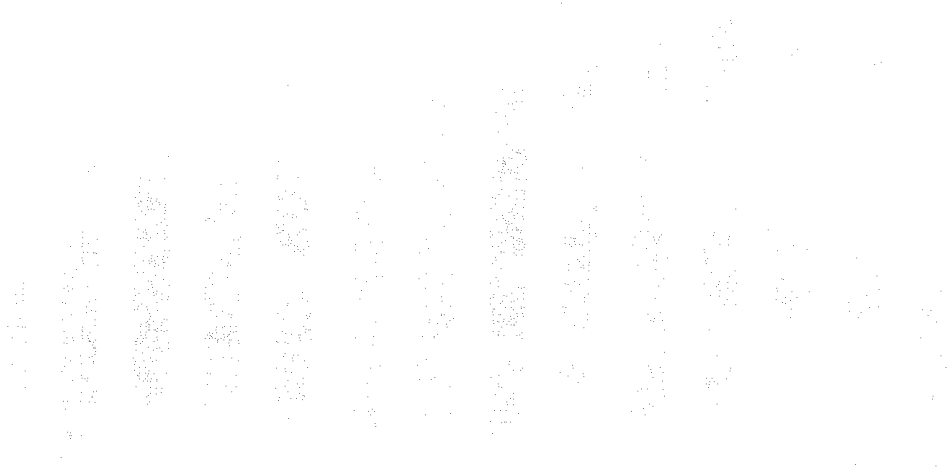
南方日报出版社



酒店营运管理与实务

Hotel Operation Management and Practice

钮先钺◎著



南方日报出版社

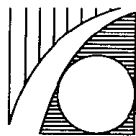
图书在版编目 (CIP) 数据

酒店营运管理与实务 / 钮先钺 著. —广州: 南方日报出版社,
2002

ISBN 7-80652-157-7

I. 酒… II. 钮… III. 饭店—企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 059579 号



● 本书经由台湾扬智文化事业
股份有限公司授权独家出版 ●

酒店营运管理与实务

钮先钺 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 广东邮电南方彩色印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 38.25

字 数: 350 千字

印 数: 3000 册

版 次: 2002 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 128.00 元

作者热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

自序

笔者于2000年7月任圆山大饭店总经理之职，于公余之暇亦兼任中国文化大学、铭传大学、高雄餐旅学院等观光事业系、所客座教授，讲授“旅运经营管理”、“酒店经营管理实务”暨“企业管理”之课程，凡廿余载。

担任公职期间，均不曾间断参与台湾地区观光政策、规章之厘订与修正，2001年9月，复修订拙著《旅运经营学》第八版。该书问世之后，深受学术界、旅游界及学生们之厚爱。咸认为其系坊间对观光旅游产业资料最为新颖、珍贵并臻至最佳之书籍，顿时，给予本人极大的鼓舞与激励。

今年欣逢圆山大饭店开馆50周年喜庆，恭逢盛会；亦为本人任职圆山大饭店总经理即满三周年之际。因此，本人窃敢本着产、政、学三栖微不足道之经历，复结合行政、学术、经营管理三方面之理论与实务经验撰写新书《酒店营运管理与实务》。以为莘莘学子阅读与参考，并借以向业界诸先进请益、讨教。不过，本人始终深信“用心的经营，远比华丽的文饰更为踏实重要”。

此次本书之能顺利完稿，除应感谢业界同侪、本饭店同仁之鼓励与协助外，特别要感谢台湾中国文化大学法学硕士，于1984年获首届观光主管人员高等考试、惟一录取也是第一位观光状元的黄清泽君，现任圆山大饭店总经理特别助理，同时也是本人之学生，他参与此书编校，鼎力相助，厥功至伟。

