

JiuDian

600^{GuanLi}_{Wen}

|朱坤莉◎编著|

酒店管理

600

间

酒店业是中国最早对外开放的行业之一，自从20世纪80年代开始，就有外资进入中国酒店业，如今外方管理的中国酒店数量已经相当多了，借鉴与学习国外酒店管理集团的经验也是中国酒店业在自我成长过程中不可缺少的一步。

中国物资出版社

D143080

JiuDian

GuanLi
600Wen

|朱坤莉◎编著|

酒店管理

600

间

酒店业是中国最早对外开放的行业之一，自从20世纪80年代开始，就有外资进入中国酒店业，如今外方管理的中国酒店数量已经相当多了，借鉴与学习国外酒店管理集团的经验也是中国酒店业在自我成长过程中不可缺少的一步。

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理 600 问/朱坤莉编著. —北京: 中国物资出版社, 2007. 10
ISBN 978 - 7 - 5047 - 2745 - 9

I. 酒… II. 朱… III. 饭店—企业管理—问答 IV. F719.2 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 153846 号

责任编辑 秦理曼

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 710mm × 1000mm 1/16 印张: 20.75 字数: 318 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 2745 - 9/F · 1143

印数: 00001—10000 册

定价: 36.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前 言

酒店业是中国最早对外开放的行业之一，从20世纪80年代开始，就有外资进入中国酒店业。如今由外方管理的中国酒店数量已经相当多了，借鉴、学习国外酒店管理集团的管理经验也是中国酒店业在自我成长过程中不可缺少的一步。中国的酒店业正在快速成长的过程中，需要先进的理念加以引导，需要实践经验的积累，才能更好地为客人提供服务，使客人产生亲切感和安全感。

酒店的员工和客人的距离是最近的。如果在从事服务工作之前，员工没有接受过很好的培训和指导，那么当服务出现差错时，他们就会不知如何应对不满的客人，在处理服务差错时可能会不知所措，缺乏信心，不能确定哪一种是最好的解决方法。所以，如何提高员工的服务意识、服务知识和技能是酒店管理的核心。

本书从实际出发，采用一问一答方式，全面阐述酒店管理的执行和工作细节问题，将酒店管理流程细化，并为酒店管理职位任职者提供可借鉴的范例。本书内容包括酒店部门建设与管理、酒店公共关系管理、酒店前厅管理、酒店餐饮管理、酒店客房管理、酒店康体娱乐管理、酒店商场服务管理、酒店安全保卫管理、酒店采购管理、酒店工程管理、酒店人力资源管理、酒店财务管理等。书中系统、详细地介绍了酒店管理的各项工作，分别从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面展开，提供了一整套科学、实用的工作标准，简洁、直观，具有很强的可操

