

酒/店/管/理/丛/书

○ 詹益政 著

与国际接轨
全面实用

国际旅馆业研究专家
数家世界级大酒店总经理
汇集全球最新资料
倾力奉献权威之作



现代酒店经营

Modern Hotel Management



南方日报出版社

现代酒店经营

詹益政 著



南方日报出版社

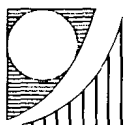
图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店经营/詹益政 著. —广州: 南方日报出版社,
2002

ISBN 7 - 80652 - 156 - 9

I. 现… II. 詹… III. 饭店—经济管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 059714 号



本书简体字版经由台湾扬智文化
事业股份有限公司授权独家出版

现代酒店经营

詹益政 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998 - 8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 肇庆市端州报社印刷厂

开 本: 850mm×1168mm 大 32 开 印张 15.5

字 数: 330 千字

印 数: 5000 册

版 次: 2002 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 32.00 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。

作者简介

詹益政



学历/日本明治学院大学商科毕业

美国夏威夷大学东西文化中心旅业管理研究所毕业

南美洲旅馆高级主管研究中心结业

曾任/垦丁福华大饭店、凯撒大饭店、高雄大饭店、日本琉球香和大饭店总经理

中国文化大学、铭传大学、真理大学教授

中国文化大学观光研究所副所长

台湾观光协会常务理事

台湾观光教育学会常务理事

台北市观光旅馆公会总干事

高雄市观光旅馆公会顾问

公费留学、高考观光组考试委员

商业类专校及国际观光旅馆评鉴委员

现任/中国文化大学观光研究所副教授

温哥华首相旅馆管理学院教授

台湾休闲旅馆协会创办顾问

酒店管理丛书

酒店营运管理与实务	钮先钺	著
酒店人力资源管理	刘桂芬	著
现代酒店经营	詹益政	著

责任编辑：梁建华
装帧设计：陈方远工作室
责任技编：三 木
责任校对：陈 宁

严序

“酒店与戏台在很多方面极为相似。……酒店的工作人员必须像舞台上的演员一样，能够扮演各种不同的角色。惟一与其他行业不同的是，这幕戏是永远演不完的。……周而复始，不断地将生命与活力灌输给人生的舞台。”

这段话不是我自己创造的，而是从詹益政先生的大著《现代酒店经营》中“借”的，大哉斯言！若非兼具理论与实务经验如詹益政先生者，是无法用这么简单的一段话点出酒店业的精髓的。

“酒店”可说是观光旅游专业的“门户”，往往决定了一个游客对这个国家、城市、地区的观感。往更深层的意义来看，每一名酒店的从业人员，即使是替旅客拿行李的门童或餐厅的服务员，都是背负着使命的外交人员、主人，他招待、服务客人的每一行为，都是“民众外交”的一个动作。陈义过高吗？我想有过旅游经验的人，多少会同意我的看法。

台湾自从 1956 年开始提倡观光事业以来，历经数十年的演进，有计划地兴建、管理与经营观光酒店，改善设备，推广市场，并加强对人的培育。其风貌与发展，已非当时可同日而语。但是，万丈高楼平地起，所有酒店事业的发展及繁盛，均有赖于优秀的人才及丰富的专业知识作基础。而詹益政先生在此领域，作出了极大的贡献。

詹益政先生是酒店业的前辈，最难得的是理论与实务都很丰富。他不但是日本明治学院大学商科毕业，还在美国夏威夷

大学东西文化中心进行旅业管理研究。最难得的是，他曾担任台湾数家不同系统、形态大型酒店，包括福华饭店、凯撒饭店、“国宾饭店”及日本琉球大饭店等的总经理。如此丰富的经验，在台湾酒店业并不多见。

但更难得的是，詹益政先生在繁忙的工作之余，还有心培育酒店专业的人才，不但从事教育，而且著书立说，撰写一系列与酒店及观光事业相关的著作，如《现代酒店经营》就是最好的例子，此书是台湾观光酒店业难得一见的、有系统、兼容并蓄的著作，酒店之渊源、概念实务、发展，以及酒店专门用语，无所不包。本书就像给演员的手册指南，让新手可以中规中矩地粉装登场，让老手也可以不时回归基本，调校表演中不够精准的部分，让每个人都可以有完美的一场演出。

