

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

规范化管理系列

张 野◎主编

经济型酒店 规范化管理全书

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

规范化管理系列

经济型酒店规范化管理全书

张野 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

经济型酒店规范化管理全书 / 张野主编. —北京: 人民
邮电出版社, 2008.8
(规范化管理系列)
ISBN 978-7-115-18261-6

I. 经… II. 张… III. 饭店—商业经营 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 082806 号

内 容 提 要

本书以经济型酒店关键工作事项的管理要点为切入点, 配以管理制度、工作程序、管理表格等实用工具, 有针对性地展示了经济型酒店前场管理、后勤管理和营销推广管理三个方面的规范化管理体系框架。全书内容翔实、全面、具体, 易于操作, 实用性较强。

本书可以作为经济型酒店各级管理人员、服务人员、企业培训人员进行规范化管理和实务操作的参照范本, 也可作为企业咨询师、高校酒店相关专业师生和专家学者的实务性工作参考指南。

规范化管理系列

经济型酒店规范化管理全书

-
- ◆ 主 编 张 野
责任编辑 黄金涛
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鸿佳印刷厂印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 28 2008 年 8 月第 1 版
字数: 400 千字 2008 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18261-6/F

定价: 58.00 元

读者服务热线: (010)67129879 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

“规范化管理系列”出版说明

人是服务行业的关键因素，一方面，服务行业的许多工作是由人来完成的，另一方面，许多服务工作需要直接面对顾客。因此，员工的服务水平和服务质量直接关系到服务企业的经营业绩。同时，由于服务行业的人员流动性非常大，人员素质参差不齐，业内人士以“铁打的营盘，流水的兵”来形容目前服务业的这种状况。

那么，服务企业如何才能为顾客提供高标准、高质量的服务，并且树立良好的品牌形象呢？

答案就是建立规范化的管理体系。

规范化管理是指企业根据业务的发展需要，合理地制定规范化的管理文件，形成统一、标准和相对稳定的管理体系，通过对该体系的实施和不断完善，达到企业管理运营井然有序、协调高效的目的。

规范化管理文件一般包括基本制度、作业程序、图表报表。基本制度是指在公司章程的规定范围内，对公司的基本组织规程和各业务领域的管理制度所做的基本规定，如各机构分工规定、责权划分、人事管理制度、业务管理制度等。作业程序是指对公司各类动态管理事务的工作流程所做的基本描述和规定，例如新进人员试用程序等。图表报表是指对公司各类图表、报表的格式、内容、编号、流向、存档、审核等进行规范化处理和运作。

为了引导服务业开展规范化管理，我们特别策划了这套“规范化管理系列”图书，组织一批在服务业一线奋斗多年的管理精英和一些咨询培训机构的顾问老师，集其集练的智慧和经验，用一年多的时间编著而成。

本系列图书立足服务企业，展现了国内外服务领域中一些先进的管理思想和管理方法，同时借鉴了很多企业的一手资料，并辅之以大量的制度、表格、流程图、工作重点、相关的法律法规等内容，目的是使读者不仅提高自身对于服务企业管理理论的认识，而且提高管理水平，最终提升企业的经营业绩。

这套图书首批四本，分别是《星级酒店规范化管理全书》、《经济型酒店规范化管理全书》、《休闲娱乐业规范化管理全书》、《酒楼饭馆规范化管理全书》。

本系列图书内容详实具体，同时易于操作，实用性很强，对于不同服务企业的读者都会有较强的指导作用。同时，本套图书还可作为企业咨询人员、高校教师和专家学者从事实务工作的参考指南。

出版者

2008年6月

前 言

经济型酒店作为酒店行业中的一种新型业态，与传统酒店相比在很多方面独具特色，其显著特征如下。

其一，功能简化。经济型酒店把服务功能集中在简单的住宿方面。标准的经济型酒店不像星级酒店那样设置豪华的大堂，也没有洗衣房、游泳池、娱乐中心，其重点设施是标准客房、停车场和小型餐厅。