作性、实用性和可读性，是酒店管理各职位人员必备的工作执行手册。

本书适合酒店管理从业人员、酒店服务人员、酒店人力资源管理人员和中高层管理人员、咨询业从业人员及各类型酒店企业内部培训使用。

编 者

2007. 10

目 录

Contents

酒店管理600问

第一章

酒店管理总论

- 1 什么是酒店? (1)
- 2 酒店发展的历程是怎样的? (1)
- 3 酒店有哪些种类? (2)
- 4 酒店的等级划分的标准是什么? (3)
- 5 酒店在旅游业中有什么作用? (4)
- 6 酒店与旅行社之间是什么关系? (4)
- 7 什么是“绿色酒店”? (5)
- 8 酒店管理工作包括哪些内容? (5)
- 9 酒店组织的基本含义是什么? (6)
- 10 酒店组织管理的主要内容有哪些? (6)
- 11 酒店组织结构一般是怎样的? (6)
- 12 工作设计主要包括哪些内容? (7)
- 13 工作岗位设计应该注意哪些问题? (7)
- 14 什么是岗位分析? (7)
- 15 岗位说明书包括哪些内容? (7)
- 16 行政部门的工作职能有哪些? (8)
- 17 总经理的素质要求有哪些? (8)
- 18 总经理的工作职责是什么? (9)
- 19 行政专员的岗位素质要求有哪些? (9)
- 20 行政专员的工作职责有哪些? (10)
- 21 行政文员的主要工作职责有哪些? (10)
- 22 酒店的组织管理制度主要有哪些? (11)
- 23 酒店基本制度包括哪些? 其主要内容分别是什么? (11)
- 24 酒店的经济责任制度包括哪些? (11)
- 25 如何考核酒店经济责任制? (12)
- 26 酒店组织效能评价指标包括哪些内容? (12)
- 27 哪些酒店组织氛围会影响员工的行为和工作态度? (13)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 28 什么是酒店《员工手册》? 它包括哪些内容? (14)
- 29 什么是酒店计划管理? 酒店计划管理包括哪些内容? (14)
- 30 酒店计划有哪些类型? (15)
- 31 什么是酒店的计划指标? 酒店有哪些主要的计划指标? (16)
- 32 为什么说客房或床位出租率是酒店的主要经济指标? 如何计算客房出租率? (16)
- 33 如何计算客房双开率? (16)
- 34 如何计算酒店劳动生产率和宾客满意率? (17)
- 35 什么是发展速度、增长速度? 如何计算发展速度和增长速度? (17)
- 36 滚动式计划编制方法有什么特点? (17)
- 37 在编制酒店计划时需要考虑哪些因素? (18)
- 38 如何保证酒店计划工作的管理取得成效? (18)
- 39 什么是决策? 酒店决策有几种基本类型? (19)
- 40 酒店经营决策包括哪些步骤? (19)
- 41 确定性决策的特点是什么? (20)
- 42 什么叫风险型决策? (20)
- 43 什么叫不确定性决策? 有哪些主要的不确定性决策? (21)
- 44 什么是战略管理, 战略管理的过程如何? (21)
- 45 什么是酒店的企业再造工程? (22)
- 46 什么是酒店可行性研究? (23)
- 47 酒店广告的功效体现在哪里? (23)
- 48 酒店的广告行为对消费者的意义何在? (23)
- 49 酒店的广告行为对酒店的意义何在? (24)
- 50 什么是酒店广告的目标? (24)
- 51 酒店的广告目标如何进行分类? (24)
- 52 不同类型的酒店广告目标各有什么样的优势? (25)
- 53 酒店怎样确定符合自身特点的广告目标? (26)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 54 什么叫做酒店的广告策略? 酒店广告为什么要讲究策略? (26)
- 55 制定酒店广告策略有哪些步骤? (27)
- 56 什么叫做目标市场? 酒店目标市场应具备的特点有哪些? (27)
- 57 酒店确定目标市场对广告策略的制定有何影响? (28)
