



现代酒店实战运营指南丛书

Practical Operation for Hotel Management

新编现代酒店 服务与管理实战案例 分析实务全书

曹希波/编著

- 汇集现代酒店管理工作精华
- 深入分析酒店服务全程细节
- 全面移植成功酒店服务管理流程与技巧

现代酒店高盈利之道的经典讲解与案例透析
酒店服务与管理法则的精简提炼与实务指导



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



现代酒店实战运营指南丛书

新编现代酒店 服务与管理实战案例 分析实务全书

曹希波/编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店服务与管理实战案例分析实务全书/曹希波编著. - 北京:
企业管理出版社, 2007. 5

ISBN 978 - 7 - 80197 - 744 - 1

I. 新… II. 曹… III. ①饭店 - 商业服务 - 案例②饭店 - 企业管理 -
案例 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 065838 号

书 名: 新编现代酒店服务与管理实战案例分析实务全书

作 者: 曹希波

责任编辑: 志 民

书 号: ISBN 978 - 7 - 80197 - 744 - 1

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

经 销: 新华书店

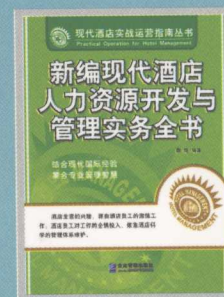
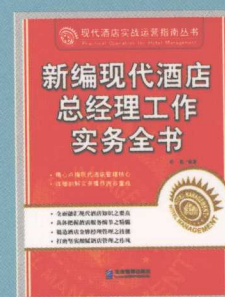
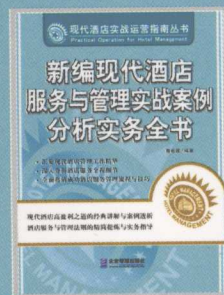
规 格: 170 毫米×230 毫米 16 开本 28 印张 400 千字

版 次: 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 58.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

- 找准酒店服务风格
- 符合地域人情特色
- 精细人群消费理念
- 制定合理推介方略
- 刺激酒店消费欲望
- 巩固常青不倒地位
- 拓展精品服务眼光
- 塑造非凡战略影响



前 言

美国著名酒店房地产行业研究咨询机构 Lodging Econometrics (LE) 日前出版了首个针对亚洲国家的酒店建设项目的“住房开发在建项目数据库”(Lodging Development Pipeline), 这项研究报告的数据表明, 中国目前进行的酒店业开发活动在全球居于首位。另外, 2008 年的北京奥运会和 2010 年的上海世博会, 给中国的酒店业发展也带来了巨大的推动力。据调研显示, 绝大多数酒店都预计在奥运会之前建成。

21 世纪的中国旅游业蓬勃发展, 酒店市场竞争将更加激烈, 现代酒店的服务与管理必须运用现代化、规范化的服务与管理方式进行有效管理, 才能在未来的全球竞争中站稳脚跟, 抓住机遇, 赢得竞争优势。要使顾客在酒店的设备方面感觉整洁、方便和安全; 在餐饮方面别出心裁; 在服务方面表现出至诚的服务态度; 在周围环境布置方面要美观、优雅, 使顾客能有一种宾至如归的感觉。也就是说, 要想在竞争中取胜, 就必须拥有超前的竞争观念, 确立正确的竞争指导思想, 不断创新, 开拓竞争空间, 培育和提高企业的核心竞争能力。

在我国酒店业发展的今天, 旅游消费者对酒店的产品与服务质量要求越来越高, 旅游酒店市场竞争更趋激烈, 全面抓好酒店服务与管理质量, 提高酒店从业人员的素质, 已成为饭店业面临的一项紧迫任务。在国内酒店业的硬件水平日益接近国际水平的情况下, 服务质量和方式就成了竞争的焦点。

针对上述情况, 特编写了《新编现代酒店服务与管理实战案例分析

实务全书》，本书大量收集了新鲜、生动、贴近现实生活的酒店案例，把酒店经营管理中经常遇到的有关服务与管理的典型事件或活动，用具有特色的典型经历和情景，生动而具体地展现在读者面前，创造出一个模拟服务与管理的机会和场景，增强酒店从业人员对工作岗位的适应能力，提高服务与管理水平。

利用案例分析的方法，可以帮助酒店人员从现实生活中的一系列具体问题及其处理办法中汲取经验，深化酒店服务与管理的理念，完善酒店服务与管理的理论，找出服务与管理中存在的问题和解决方法，使员工从中得到启发，以提高酒店从业人员的分析和解决问题的能力。