最后本书匆匆付梓，疏漏谬误之处，在所难免，尚请不吝赐教匡正，是为序。

鈕光鈺

谨识

目录

自序

第一章 酒店绪论

第一节 酒店的定义 / 2

壹 海外对酒店业所作的定义 / 2

贰 台湾对酒店业所作的定义 / 4

第二节 台湾酒店业发展的沿革 / 7

壹 台湾酒店业概况 / 7

贰 台湾国际观光酒店的崛起 / 10

叁 台湾酒店业全盛时期 / 11

肆 台湾酒店业走向国际化 / 11

第三节 酒店的分类 / 14

壹 依照酒店区域位置及地区的分类 / 14

贰 依照酒店住宿目的的分类 / 17

叁 依照旅客住宿时日的分类 / 19

肆 依照酒店规模大小的分类 / 21

伍 依照酒店房价方式的分类 / 26

第四节 酒店商品的功能及其特性 / 31

壹 酒店的商品 / 31

贰 酒店商品的功能 / 38

叁 酒店商品的特性 / 39

第五节 台湾地区酒店发展现况的分析 / 43

壹 国际观光酒店营运的现况 / 43

贰 观光酒店营运的现况 / 46

叁 一般酒店营运的现况 / 55

肆 休闲酒店营运的现况 / 61

第二章 酒店内部组织的架构及其功能之简介

第一节 酒店组织的意义与形态 / 68

壹 组织的意义 / 68

贰 组织形态的演变 / 68

叁 组织的特性 / 69

第二节 酒店组织的架构与职掌 / 70

壹 酒店组织的架构 / 71

贰 酒店组织的职掌 / 74

第三章 酒店客房订房来源及订房作业

第一节 酒店订房的来源 / 94

壹 旅客亲自或委托他人代订房 / 94

贰 旅行社安排观光旅游的订房 / 95

叁 公司、机关团体为商务旅客或参加会议者
订房 / 95

肆 交通运输业为其旅客代订房 / 96

第二节 酒店订房作业的流程 / 97

壹 酒店订房的方式 / 97

贰 酒店订房作业的程序 / 98

第三节 酒店订房变更或取消作业的方式 / 105

壹 订房的取消或变更原因 / 105

贰 取消订房作业 / 106

	叁 变动订房作业 / 107
第四节	酒店订房的预估与控制 / 107
	壹 酒店订房的预估 / 107
	贰 酒店客房销售的掌控 / 109
第五节	酒店客房超额订房的处理方式 / 113
	壹 酒店客房超额出售的原因 / 113
	贰 酒店客房超额出售后的善后措施 / 114
第四章	酒店客房的种类及客房部组织的功能与服务
第一节	酒店客房的种类 / 120
	壹 依照客房床数及床型区分 / 121
	贰 依照客房的方向区分 / 123
	叁 依照客房与客房之间连接关系区分 / 124
	肆 依照客房特殊的目的区分 / 124
	伍 依照客房其他类型区分 / 128
第二节	酒店客务部的组织架构 / 130
第三节	酒店客务部各级员工的主要职责 / 133
	壹 客务部经理的职责 / 133
	贰 客务部副理的职责 / 134
	叁 夜间经理的职责 / 134
	肆 服务中心的职责 / 135
	伍 大厅接待或旅客关系主任的职责 / 157
	陆 电话总机的职责 / 158