- 58 常见的酒店服务与产品细分市场有哪些? (28)
- 59 细分酒店服务与产品市场进行的意义是什么? (28)
- 60 酒店广告预算有哪些方式? (29)
- 61 如何通过酒店广告传送真实可信、打动人心的信息? (29)
- 62 选择酒店广告媒体要注意什么? (30)
- 63 酒店广告中经常采用的媒体有哪些? (30)
- 64 不同广告媒体的优缺点分别是什么? (31)
- 65 酒店广告的媒体投放应注意哪些问题? (32)
- 66 受广告效果影响的主要人群有哪些? 合理评价广告效果的难点在哪里? (33)
- 67 合理评价广告效果的意义何在? (33)
- 68 测量广告效果的方法有哪些? (34)
- 69 什么是酒店信息技术? (34)
- 70 酒店信息技术有哪些类型? (34)
- 71 什么是酒店管理信息系统(HMIS)? (35)
- 72 酒店信息系统具有哪些特点? (36)
- 73 酒店管理信息系统的作用与优势有哪些? (36)
- 74 设计酒店管理信息系统的目标是什么? (37)
- 75 酒店管理信息系统的设计应如何进行? (37)
- 76 酒店信息管理系统具有哪些功能? (38)
- 77 酒店管理信息系统的运行与维护应注意哪些问题? (40)
- 78 什么是旅游电子商务? (40)
- 79 旅游电子商务有哪些优势? (40)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 80 旅游电子商务有哪些特点? (41)
- 81 互联网对酒店的发展有何影响? (42)
- 82 旅游电子商务在酒店中有何应用? (43)
- 83 什么是旅游酒店合同? (43)
- 84 《中国旅游饭店行业规范》基本内容是什么? (44)
- 85 什么是酒店合同的权利和义务? (44)
- 86 酒店和旅客之间的权利和义务如何产生和终止? (45)
- 87 酒店对客人的权利和义务有哪些? (46)
- 88 酒店和旅行社之间的权利和义务怎样约定? (46)
- 89 酒店同物资供应部门的权利义务如何约定? (46)
- 90 酒店和员工之间的权利和义务有哪些? (47)
- 91 酒店合同制定的原则有哪些? (47)
- 92 什么是劳动合同? (47)
- 93 酒店合同如何确立、变更和终止? (48)
- 94 劳动者试用期权益有哪些? (48)
- 95 什么是酒店的全面质量管理? 其基本要求是什么? (49)
- 96 酒店怎样设置质量管理机构? (51)
- 97 质量管理一般有哪几个步骤? (51)
- 98 酒店的产品是什么? (52)
- 99 酒店服务的基本原则是什么? (52)
- 100 为什么要重视员工手册的发放与学习? (52)
- 101 酒店优质服务包括哪些内容? (52)
- 102 酒店服务人员良好的服务态度应表现在哪些方面? (53)
- 103 酒店工作人员所涉及的酒店服务知识有哪些? (53)
- 104 酒店服务人员应有什么服务技能? (54)
- 105 酒店服务中对客人服务用语要求有哪些? (54)
- 106 对酒店人员仪表仪容有什么要求? (56)
- 107 酒店服务人员在神态表情方面应注意什么? (56)
- 108 对酒店服务人员的仪态有什么要求? (57)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 109 酒店服务人员在行为举止方面应注意什么? (58)
- 110 工作人员处理投诉的基本原则是怎样的? (59)
- 111 客人投诉的一般心理动机有哪些? (60)
- 112 客人投诉的主要原因有哪些? (60)
- 113 客人常见的投诉类型有哪些? (60)
- 114 上述几类投诉应如何解决? (61)
- 115 处理客人投诉的各种规程是怎样的? (62)
- 116 遇到客人投诉不属实的情况应如何处理? (62)
- 117 如何处理客人的电话投诉? (63)
- 118 如何处理客人的信件投诉? (63)

