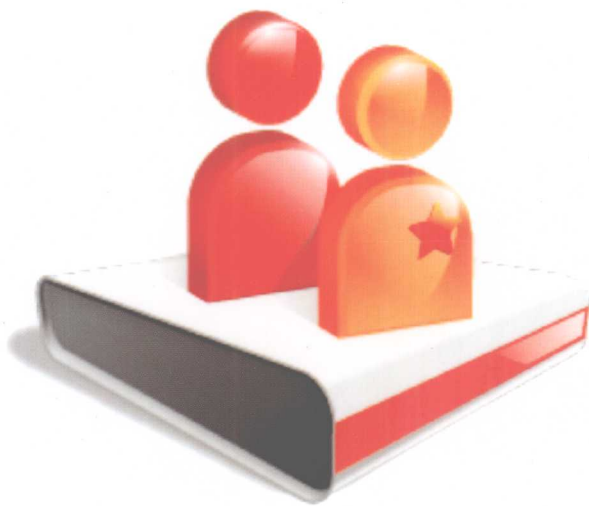


# 经济型酒店 部门运营

JINGJIXING  
JIUDIAN  
BUMENYUNYING

赵永秀◎主编

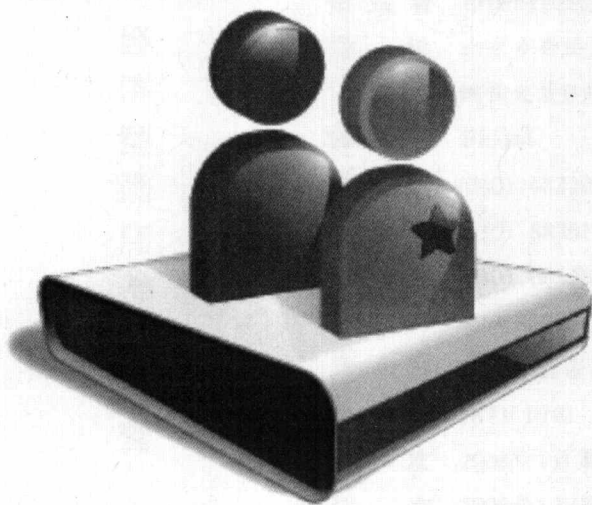


The Drawing Page is the area of the Drawing Window indicated by a rectangle with a drop shadow. Although you can draw anywhere in the Drawing Window, only objects on the Drawing Page appear in your print jobs. The Drawing Page is the area of the Drawing Window indicated by a rectangle with a drop shadow. Although you can draw anywhere in the Drawing Window, only objects on the Drawing Page appear in your print jobs. The Drawing Page is the area of the Drawing Window indicated by a rectangle with a drop shadow. Although you can draw anywhere in the Drawing Window, only objects on the Drawing Page appear in your print jobs. The Drawing Page is the area of the Drawing Window indicated by a rectangle with a drop shadow. Although you can draw anywhere

◆ 中国时代经济出版社

# 经济型酒店 部门运营

JINGJIXING  
JIUDIAN  
BUMENYUNYING



赵永秀◎主编



中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

经济型酒店部门运营 / 赵永秀主编. —北京: 中国时代经济出版社,  
2008.1

ISBN 978-7-80221-512-2

I. 经… II. 赵… III. 饭店 - 商业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 196239 号

经济型酒店部门运营

赵永秀  
主编

出版者 中国时代经济出版社  
地 址 北京市西城区车公庄大街乙5号  
鸿儒大厦B座  
邮政编码 100044  
电 话 (010) 68320825 (发行部)  
(010) 88361317 (邮购)  
传 真 (010) 68320634  
发 行 各地新华书店  
印 刷 北京市鑫海达印刷有限公司  
开 本 787×1092 1/16  
版 次 2008年1月第1版  
印 次 2008年1月第1次印刷  
印 张 15.5  
印 数 1~5000册  
字 数 190千字  
定 价 32.00元  
书 号 ISBN 978-7-80221-512-2

版权所有 侵权必究

# 前 言

近几年来，经济型酒店在市场、行业和政府部门的共同推动下获得了快速的成长，吸引了越来越多的投资者、酒店业管理者和消费者的目光。除了国外知名品牌宜必思、速8等高调进驻外，国内的像如家、锦江之星、上海莫泰168、格林豪泰、中州快捷、南京金一村等一大批本土品牌也应运而生，并取得令人瞩目的成绩。