台湾观光协会会长

严长寿谨志

自序

21 世纪在全球社会经济结构瞬息万变的冲击下, 酒店经营也堂堂迈向全球化、资讯化、科技化、多元化和知识管理化, 并以“竞争力”和“领导力”决胜一切的“新纪元”。

如何运用营销策略,加强顾客关系?如何利用科技建立健全的组织?如何应用知识管理,提升服务品质?如何创新产品,领先目标市场?如何善用管理技巧,有效掌握作业?如何发挥领导优势,驱动革新并创新辉煌的绩效?等等,实在需要我们业界重新调整传统的经营、管理方法、策略、观念与作风,以顺势变革,始能建立稳固而永续经营的餐旅业王国。

有鉴于此,作者将原著《现代酒店经营》一书重新编写,并将餐饮部门列出,另成一本,名为《酒店餐饮经营实务》,成为姊妹作,不但大幅增加全球最新、最实用的专业知识和作业程序,并附加英文专业用语,以应全球化之急需与国外留学生之需求。

最后将作者累积半世纪来，产、官、学三栖执教与现场实际体验，统合兼顾理论与实务，期能达到内容充实、实例丰富、简明扼要、学以致用为主要目的，以应对 21 世纪餐旅业所面临的新变化与挑战。同时希望借此修订版，能够回馈各界贤达往年对作者鼎力支持、爱护有加之感激情怀。

本书出版之际，特别承蒙台湾观光协会严会长长寿百忙之中拨冗赐序，不胜感激。

此外，感谢扬智文化事业公司赖筱弥小姐为本书所付出的心力。

本书著作虽已竭尽心力以求尽善尽美，然因时间所限，匆忙付梓，恐有疏漏遗珠之感，尚祈方家不吝赐教。

詹益政谨识

2002年7月

目录

严序/1

自序/1

第一章 概说/1

- 第一节 酒店发展简史/3
- 第二节 酒店的定义/6
- 第三节 酒店的使命/9
- 第四节 酒店的分类/10
- 第五节 客房的分类/17
- 第六节 酒店的特性/22
- 第七节 酒店与服务/24
- 第八节 汽车酒店/25
- 第九节 观光酒店发展经过/28

第二章 酒店的组织/39

- 第一节 组织概要/40
- 第二节 总经理的职责/45
- 第三节 副总经理的职责/49
- 第四节 客房部的组织/54
- 第五节 客房部经理的职务/57
- 第六节 客房部职员简介/61

第三章 订房作业/73

- 第一节 订房之来源/74
- 第二节 旅客进店前之核对/79
- 第三节 订房组与柜台之联系/80
- 第四节 通信订房/83
- 第五节 住宿契约与订房契约/83
- 第六节 酒店的连锁经营/87
- 第七节 酒店与旅行社的关系/92

第四章 旅客迁入的手续/95

- 第一节 机场接待/96
- 第二节 旅客住进与柜台接待事务/97
- 第三节 询问服务/99
- 第四节 服务员的接待工作/101
- 第五节 旅客资料之整理与各单位之联系/102

第五章 柜台的业务/105

- 第一节 柜台的设置形态/106
- 第二节 柜台的组织形态/111
- 第三节 柜台的任务/112
- 第四节 柜台职员须知/114
- 第五节 柜台的日常业务/116
- 第六节 柜台推销技术/117
- 第七节 如何提高客房利用率/123
- 第八节 接客厅/128
- 第九节 行李间的工作/130
- 第十节 电梯服务员/137