前厅管理

- 119 什么是前厅? (64)
- 120 前厅的地位和作用如何? (64)
- 121 前厅管理的主要任务是什么? (64)
- 122 前厅管理的机构分类包括哪些? (65)
- 123 前厅管理工作的主要类别有哪些? (65)
- 124 前厅经理的素质要求是什么? (66)
- 125 前厅主管的素质要求是什么? (67)
- 126 前厅接待员的素质要求是什么? (67)
- 127 前厅问询员的素质要求是什么? (67)
- 128 前厅迎宾员的素质要求是什么? (68)
- 129 前厅行李员的素质要求是什么? (68)
- 130 前厅话务员的素质要求是什么? (68)
- 131 前厅收银员的素质要求是什么? (68)
- 132 前厅订房员的素质要求是什么? (69)
- 133 前厅票务员的素质要求是什么? (69)
- 134 商务中心工作人员的素质要求是什么? (69)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 135 大堂副理的素质要求是什么? (70)
- 136 前厅经理的岗位职责是什么? (70)
- 137 大堂副理的岗位职责是什么? (71)
- 138 前厅主管的岗位职责是什么? (72)
- 139 行政楼层接待员的岗位职责是什么? (72)
- 140 商务中心文员的岗位职责是什么? (73)
- 141 接待员的岗位职责是什么? (73)
- 142 客房预订员的岗位职责是什么? (73)
- 143 宴会预订员的岗位职责是什么? (74)
- 144 商务中心服务员的岗位职责是什么? (74)
- 145 话务员的岗位职责是什么? (75)
- 146 行李员的岗位职责是什么? (75)
- 147 迎宾员的岗位职责是什么? (75)
- 148 问询员的岗位职责是什么? (76)
- 149 收银员的岗位职责是什么? (76)
- 150 为什么要实施前厅工作流程? (76)
- 151 前厅接待员的工作流程是什么? (77)
- 152 前厅迎宾员的工作流程是什么? (77)
- 153 前厅行李员的工作流程是什么? (78)
- 154 前厅话务员的工作流程是什么? (80)
- 155 前厅问询员的工作规程是什么? (81)
- 156 前厅预订员的工作流程是什么? (81)
- 157 前厅票务员的工作流程是什么? (82)
- 158 前厅收银员的工作流程是什么? (82)
- 159 前厅商务中心的工作流程是什么? (82)
- 160 大堂副理的工作流程是什么? (83)
- 161 什么是前厅信息管理系统? (83)
- 162 前厅信息管理的应用要点是什么? (84)
- 163 前厅信息管理的三大基本要求是什么? (84)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 164 前厅信息管理的作用是什么? (84)
- 165 前厅信息管理主要负责什么方面的工作? (84)
- 166 前厅信息管理系统的应用范围包括哪些? (85)
- 167 前厅信息管理的组织是如何构成的? (85)
- 168 前厅信息管理的组织结构体系是如何构建的? (86)
- 169 如何进行客房预订与入住登记子系统的操作? (86)
- 170 如何进行客人离店结账与客人档案管理子系统的操作? (87)
- 171 如何进行酒店商场信息管理子系统的操作? (87)
- 172 订房客人失约未来,怎么办? (88)
- 173 客人对客房价格不满意,提出种种理由要求享有较大的折扣时应如何处理? (88)
- 174 客人来到酒店想办理住宿手续,但客房已满,他又没有预订,这时应如何处理? (89)
- 175 前厅工作人员值班时对客人的故意纠缠应如何处理? (89)
- 176 客人要求调房怎么处理? (89)
- 177 客人要求代办事项应如何处理? (89)
- 178 酒店客人要求前厅对其房间号和相关情况进行保密时应如何处理? (90)
- 179 客人结账后,延时离店怎么办? (90)
- 180 客人对酒店账单提出异议时应如何处理? (90)
- 181 如何预防客人的拖延付款? (91)
- 182 如何防止住店走单? (91)