据有关调查显示，现阶段，我国经济型酒店的出租率普遍在90%以上，资产回报率为20%，经营利润率可以高达50%，业绩良好。随着自驾游、商务散客游市场的增加，经济型酒店市场潜力巨大。

但由于经济型酒店是我国酒店行业的一个新型业态，在我国的发展尚不到5年时间，所以从思想认识到实践经验都还处于起步阶段，整个行业的发展还处于较低水平。虽然在这个阶段，已经出现了一些企业规范性强、市场认可度高的经济型酒店品牌，在很大程度上，他们推动着整个经济型酒店行业的发展。但是这些实力品牌的出现还仅仅是特殊市场背景下的个别企业行为，尚没有形成对整个行业的整合和规范，且没有国外知名经济型酒店的标准化服务、连锁经营等内在精髓。由于专业管理人员的缺乏，有的经济型酒店还存在管理不专业、不规范，服务过于单一，设施不够完善等问题。市面上目前也很少有关于经济型酒店管理、服务等方面的专业指导书籍。

基于此，我们组织大量经济型酒店管理专业人士对目前国内的经济型酒店行业状况进行了深入了解和调研，通过大量的实践经验收集和案例分析整合，组织编写了《经济型酒店标准化管理手册》、《经济型酒店规范化服务指南》两书，投入市场后反响很好。不过，仍有不少读者反映，对经济型酒店的整体运营，尤其是如何进行营销推广、如何开展员工培训、如何设

置各个部门及各部门的运作等方面的内容涉及较少，希望能有这方面的书籍为他们提供指导。因此，我们从以下几个方面对经济型酒店进行了研究。

《经济型酒店营销推广》一书首先分析经济型酒店目前的市场营销环境及该如何定位，接着介绍营销计划与控制的方法，最后着重适合于经济型酒店的各种营销方法和策略，尤其重点介绍会员制营销、特许连锁加盟和品牌建设与管理的关键和实操方法，为经济型酒店在激烈的竞争中找到一条适合自己的道路。

《经济型酒店员工培训》一书旨在为经济型酒店提供一个完整的培训方案。本书第一章为经济型酒店建立培训体系提供方向性、实用性指导，自第二章至第四章则为经济型酒店各项培训提供实用的培训教材并介绍培训组织、实施过程中的管理方法，第五章则具体介绍培训评估及效果转化的方法。

《经济型酒店部门运营》一书从分析目前知名经济型酒店的组织结构入手，介绍各个部门的设置，并着重介绍与酒店宾客有直接关系的各个部门如客房部、前台、餐饮部、营销部、工程部、安保部等的在经济型酒店中的地位、作用、任务及部门运营与管理的各项措施。旨在为经济型酒店在部门设立与运营时提供方向性同时也是实用性的参考方案。

本丛书由赵永秀主编，同时参与编写的人员还有一批活跃在经济型酒店管理一线的店长及管理人员，他们是杨卫、赖娇珠、田均平、吴春华、周凤娟、王丽媛、王玉奇、王国利、王曙光、李志国、李明奎、李建华、耿如意、宋春霞、黎云开、段青民、段利荣、朱霖、解素跃、解振阳、刘吉凤、唐会君、高琨、邓清华。

作者

2008年1月

# 目 录

## CONTENTS

11	.....	服务管理	四
22	.....	服务管理	五
29	.....	服务管理	1-3
30	.....	服务管理	一
31	.....	服务管理	二
32	.....	服务管理	三
33	.....	服务管理	四
34	.....	服务管理	1-4
35	.....	服务管理	一
36	.....	服务管理	二
37	.....	服务管理	四
38	.....	服务管理	五
39	.....	服务管理	三
40	.....	服务管理	三

### 导 读 经济型酒店扁平化组织特色

41	.....	经济型酒店的特色	1
42	.....	经济型酒店组织特性	1
43	.....	经济型酒店组织结构	3

### 第 1 章 经济型酒店客房部运营

1-1	客房部的组织	6
6	一、客房是经济型酒店的核心	6
6	二、客房的工作任务	6
8	三、客房的组织结构	8
9	1-2 客房业务管理	9
9	一、客房业务管理内容	9
10	二、与其他部门的联络、协调	10
12	三、客房楼面业务管理	12



四、PA业务管理 .....	17
五、布草、员工制服洗涤业务管理 .....	22
1-3 客房设备管理 .....	29
一、客房设备的分类 .....	29
二、客房设备的维护 .....	31
三、客房设备的管理 .....	36
四、设备的更新 .....	40
1-4 客房用品管理 .....	42
一、客房用品的选择原则 .....	42
二、客房用品消耗定额的管理 .....	43
三、客房用品三级控制法 .....	45
四、客房用品的储备 .....	47
五、客房用品的发放和日常管理 .....	47
行业参考：某经济型酒店客房日常检查标准 .....	52
行业参考：某经济型酒店客房管理制度 .....	54