第五章 酒店柜台组织的功能及其作业的性质

第一节 酒店柜台的设置形态及其作业的性质 / 166

壹 酒店大厅的摆设及柜台感性化的设施与服务 / 166

贰 酒店柜台设置的形态 / 168

叁 酒店柜台的作业性质与原则 / 170

第二节 旅客办理迁入作业的要项 / 175

壹 个人旅客登记表的填写及迁入作业的要项 / 178

贰 团体旅客迁入作业的要项 / 180

叁 旅客要求延续住宿作业的要项 / 182

肆 旅客取消当日住房作业的要项 / 182

伍 旅客延期迁入作业的要项 / 182

陆 没有出现旅客处理作业的要项 / 184

柒 客房钥匙管理及控制作业的要项 / 184

捌 外宾要求参观酒店作业的要项 / 184

玖 贵宾接待作业的要项 / 185

拾 旅客客房消费入账作业的要项 / 188

拾壹 旅客兑换外币作业的要项 / 190

拾贰 旅客遗失物品及拾获物品处理作业的要项 / 191

拾叁 商务中心作业的要项 / 192

第三节 旅客办理迁出作业的要项 / 192

壹 个人旅客迁出作业的要项 / 195

贰 团体旅客迁出作业的要项 / 196

叁 旅客迁出结账作业的程序 / 197

肆 旅客迁出后的资料整理工作 / 198

伍 旅客迅速迁出作业的要项 / 198

第六章 酒店房务部的组织功能及其任务

第一节 酒店房务部的组织与功能 / 200

壹 酒店房务部的主要组织 / 200

贰 酒店房务部的主要功能 / 202

叁 酒店房务部作业的程序 / 204

第二节 酒店房务部物管中心作业的要项 / 206

壹 物管中心例行工作分配 / 206

贰 物管中心工作要项分配及人员配置 / 207

叁 物管中心工作守则 / 208

第三节 酒店房务部楼层作业的要项 / 208

壹 楼层值勤前的准备工作 / 209

贰 楼层查空房标准作业的程序 / 211

叁 楼层对客房服务区域的清理及维护作业的程序 / 212

肆 楼层对客房标准的清理作业程序 / 213

伍 楼层对客房物品报销认定标准及其作业的程序 / 226

陆 楼层对客房旅客借用品及内部财产借用处理标准作业的程序 / 226

柒 楼层对报修处理标准作业的程序 / 228

捌 楼层对换房处理标准作业的程序 / 228

玖 楼层替旅客代请保姆工作标准作业的程序 / 230

拾 楼层对旅客习性的作业标准及其作业的程序

- 序 / 230
- 拾壹 楼层对客房的检查标准作业的程序 / 230
- 拾贰 楼层对客房保养作业标准及其作业的程序 / 231
- 拾叁 楼层对旅客衣物洗烫服务标准及其作业的程序 / 231
- 拾肆 楼层对旅客衣物寄存处理标准及其作业的程序 / 232
- 第四节 酒店房务部洗衣中心作业的要项 / 234
 - 壹 酒店员工制服、布品、客衣之洗涤的收取、发放及更新 / 234
 - 贰 酒店报废布巾处理标准作业的程序 / 236
 - 叁 酒店布品的控制及补充 / 239

第七章 酒店餐饮部的服务功能与作业

- 第一节 餐饮业的缘起与分类 / 244
 - 壹 欧美餐饮业的起源与演变 / 244
 - 贰 中国餐饮业的起源与演变 / 245
 - 叁 餐饮业的类型 / 247
- 第二节 酒店餐饮部的餐厅分类及组织系统 / 257
 - 壹 酒店餐饮部的餐厅分类 / 258
 - 贰 酒店餐饮部的组织系统 / 260
- 第三节 酒店餐饮部餐厅作业的要项 / 260
 - 壹 酒店餐饮部中餐厅作业的流程 / 260
 - 贰 酒店餐饮部西餐厅作业的流程 / 261
 - 叁 酒店餐饮部咖啡厅的营业性质 / 269

肆	酒店餐饮部酒吧的营业性质 / 270
第四节	酒店餐饮部组织及作业要项 / 271
壹	酒店餐饮部宴会中心作业的要项 / 272
贰	酒店餐饮部餐务中心作业的要项 / 277
叁	酒店餐饮部客房餐饮服务中心作业的要 项 / 285
肆	酒店餐饮部中厨房作业的要项 / 287
伍	酒店餐饮部西厨房作业的要项 / 295
第八章	酒店业务的行销及公关
第一节	行销的定义及行销组合 / 301
壹	行销的定义 / 301
贰	行销组合 / 303
第二节	酒店行销与公关的活动 / 310
壹	酒店行销的活动 / 310
贰	酒店公共关系的定义与活动 / 320
第三节	酒店行销的实务 / 322
壹	酒店客房行销活动的实务 / 323
贰	酒店餐饮行销活动的实务 / 329
第四节	酒店公共关系与广告的实务 / 346
壹	酒店公共关系的实务 / 346
贰	酒店广告的实务 / 351
第九章	酒店总务部的功能与作业
第一节	酒店总务部的功能及基本作业程序 / 360
壹	酒店总务部的功能 / 360
贰	酒店总务部作业的程序 / 360

第二节 酒店总务部作业的要项 / 367

壹 酒店总务部总务组作业的要项 / 367

贰 酒店总务部资材组作业的要项 / 375

叁 酒店总务部采购组作业的要项 / 384

第十章 酒店工程部的功能与作业

第一节 酒店工程部的功能与基本作业程序 / 398

壹 酒店工程部的功能与职掌 / 398

贰 酒店工程部作业的程序 / 402

第二节 酒店工程部作业的要项 / 403

壹 请修处理作业 / 403

贰 各类设备的检查、保养及维护 / 406

叁 支持其他单位服务工作 / 421

肆 项目工程处理 / 423

伍 特殊工程处理 / 423

陆 机械室的整洁维护 / 424

柒 报废物品处理 / 424

捌 工具的管理 / 424

玖 作业申请书的填写分发 / 426

拾 能源统计分析及报表填写 / 426

第三节 酒店各单位消防及火灾处置作业要项 / 432

壹 员工消防的编组及任务内容 / 432

贰 火灾发生时处置作业要点 / 433

叁 火灾发生时引导人员疏散作业要点 / 435

第十一章 酒店安全室与安全卫生室的功能与作业

- 第一节 酒店安全室的功能及基本作业程序 / 438
 - 壹 酒店安全室的功能 / 438
 - 贰 酒店安全室作业的程序 / 439
- 第二节 酒店安全室作业的要项 / 440
 - 壹 监视系统的运用 / 440
 - 贰 火灾受信总机的运用 / 441
 - 叁 消防系统操作的方法 / 441
 - 肆 后备钥匙管理及使用规定 / 444
 - 伍 员工安全的查核 / 446
 - 陆 巡逻工作 / 446
 - 柒 公共安全的管理 / 447
 - 捌 观光酒店安全联防作业 / 447
 - 玖 突发事件处理要领 / 449
 - 拾 工作记事簿的填写 / 452
- 第三节 酒店安全卫生室的功能及基本作业计划 / 453
 - 壹 酒店安全卫生室的功能 / 453
 - 贰 酒店安全卫生室作业的计划 / 455
- 第四节 酒店安全卫生室作业的要项 / 460
 - 壹 员工安全卫生自动检查程序 / 460
 - 贰 召开员工安全卫生委员会作业程序 / 471
 - 叁 工伤意外事故调查作业程序 / 473
 - 肆 职业灾害统计作业程序 / 476
 - 伍 员工作业环境测定与监督作业程序 / 479
 - 陆 虫害防治作业程序 / 480