客房管理

- 183 客房部在酒店中处于怎样的地位? (93)
- 184 客房部服务的工作特点是什么? (94)
- 185 客房管理的意义体现在哪些方面? (95)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 186 客房管理的工作目标主要是哪些方面? (95)
- 187 客房部的日常管理工作应包括哪些内容? (95)
- 188 客房管理的管辖范围包括哪些? (96)
- 189 客房管理的主要工作内容包括哪些? (97)
- 190 酒店客房部门的组织管理结构是怎样构成的? (97)
- 191 酒店客房管理部门可分为哪些类别? (98)
- 192 客房管理分类的意义何在? (98)
- 193 如何密切客房部不同岗位之间的联系? (98)
- 194 客房部管理工作的实施应该遵循哪些准则? (99)
- 195 客房部的工作绩效标准应如何制定? (99)
- 196 客房部经理的岗位素质要求有哪些? (99)
- 197 楼层主管岗位的素质要求有哪些? (100)
- 198 楼层领班的岗位素质要求有哪些? (100)
- 199 楼层服务员的岗位素质要求有哪些? (100)
- 200 公共区域清洁员的岗位素质要求有哪些? (100)
- 201 客衣与布单收发员的岗位素质要求有哪些? (101)
- 202 洗涤工的岗位素质要求有哪些? (101)
- 203 客房部经理的岗位工作职责是什么? (101)
- 204 楼层主管的岗位工作职责是什么? (102)
- 205 楼层领班的岗位工作职责是什么? (102)
- 206 楼层服务员的岗位工作职责是什么? (102)
- 207 公共区域清洁员的岗位工作职责是什么? (103)
- 208 客衣与布单收发员的岗位工作职责是什么? (103)
- 209 洗涤工的岗位工作职责是什么? (103)
- 210 客房服务的基本服务工作规程是怎样的? (103)
- 211 客房部经理的工作规程是怎样的? (104)
- 212 楼层主管的工作规程是怎样的? (105)
- 213 楼层领班的工作规程是怎样的? (105)
- 214 楼层服务员的工作规程是怎样的? (106)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 215 公共区域清洁员的工作规程是怎样的? (106)
- 216 客衣与布单收发员的工作规程是怎样的? (107)
- 217 洗涤工的工作规程是怎样的? (107)
- 218 酒店客房部的员工应掌握客人的哪些心理特征? (107)
- 219 针对客人心理,客房部的员工应做好哪些工作? (108)
- 220 客房安全管理的特点有哪些? (108)
- 221 造成酒店客房出现安全事故的原因主要有哪些? (109)
- 222 酒店客房部如何做好安全工作? (109)
- 223 怎样圆满完成酒店的VIP接待和服务工作? (110)
- 224 怎样对酒店客房进行三级查房制度? (111)
- 225 客人馈赠应如何处理? (111)
- 226 如何处理客人遗留的物品? (111)
- 227 怎样能够提高客房部门员工对客人服务的技巧? (111)
- 228 怎样完成“DND”房间的工作任务? (112)
- 229 客房服务员清扫客房应该按照怎样的顺序? (113)
- 230 酒店客房发生火灾时的处理要领是什么? (113)
- 231 客人住店时财物被盗应采取的措施有哪些? (114)
- 232 服务员怎样处理酒店楼层上酗酒客人闹事的情况? (114)