## 第2章 经济型酒店前台运营

2-1 前台的组织 .....	60
一、酒店前台的概念 .....	60
二、前台的任务 .....	61
三、前台组织设置 .....	62
2-2 前台业务管理 .....	64
一、客房预订业务 .....	64
二、前台接待服务 .....	70
三、客房商品推销 .....	80

四、前台客账的处理 ..... 83

五、夜审及营业报表的制作 ..... 85

六、客史档案建立与管理 ..... 88

行业参考：某经济型酒店前台业务部分表单 ..... 92

行业参考：某经济型酒店前台员工规则 ..... 94

### 第 3 章 经济型酒店餐饮部运营

3-1 餐饮部的建立 ..... 100

    一、餐饮在经济型酒店中的地位 ..... 100

    二、餐饮部的主要任务 ..... 100

    三、餐饮部的组织结构 ..... 101

3-2 餐饮业务管理 ..... 103

    一、菜肴制作过程控制 ..... 103

    二、餐饮服务的运作与管理 ..... 107

    三、餐饮成本控制 ..... 113

    四、餐饮安全卫生管理 ..... 117

    行业参考：某经济型酒店餐饮管理规定(部分) ..... 118

### 第 4 章 经济型酒店营销部运营

4-1 营销部的建立 ..... 128

    一、酒店营销的概念 ..... 128

    二、酒店营销部结构与职能 ..... 129

    三、营销部管理制度设计 ..... 131



4-2	营销信息系统建立 .....	132
28	一、销售会议 .....	132
88	二、销售记录 .....	134
50	三、每月公关活动总结报告 .....	147
10	四、档案管理 .....	148
4-3	营销工具——印刷品 .....	151
	一、筹划制作和散发印刷品 .....	151
	二、印刷品的类型 .....	153
	行业参考：城市客栈欢乐谷店宣传册 .....	162
<b>第5章 经济型酒店工程部运营</b>		
5-1	工程部组织 .....	166
801	一、酒店工程管理的重要性 .....	166
701	二、酒店工程部的功能 .....	167
811	三、工程部岗位编制 .....	168
711	5-2 工程部业务管理 .....	171
811	一、营造良好的硬环境 .....	171
	二、加强设备的维护管理 .....	172
	三、加强能源管理 .....	179
	四、处理好与其他部门的关系 .....	181
851	五、建立一套行之有效的规章制度 .....	182
851	六、人力方面做到一专多能 .....	185
951	七、确保安全 .....	185
131	行业参考：某经济型酒店工程部管理规范 .....	186

## 第 6 章 经济型酒店安保部运营

6-1	安保部建立 .....	194
	一、酒店安全的内涵 .....	194
	二、酒店安全管理的内容 .....	195
	三、酒店安保部的职能 .....	196
6-2	安保部组织管理 .....	198
	一、建立酒店安全网络 .....	198
	二、建立安全组织 .....	199
	三、安保部内部管理 .....	203
	四、与酒店其他部室沟通与协作 .....	204
6-3	安全管理计划与控制 .....	207
	一、客人安全控制与管理 .....	207
	二、员工的安全控制与管理 .....	211
	三、酒店财产安全控制与管理 .....	213
	四、消防安全计划与管理 .....	216
	五、紧急情况的应对与管理 .....	221
	行业参考：某连锁经济型酒店紧急情况管理计划 .....	226
	参考书目及网站 .....	238

## 导 读

### 经济型酒店扁平化组织特色

#### 一、经济型酒店的特色

经济型酒店又称有限服务酒店，一般是指以适合大众消费的价格为客人提供专业性服务的酒店。经济型酒店通常定位于普通的消费大众。它的价格适中（目前国内多在200元/天左右），基本设施齐全，干净、方便、舒适。通常具有以下几个特色：