- 第十一节 衣帽间/142
- 第十二节 电话总机/143
- 第十三节 工商服务/144
- 第十四节 休闲娱乐服务/145

第六章 旅客迁出的手续/147

- 第一节 行李服务员的工作/148
- 第二节 结账/148
- 第三节 送客/149
- 第四节 团体客之迁入与迁出手续/149
- 第五节 账务的处理/152
- 第六节 柜台与订房组的联系/153
- 第七节 佣金问题/153
- 第八节 柜台出纳员作业程序/154
- 第九节 夜班接待员之职务/159

第七章 旅客信件的处理/163

- 第一节 已住进旅客的信件处理/164
- 第二节 非房客的信件处理/164
- 第三节 已迁出旅客的信件处理/165

第八章 酒店会计/167

- 第一节 酒店会计概说/168
- 第二节 顾客分户账会计/172
- 第三节 旅客到达记录/173
- 第四节 迁出酒店记录/174
- 第五节 房租/175

- 第六节 客房收入报表/179
- 第七节 夜班柜台报告表与客房使用报告表/182
- 第八节 销售收入的日常审核工作/184

第九章 房务管理/193

- 第一节 房务管理部的任务/194
- 第二节 房务管理部主管的职务/197
- 第三节 房务管理部与各单位之关系/204
- 第四节 服务员应具备的一般条件/205
- 第五节 服务员应具备的特殊条件/207
- 第六节 服务员服务须知/208
- 第七节 服务台/210
- 第八节 接客服务/212
- 第九节 房务管理实务/215
- 第十节 夜勤工作人员注意事项/244
- 第十一节 保卫工作/245
- 第十二节 消防常识/246

第十章 人事与训练/249

- 第一节 员工的职业心理/250
- 第二节 管理者应有的态度/252
- 第三节 你也是未来的经理/254
- 第四节 员工训练及职位分类/256
- 第五节 管理者应有的认识/256

第十一章 业务推广/261

- 第一节 酒店行销策略/262

- 第二节 宣传资料/267
- 第三节 如何争取国际会议/270
- 第四节 如何成为一流的酒店/277
- 第五节 欧美的酒店经营/281

第十二章 现代化的管理与计算机的应用/285

- 第一节 计算机化作业/286
- 第二节 美国酒店的统一会计制度/298
- 第三节 现代化的管理制度/299
- 第四节 经营酒店的新观念/301

第十三章 研究、改进与发展/305

- 第一节 兴建酒店前的市场调查/306
- 第二节 酒店开业前的营销活动/311
- 第三节 酒店的新市场——国际会议/317
- 第四节 基层人才的职前训练/321
- 第五节 如何改进酒店作业/323
- 第六节 酒店的建筑计划/327
- 第七节 兴建酒店进度的控制/332
- 第八节 酒店行销的新方向/340
- 第九节 酒店经营的六大病态/346
- 第十节 观光酒店的评鉴工作/352

第十四章 设备工程保养/357

- 第一节 灰尘处理/358
- 第二节 电力设备/359

- 第三节 空调设备/361
- 第四节 给水、排水设备/363
- 第五节 防火措施/365
- 第六节 预防保养的重要性/366
- 第七节 工务部主管的职责/367

第十五章 服务品质管理/369

- 第一节 如何评鉴酒店的服务品质/370
- 第二节 现代酒店新定位/378

第十六章 休闲酒店与都市酒店经营 比较/383

- 第一节 酒店的使命/384
- 第二节 休闲酒店与都市酒店的比较/384
- 第三节 酒店经营的武器/387
- 第四节 中、美、日度假酒店特色/388

第十七章 商务酒店与民宿/395

- 第一节 商务旅客住宿形态/396
- 第二节 商务顾客类型/397
- 第三节 如何经营民宿/399

第十八章 休闲酒店发展过程与行销/409

- 第一节 发展初期/410
- 第二节 兴盛期/411
- 第三节 过渡期/412
- 第四节 竞争期/413

第五节 转变期/413

第六节 没落期/414

附录一 善用饭店设备与服务的秘诀/415

附录二 观光惯用语/425

附录三 酒店惯用语/435

附录四 酒店会计用语/441

附录五 酒店常用术语/447

附录六 房务管理专用语/457

习 题/477

[illegible]