第四章

餐饮管理

- 233 酒店餐饮管理的基本功能有哪些? (116)
- 234 酒店餐饮管理的工作目标主要是哪些方面? (116)
- 235 酒店餐饮服务管理的具体内容包括哪些? (116)
- 236 酒店餐饮服务的特点体现在哪些地方? (117)
- 237 酒店餐饮部门的组织结构是怎样的? (117)
- 238 酒店餐饮管理部门可分为哪些类别? (118)
- 239 酒店的餐厅可分为哪些类别? (118)
- 240 厨房在餐饮部中地位怎样?包括哪些岗位? (118)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 241 如何密切餐饮部不同岗位之间的联系? (118)
- 242 餐饮部经理的岗位素质要求是怎样的? (119)
- 243 餐厅经理的岗位素质要求是怎样的? (119)
- 244 宴会部经理的岗位素质要求是怎样的? (119)
- 245 迎宾员的岗位素质要求是怎样的? (120)
- 246 接待员的岗位素质要求是怎样的? (120)
- 247 厨房部的岗位素质要求是怎样的? (120)
- 248 酒水部的岗位素质要求是怎样的? (121)
- 249 管事部的岗位素质要求是怎样的? (121)
- 250 餐饮部经理的岗位工作职责是什么? (121)
- 251 餐厅经理的岗位工作职责是什么? (122)
- 252 宴会部经理的岗位工作职责是什么? (122)
- 253 迎宾员的岗位工作职责是什么? (123)
- 254 接待员的岗位工作职责是什么? (123)
- 255 厨房部的岗位工作职责是什么? (124)
- 256 厨房粗加工组工作职责是什么? (124)
- 257 酒水部的岗位工作职责是什么? (125)
- 258 管事部的岗位工作职责是什么? (125)
- 259 餐饮工作规程是由哪些部分组成的? (126)
- 260 为什么要实施餐饮工作规程? (126)
- 261 餐饮工作规程在整个酒店管理中占据了怎样的地位? (127)
- 262 散餐早茶市的工作规程是怎样的? (127)
- 263 散餐正餐(午餐和晚餐)的工作规程是怎样的? (128)
- 264 散餐客房送餐的工作规程是怎样的? (130)
- 265 一般团体餐的工作规程是怎样的? (130)
- 266 宴会的工作规程是怎样的? (131)
- 267 中餐的工作规程是怎样的? (133)
- 268 西餐的工作规程是怎样的? (133)
- 269 自助餐的工作规程是怎样的? (134)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 270 咖啡厅的工作规程是怎样的? (135)
- 271 酒会的工作规程是怎样的? (135)
- 272 酒水部的工作规程是怎样的? (136)
- 273 厨房部的工作规程是怎样的? (136)
- 274 管事部的工作规程是怎样的? (137)
- 275 酒店餐饮成本核算具有什么样的特点? (137)
- 276 酒水的标准成本控制是怎样进行的? (138)
- 277 为什么需要比较餐饮原材料的标准成本与实际成本? (139)
- 278 如何对餐饮原材料的标准成本与实际成本进行比较
和控制? (139)
- 279 为什么需要对餐饮原材料的粗加工进行核算? (140)
- 280 餐饮原材料的粗加工核算应如何进行? (140)
- 281 酒店餐饮部如何定价? (141)
- 282 酒水的还原控制法操作是如何进行的? (142)
- 283 如何控制酒水的标准营业收入? (143)
- 284 酒店餐饮部的菜单设计应考虑什么原则? (143)
- 285 西餐服务内容有哪些? (144)
- 286 怎样办理酒店的宴会预订? (145)
- 287 酒店宴会的座次排定应遵循什么样的通则? (145)
- 288 西餐宴会的座次如何安排? (146)
- 289 餐厅用餐服务应注意哪些事项? (146)
- 290 酒店餐饮部的基本服务技能包括哪些? (146)
- 291 酒店餐饮的卫生“五四制”具体指什么? (147)

人力资源管理篇

- 292 人力资源管理的基本功能有哪些? (148)
- 293 酒店培训有什么意义? (148)
- 294 酒店培训工作应遵循怎样的原则? (148)

目 录

Contents

酒店管理600问

- 295 酒店员工培训计划包括哪些内容? (149)
- 296 酒店人力资源部门的组织结构是怎样设置的? (150)
- 297 酒店人力资源管理工作可以分为哪几类? (150)
- 298 酒店员工培训工作怎样进行分类? (150)
- 299 酒店人力资源经理的岗位素质要求是什么? (150)
- 300 酒店人力资源部劳务工作人员的岗位素质要求是什么? (151)
- 301 酒店人力资源部劳资工作人员的岗位素质要求是什么? (151)
- 302 酒店人力资源部人事工作人员的岗位素质要求是什么? (151)
- 303 人事行政文员的岗位素质要求有哪些? (151)
- 304 酒店培训经理的岗位素质要求是什么? (152)
- 305 酒店培训教师的岗位素质要求是什么? (152)
- 306 酒店人力资源经理的工作职责是什么? (152)
- 307 酒店人力资源部劳务工作人员的工作职责是什么? (152)
- 308 酒店人力资源部劳资工作人员的工作职责是什么? (153)
- 309 酒店人力资源部人事工作人员的工作职责是什么? (153)
- 310 酒店培训经理的工作职责是什么? (153)
- 311 酒店培训教师的工作职责是什么? (154)
- 312 晋升的主要作用是什么? (154)
- 313 职位的内部提升应遵循什么原则? (154)
- 314 对酒店人事考核的工作规程有哪些? (155)
- 315 考勤检查的内容有哪些? (155)
- 316 如何对员工交接班进行管理? (155)
- 317 酒店员工工资的管理有哪些要求? (156)
- 318 什么是酒店员工的内部招聘? (156)
- 319 酒店员工外部招聘的程序如何? (157)
- 320 酒店人事招聘的工作规程有哪些? (157)