##### 1. 服务特色

社会化与专业化的有限服务，突出“小而专”，客房是其经营的绝对重点。这是经济型酒店与传统酒店的本质差别所在。

##### 2. 市场特色

消费群体以价格敏感的国内旅游者为主，市场规模大，需求稳定。

##### 3. 组织特色

以人为本的管理理念，高效的机构设置，精减的人员配置，一人多能的岗位职责。

##### 4. 设备配置与维修养护

重视少投入，简单实用与低成本运行。

#### 二、经济型酒店组织特性

经济型酒店业是服务业，其组织的特性与其他服务企业有相

同之处，但在经营管理方面，还是多少有别于一般的服务企业。现将经济型酒店的特性分述如下：

### 1. 目标一致性

全体员工共同为提高酒店的营业收入与住房率而努力。更重要的是提升经济型酒店的知名度，达到永续经营的目标。

### 2. 效率最大化

各部门各司其职，并向最高管理阶层负责；管理者逐级授权，分层负责。命令与报告，上传下达，下情上达，借着双向的沟通，达到经济型酒店管理的系统化、效率化，以求其最佳的经营效果。

### 3. 分清权责，界定赏罚

清楚划分组织的权责，是推动酒店正常运营的首要因素。只有这样，才能避免其因循守旧、敷衍塞责的弊端。同时，对员工应坚持赏罚分明的管理之道。

### 4. 确立分工制度，建立合理化经营

将酒店工作流程作详尽的细分，并经由横向协调与合作来达成工作的目标；同时利用控制常规的开支等手段，让酒店的利润在合理经营的基础上最大化。

### 5. 建立标准化、单纯化的作业流程

借由组织的机制来建立经济型酒店作业的简单化、专业化与标准化，以提高产值，创造营业绩效。

### 6. 教育员工，培养通才

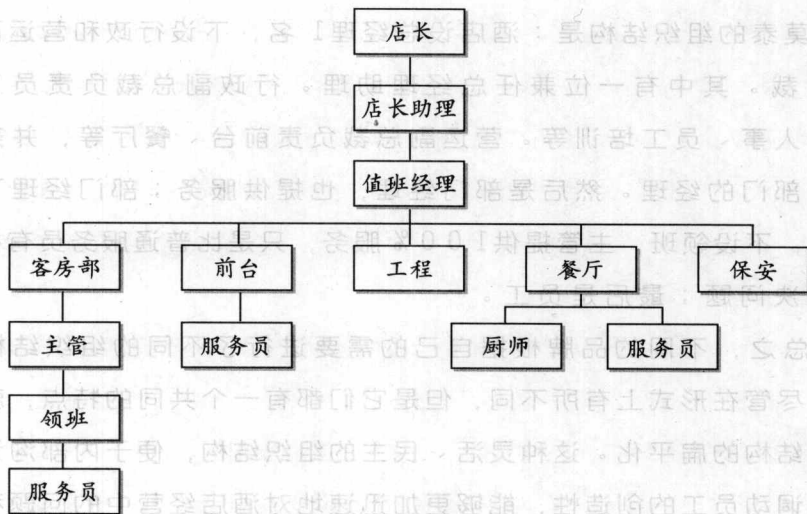
借经济型酒店组织的机能，不断培训员工，培养其作业服务技能及团队观念，并实施轮调制度，广开晋升渠道，辅以奖惩办法，以提高员工的凝聚力和战斗力。

### 三、经济型酒店组织结构

经济型酒店普遍实行扁平化的组织结构。一方面是由于对成本控制的考虑；另一方面是符合经济型酒店需要的必然选择。经济型酒店以提供住宿产品为核心的定位，使得酒店不需要设立复杂的组织结构。下面就成功的几家经济型酒店的组织结构进行说明：

#### 1. 如家

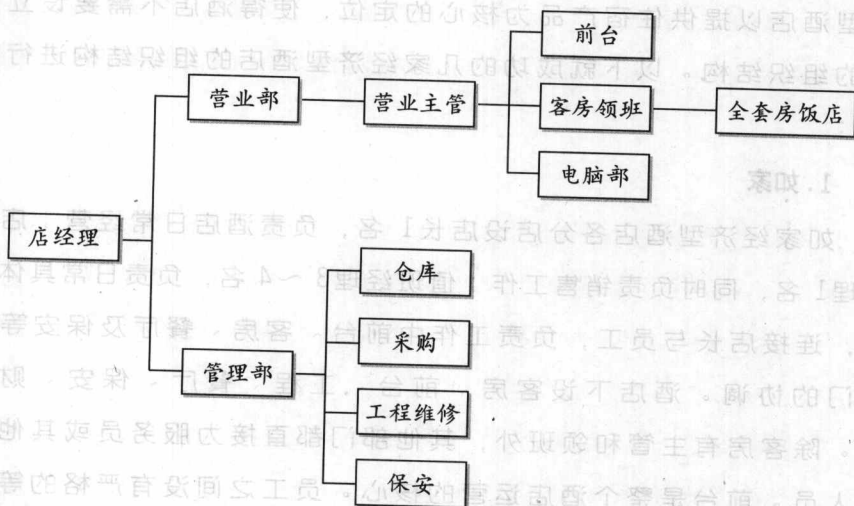
如家经济型酒店各分店设店长1名，负责酒店日常经营；店长助理1名，同时负责销售工作；值班经理3~4名，负责日常具体工作，连接店长与员工，负责工作中前台、客房、餐厅及保安等各部门的协调。酒店下设客房、前台、工程、餐厅、保安、财务部。除客房有主管和领班外，其他部门都直接为服务员或其他勤杂人员。前台是整个酒店运营的核心。员工之间没有严格的等级区分。相对于传统的金字塔式管理结构，经济型酒店中管理层次少，信息沟通与交流比较快。其具体结构如下图所示。