其二，成本低。经济型酒店在能源、水资源、人工、各种日常用品等方面都坚持节省的原则，以保证提供给客人的房价是“经济的”。

其三，性价比高。经济型酒店把现代家居的卫生、简约、清新、温馨、舒适、实用等特点融入客房，努力给客人营造一种“家”的感觉。

其四，专一化的优质服务。经济型酒店以优质住宿服务为出发点，强调“清洁、舒适、实惠、方便、安全”的专一化服务理念。

其五，实行连锁品牌经营。经济型酒店自发展之初便采取连锁经营的方式，在设施、服务标准化的基础上，通过新开、合资、特许加盟等方式达到规模效益，提升品牌价值，与国内大多数星级酒店基本从单体酒店起步的发展过程明显不同。

其六，会员制营销。经济型酒店建立会员制，其会员可以在其全国范围内的连锁酒店内享受同等的优惠、同等的服务。

由于经济型酒店是我国酒店行业的一个新型业态，在我国的发展只有几年时间，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、市场认可度较高的经济型酒店品牌，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、节能环保等内在精髓。由于专业管理人员的缺乏，一部分经济型酒店还存在着管理不专业、不规范，服务过于单一，设施不够完善等问题。

基于此种原因，我们组织了一批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，最终形成了这本《经济型酒店规范化管理全书》。

本书从经济型酒店的特点出发，着重介绍了客房预订、柜台接待、房务服务、连锁经营、会员制营销、节能环保等规范化管理要领。本书旨在为经济型酒店业的管理人员、服务人员、企业培训人员和专业人士提供一套具有现实意义的管理方法、操作标准、作业程序和规范化的管理制度、图表、细则等实务工具。

本书分为三大部分，其中每一部分皆可独立成章。每部分中对关键事项的叙述，不仅介绍其业务要点、程序，而且配以大量的制度、表单范本，将经济型酒店的管理工作具体细化到可执行的层面，让读者既能从宏观上把握管理的要领，又能在微观上知道如何去控制具体的工作。

第一部分：前场管理。前场业务主要是提供对客服务，包括客房预订、柜台接待、房务服务、餐饮服务等工作。

第二部分：后勤管理。后勤管理必须围绕着前场的各项业务工作而展开，并通过自身的努力来支持前场各项业务。后勤工作的管理重点是总务管理、人力资源管理、设备管理、节能环保管理、安全管理等。

第三部分：营销推广管理。目前经济型酒店的营销模式主要是连锁加盟及会员制营销，因而在营建市场营销部的基础上，酒店应将管理的重点放在连锁加盟和会员管理方面。

以上三部分内容全方位地展示了经济型酒店实施规范化管理的各个方面与细节。

除以上三部分外，本书还附录了相关的法律法规，这些法律法规是经济型酒店经营中必须要充分考虑和执行的内容。

本书所提供的操作标准、作业程序、制度、表单源于目前一些经济型酒店正在运行的文件，读者在使用本书的过程中，要根据本酒店的实际情况和工作的具体要求，进行一些个性化的修改，以使其更切合实际，切不可照搬照用。

在本书编写的过程中，刘玮、杨中菊、孙桂华、谭永胜、殷亚军、鞠晴江负责资料的收集、整理以及数字图表的编排；耿如意、喻伟、段青民参与编写了本书的第一章；蔡丽霞、姚红参与编写了本书的第二章；李宝芹、王茂、郑嫦丽参与编写并修改了本书的第三章；唐晨光、李春兰参与编写了本书的第四章；侯福东、田健美、郑文志参与编写并修改了本书的第五章；苗君、王玉奇参与编写了本书的第六章；鲁跟明、邓清华、张燕参与编写了本书的第七章；张晓光、武亮、胡萍辉参与