全书集条理性、直观性、实用性于一体，规范而详细，是现代酒店服务流程标准化培训不可多得的必备工具书。

本书在编写过程中参考借鉴了同类其他书籍，由于编者水平有限，对案例的选择与分析如有不足之处，敬请指正。

编者

目 录

第1章

现代酒店服务与管理基本概述

- (3) 1.1 中国酒店业发展速度居全球首位
 - (5) 1.1.1 中国酒店业发展的状况
 - (7) 1.1.2 中国酒店业未来的发展趋势
 - (11) 1.1.3 中国酒店集团的发展障碍
- (18) 1.2 现代酒店种类与等级功能
 - (18) 1.2.1 现代酒店管理的基本含义
 - (23) 1.2.2 现代酒店的种类
 - (25) 1.2.3 现代酒店的等级
- (31) 1.3 世界顶级酒店管理成功经验
 - (31) 1.3.1 法国雅高国际酒店集团管理成功经验
 - (34) 1.3.2 喜达屋酒店与度假村集团管理成功经验
 - (38) 1.3.3 香格里拉国际酒店管理集团管理成功经验
 - (40) 1.3.4 凯悦集团管理成功经验

第2章

酒店前厅部服务与管理实战案例及分析

- (45) 2.1 酒店前厅部服务与管理基本概述

- (45) 2.1.1 前厅部的地位与作用
- (48) 2.1.2 前厅部服务与管理的基本要求
- (50) 2.1.3 前厅部的工作任务
- (53) 2.1.4 前厅部主要岗位的工作职责
- (60) 2.1.5 前厅部主要岗位服务标准流程
- (81) 2.2 酒店前厅部服务与管理实战案例及分析
- (81) 案例1 准确无误的预订
- (82) 案例2 预订的标准间
- (84) 案例3 哪个环节造成现场混乱
- (86) 案例4 预订的客房没有了
- (87) 案例5 不到一天的房费
- (89) 案例6 处理客人信件的失误
- (90) 案例7 顾客总是对的
- (91) 案例8 不能让客人尴尬
- (92) 案例9 一个电话的启示
- (92) 案例10 误机的客人要讨说法
- (94) 案例11 客人永远是对的
- (95) 案例12 客人拿走衣架
- (96) 案例13 洗澡风波
- (97) 案例14 保密要求
- (98) 案例15 没有送过赠券
- (99) 案例16 客房电话自动锁机
- (100) 案例17 租出去的1005房
- (101) 案例18 “冒名顶替”事件
- (103) 案例19 当客人突然袭来之际

- (104) 案例 20 总台“食言”以后
- (106) 案例 21 醉酒客人
- (106) 案例 22 不熟练的粤语

第3章

酒店客房部服务与管理实战案例及分析

- (111) 3.1 酒店客房部服务与管理基本概述
- (111) 3.1.1 客房部在酒店中的地位
- (111) 3.1.2 客房部在酒店管理中的作用
- (113) 3.1.3 客房部的主要任务
- (115) 3.1.4 客房部主要岗位的工作职责
- (121) 3.1.5 客房部工作标准流程
- (148) 3.2 酒店客房部服务与管理实战案例及分析
- (148) 案例 23 优质的服务要从小事做起
- (149) 案例 24 一个身份证开两间房
- (150) 案例 25 服务不周
- (151) 案例 26 健康的病人
- (152) 案例 27 一直亮着的请勿打扰灯
- (154) 案例 28 可乐瓶子
- (155) 案例 29 房间马桶坏了
- (157) 案例 30 常规服务注意细节
- (157) 案例 31 谁来负责任
- (159) 案例 32 优质服务更重要
- (160) 案例 33 干洗还是湿洗
- (161) 案例 34 抢房

- (162) 案例 35 私拿客房浴巾
- (163) 案例 36 还是两把钥匙好
- (165) 案例 37 重视客人“求平衡”的心态
- (167) 案例 38 微笑服务也分时机
- (169) 案例 39 一切为您安全着想
- (170) 案例 40 查完房才能走
- (172) 案例 41 “没有”和“不知道”
- (172) 案例 42 小龚的迷茫
- (173) 案例 43 “一个枕头”还是“两个枕头”
- (174) 案例 44 结账退房以后
- (175) 案例 45 问题何时解决
- (176) 案例 46 不会使用电热水壶的客人

第4章

酒店餐饮部服务与管理实战案例及分析

- (181) 4.1 酒店餐饮部服务与管理基本概述
- (181) 4.1.1 餐饮部在酒店中的地位
- (184) 4.1.2 餐饮部在酒店中的任务
- (186) 4.1.3 餐饮部主要岗位的工作职责
- (192) 4.1.4 餐饮部主要岗位工作标准流程
- (208) 4.2 酒店餐饮部服务与管理实战案例及分析
- (208) 案例 47 裤子坏了
- (208) 案例 48 多花的 250 元
- (210) 案例 49 30 分钟的送餐服务
- (210) 案例 50 两次不同的就餐待遇

- (212) 案例 51 结账时的尴尬
- (213) 案例 52 咖啡溅到了客人的衣服上
- (214) 案例 53 婚宴
- (215) 案例 54 令人满意的一顿饭
- (217) 案例 55 久等的客人
- (218) 案例 56 自助餐上的香蕉
- (219) 案例 57 一顿烦恼的晚餐
- (222) 案例 58 请结账后到酒吧或咖啡厅聊天
- (224) 案例 59 不起眼的一碟咸菜
- (224) 案例 60 您还要饭吗
- (225) 案例 61 教授喜欢喝的咖啡
- (226) 案例 62 餐桌旁的出色实习
- (227) 案例 63 “指鹿为马”与“认鹿为马”
- (229) 案例 64 如此销售
- (231) 案例 65 客人的预定
- (232) 案例 66 个性化服务