如家快捷酒店组织结构

## 2. 锦江之星

锦江之星的组织结构中，采购和仓库独立设了岗位，而且在其营业部下还设有电脑部。其组织结构如下图所示。



锦江之星组织结构图

## 3. 莫泰

莫泰的组织结构是：酒店设总经理1名，下设行政和营运两名副总裁。其中有一位兼任总经理助理。行政副总裁负责员工招聘、人事、员工培训等。营运副总裁负责前台、餐厅等，并兼任一个部门的经理。然后是部门经理，也提供服务；部门经理下设主管，不设领班，主管提供100%服务，只是比普通服务员有权及时解决问题；最后是员工。

总之，不同的品牌根据自己的需要进行了不同的组织结构架设。尽管在形式上有所不同，但是它们都有一个共同的特点，就是组织结构的扁平化。这种灵活、民主的组织结构，便于内部沟通，易于调动员工的创造性，能够更加迅速地对酒店经营中的问题和客人的需求做出反应。



# 第1章

## 经济型酒店客房部运营

## 1-1 客房部的组织

客房是经济型酒店最核心的产品，客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店产品的满意度，影响客房的入住率。因而客房的管理是经济型酒店的重点。

### 一、客房是经济型酒店的核心

客房是经济型酒店的主体，是经济型酒店的主要组成部门，也是经济型酒店存在的基础，在酒店中占有非常重要的地位。

客房是经济型酒店经济收入和利润的重要来源。经济型酒店的经济收入主要来源于两个部分——客房收入、饮食收入。其中，客房收入是经济型酒店收入的主要来源，而且客房收入较其他部门收入稳定。

客房是客人在酒店中逗留时间最长的地方，客人对客房更有“家”的感觉。因此，客房的卫生是否清洁，服务人员的服务态度是否热情、周到，服务项目是否周全等，对客人有着直接影响，是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据，所以客房服务质量是衡量整个酒店的服务质量，维护酒店声誉的重要标志。

### 二、客房的工作任务

客房的工作任务通常包括以下几方面的内容：

### 1. 搞好清洁卫生工作，为客人提供舒适的住宿环境

客房部负责酒店所有客房及公共区域的清洁卫生工作。搞好清洁卫生，提供舒适的住宿环境，是客房人员工作的首要任务。经济型酒店管理者必须通过制定和落实清洁卫生操作规程、检查制度，来切实保证清洁卫生的服务质量。

### 2. 做好客人接待工作，提供周到的客房服务

客房部要做好客人接待服务工作。它包括从迎接客人到送别客人这样一个完整的服务过程。客人在客房停留的时间最长，除了休息以外，还需要酒店提供其他各种服务，如委托洗衣服务、叫醒服务等。能否做好客人接待工作，提供热情、礼貌、周到的客房服务，使客人在住宿期间的各种需求得到满足，体现客房产品的价值，直接关系到酒店的声誉。

### 3. 维护和保养客房及设备

客房部在日常清洁卫生和接待服务的过程中，还担负着维护、保养客房和公共区域设备设施的任务，使之常用常新，处于良好的使用状况，并与工程设备部门密切合作，保持设备设施的完好度，提高它们的使用效率，为客人构筑一个舒适的住宿环境。

### 4. 控制客房的物料消耗

客房的物料消耗在经济型酒店客房经营的变动成本中占有较大的比重。客房部要根据预测的客房出租率，制定预算，并制定有关的管理制度，落实责任。在满足客人使用、保证服务质量的前提下，控制物品消耗，减少浪费，努力降低成本，减少支出。

### 5. 负责酒店员工制服和布件用品的洗涤和保管

客房部设有布件房，负责酒店布件和员工制服的洗涤、保管和发放，为全酒店的对客服务提供保障。