- 柒 饮用水检查作业程序 / 480
- 捌 员工安全卫生教育训练计划作业程序 / 482
- 玖 健康管理作业程序 / 484
- 拾 急救箱管理 / 485
- 拾壹 承揽商安全卫生管理程序 / 486

第十二章 酒店财务部的功能与作业

- 第一节 酒店财务部的功能及基本作业程序 / 490
 - 壹 酒店财务部的功能 / 490
 - 贰 酒店财务部作业的程序 / 491
- 第二节 酒店财务部作业的要项 / 494
 - 壹 会计单位作业的要项 / 494
 - 贰 总出纳作业的要项 / 505
 - 叁 餐厅出纳作业的要项 / 511
 - 肆 餐饮成本控制作业的要项 / 520
 - 伍 夜间稽核作业的要项 / 523
 - 陆 信息单位作业的要项 / 528

第十三章 酒店人力资源部的功能与作业

- 第一节 酒店人力资源部的功能及基本作业程序 / 534
 - 壹 酒店人力资源部的功能 / 534
 - 贰 酒店人力资源部作业的程序 / 536
- 第二节 酒店人事组作业的要项 / 537
 - 壹 人员征募与补充 / 537
 - 贰 新进人员的处理 / 537
 - 叁 发布人事通知 / 538

肆	员工保险 / 540
伍	试用期满处理的作业 / 541
陆	员工奖惩考核 / 543
柒	一般业务的执行 / 543
捌	员工活动策划与办理 / 545
玖	服务证明申请程序 / 545
拾	离职人员处理的程序 / 545
第三节	酒店训练组作业的要项 / 546
壹	训练计划与实施作业 / 546
贰	始业训练作业 / 547
叁	语言训练作业 / 549
肆	专业训练作业 / 549
伍	储备人员之训练 / 549
陆	进阶训练 / 550
柒	研习会 / 551
捌	学生实习与参观访问 / 551
第四节	酒店产业工会概述 / 554
壹	酒店产业工会的功能 / 554
贰	圆山大饭店产业工会的概况 / 555
叁	企业内员工申诉处理制度简述 / 557

第十四章 俱乐部的经营管理

第一节	俱乐部的缘起 / 562
第二节	俱乐部的种类与特性 / 563
壹	俱乐部的种类 / 563
贰	俱乐部的特性 / 565
第三节	俱乐部的经营范例 / 567

壹 台北圆山联谊会 / 567

贰 高雄圆山联谊会 / 571

第十五章 酒店连锁经营及国际会议业务

第一节 酒店连锁经营的缘起、定义与形态 / 578

壹 酒店连锁经营的缘起 / 578

贰 酒店连锁经营的定义 / 579

叁 酒店连锁经营的形态 / 581

第二节 酒店连锁经营的利弊分析 / 583

壹 酒店连锁经营的优点 / 583

贰 酒店连锁经营的缺点 / 585

第三节 国际会议的缘起、定义与形态 / 587

壹 国际会议的缘起 / 587

贰 国际会议的定义 / 589

叁 国际会议的形态 / 590

第四节 国际会议的效益 / 591

壹 国际会议的效益 / 591

贰 酒店接待国际会议业务 / 594

参考书目

第一章

酒店绪论

- 第一节 酒店的定义
 - 壹 海外对酒店业所作的定义
 - 貳 台湾对酒店业所作的定义
- 第二节 台湾酒店业发展的沿革
 - 壹 台湾酒店业概况
 - 貳 台湾国际观光酒店的崛起
 - 叁 台湾酒店业全盛时期
 - 肆 台湾酒店业走向国际化
- 第三节 酒店的分类
 - 壹 依照酒店区域位置及地区的分类
 - 貳 依照酒店住宿目的的分类
 - 叁 依照旅客住宿时日的分类
 - 肆 依照酒店规模大小的分类
 - 伍 依照酒店房价方式的分类
- 第四节 酒店商品的功能及其特性
 - 壹 酒店的商品
 - 貳 酒店商品的功能
 - 叁 酒店商品的特性
- 第五节 台湾地区酒店发展现况的分析
 - 壹 国际观光酒店营运的现况
 - 貳 观光酒店营运的现况
 - 叁 一般酒店营运的现况
 - 肆 休闲酒店营运的现况