第5章

酒店人力资源部服务与管理实战案例及分析

- (237) 5.1 酒店人力资源部服务与管理基本概述
- (237) 5.1.1 人力资源部的主要工作内容
- (238) 5.1.2 人力资源部各岗位职责
- (240) 5.1.3 人力资源部的主要任务
- (243) 5.1.4 人力资源部主要工作标准流程
- (257) 5.2 酒店人力资源部服务与管理实战案例及分析

- (257) 案例 67 失误的奖励方案
- (261) 案例 68 您好, 先生
- (262) 案例 69 见习经理辞职了
- (264) 案例 70 招聘一批骨干人员
- (265) 案例 71 不必要的投诉
- (266) 案例 72 突然的晋升
- (268) 案例 73 措手不及的调岗
- (270) 案例 74 组织的内部沟通
- (271) 案例 75 糟糕的员工招聘方式
- (273) 案例 76 酒店服务员变漂亮了

第6章

酒店康乐部服务与管理实战案例及分析

- (277) 6.1 酒店康乐部服务与管理基本概述
- (277) 6.1.1 康乐部在酒店中的作用
- (278) 6.1.2 康乐部服务与管理的基本任务
- (278) 6.1.3 康乐部服务与管理特点
- (279) 6.1.4 康乐部各岗位工作流程
- (290) 6.2 酒店康乐部服务与管理实战案例及分析
- (290) 案例 77 提前下点 10 分钟
- (290) 案例 78 遗失的电话本
- (291) 案例 79 酒店有蒙骗行为
- (291) 案例 80 陪打服务
- (292) 案例 81 我们没有点果盘

第7章

酒店商场部服务与管理实战案例及分析

- (297) 7.1 酒店商场部服务与管理基本概述
- (297) 7.1.1 商场部的作用
- (297) 7.1.2 商场部的主要任务
- (298) 7.1.3 商场部主要岗位的工作职责
- (304) 7.1.4 商场部各岗位服务标准流程
- (310) 7.2 酒店商场部服务与管理实战案例及分析
- (310) 案例82 商场售货的推销术
- (311) 案例83 请稍等片刻
- (312) 案例84 那件衣服不是我们出售的
- (313) 案例85 几声道歉几多缺憾
- (315) 案例86 环环相扣方保万无一失

第8章

酒店工程部服务与管理实战案例及分析

- (319) 8.1 酒店工程部服务与管理基本概述
- (319) 8.1.1 工程部的主要功能
- (320) 8.1.2 工程部在酒店中的作用
- (321) 8.1.3 工程部各岗位工作职责
- (329) 8.1.4 工程部各岗位服务标准流程
- (338) 8.2 酒店工程部服务与管理实战案例及分析
- (338) 案例87 差点耽误了一大笔业务
- (339) 案例88 工程部管理不健全
- (340) 案例89 客房的灯又亮了

第9章

(341)

案例 90 空调坏了吗

酒店公关营销部服务与管理实战案例及分析

(345)

9.1 酒店公关营销部服务与管理基本概述

(345)

9.1.1 公关部在酒店中的地位

(346)

9.1.2 公关部各岗位的工作职责

(349)

9.1.3 酒店营销活动的特点及任务

(351)

9.1.4 公关部各岗位服务标准流程

(357)

9.2 酒店公关营销部服务与管理实战案例及分析

(357)

案例 91 销售部管理的缺陷

(357)

案例 92 客商硬要赊账

(359)

案例 93 开房的抉择

(360)

案例 94 顾客满意度调查

第10章

酒店意外事件及其他服务与管理实战案例及分析

(365)

案例 95 当客人被车门夹伤后

(366)

案例 96 客人摔倒以后

(367)

案例 97 少了沟通会误事

(371)

案例 98 陌生人住了我的房间

(372)

案例 99 客人晕倒以后

(373)

案例 100 客人行李被错拿

(375)

案例 101 从交谈到贺礼

(376)

案例 102 两张单人床的洞房

- (377) 案例 103 兑换港币
- (379) 案例 104 烟感器的报警
- (380) 案例 105 一次部门会议
- (382) 案例 106 转错的电话

附 录

现代酒店经营管理实战问答及金钥匙组织章程

- (387) 附录 1 现代酒店经营管理实战问答
- (387) 现代酒店前厅管理实战问答
- (394) 现代酒店客房管理实战问答
- (398) 现代酒店餐饮管理实战问答
- (403) 现代酒店财务管理实战问答
- (408) 现代酒店人事管理实战问答
- (413) 现代酒店康乐管理实战问答
- (418) 现代酒店工程、安全管理实战问答
- (422) 附录 2 中国饭店金钥匙组织章程
- (433) 参考书目

.....
.....
.....
.....

第 1 章 现代酒店服务与管理基本概述

- » 中国酒店业发展速度居全球首位
- » 现代酒店种类与等级功能
- » 世界顶级酒店管理成功经验

.....
.....
.....
.....