编写了本书的第八章；王义明、童年、赖娇珠参与编写了本书的第九章；杨雪芬、李强、夏献平参与编写了本书的第十章；李秀章、王书晶、邓晓东参与编写了本书的第十一章；刘珍、刘慧燕、周建军、李建华参与编写了本书的第十二章。全书由张野、滕宝红统撰定稿。

目 录

第一部分 经济型酒店前场管理

第一章 客房预订管理	5
第一节 客房预订工作管理要点	5
一、订房工作职责	5
二、订房作业流程	6
三、客房控制管理与订房控制管理	8
四、订房报表及相关状况处理	11
第二节 客房预订规范化管理制度与表单	14
一、客房预订规范化管理制度	14
二、客房预订规范化管理表单	31
第二章 柜台接待业务管理	43
第一节 柜台接待业务及岗位职责	43
一、柜台接待业务	43
二、柜台岗位工作职责	51

第二节 柜台接待业务规范化管理制度与表单	54
一、柜台接待业务规范化管理制度	54
二、柜台接待业务规范化管理表单	62
第三章 客房管理	77
第一节 客房部的职能	77
一、客房部的业务范围	77
二、客房部人员工作职责	78
第二节 客房的清洁工作	79
一、客房的日常清扫	79
二、客房的计划卫生	84
三、客房清洁质量的控制	86
第三节 公共区域的清洁保养	89
一、公共区域清洁卫生的特点	89
二、公共区域清洁卫生的对象及要求	89
第四节 楼层对客服务及管理	90
一、客人住店期间的服务	90
二、客人退房时的服务	91
第五节 客房设备管理	92
一、客房内设备的资产管理	92
二、客房内设备的日常管理	93
三、客房设备的更新改造计划	94
第六节 客房布件的管理	95
一、布件的日常管理	95
二、布件的保养和储存	96



第七节 客用品的管理	97
一、客用品的保管	97
二、客房用品的发放	98
三、客房用品的日常管理	98
第八节 客房规范化管理制度与表单	99
一、客房规范化管理制度	99
二、客房规范化管理表单	110
 第四章 餐饮管理	 131
第一节 餐饮部的职能	131
一、餐饮部工作内容	131
二、餐厅各岗位的主要职责	132
第二节 餐饮卫生管理	135
一、从业人员卫生管理	135
二、环境卫生管理	136
三、设备、餐具卫生管理	139
第三节 餐饮规范化管理制度与表单	140
一、餐饮规范化管理制度	140
二、餐饮规范化管理表单	155
 第二部分 经济型酒店后勤管理	
 第五章 总务管理	 165
第一节 酒店总务管理功能	165
一、总务组的作业内容及要领	165

二、资材组的作业内容及要领	165
三、采购组的作业内容及要领	166
第二节 总务规范化管理制度与表单	169
一、总务规范化管理制度	169
二、总务规范化管理表单	180
第六章 经济型酒店人力资源管理	197
第一节 经济型酒店人力资源规划	197
一、人力资料分析	197
二、员额精简的方法	198
三、工作规划	199
第二节 人员聘用	200
一、人员招聘	201
二、人员遴选	201
三、人员配置	203
第三节 员工绩效评估与升迁	203
一、员工评估	204
二、员工考核	205
三、员工升迁制度	206
第四节 人力资源规范化管理制度与表单	208
一、人力资源规范化管理制度	208
二、人力资源规范化管理表单	230
第七章 设备设施管理	243
第一节 设备的使用与管理	243
一、设备的分类与登记	243



二、设备的使用与保养·····	244
三、设备的动态管理·····	245
四、设备的备件管理·····	246
第二节 设备设施的保养与维护·····	248
一、设备保养与维护的具体内容·····	248
二、设备维护的多级监控·····	248
三、设备的更新与改造·····	249
第三节 设备设施规范化管理制度与表单·····	250
一、设备设施规范化管理制度·····	250
二、设备设施规范化管理表单·····	264
第八章 节能环保管理·····	275
第一节 节能环保管理要领·····	275
一、节能环保管理的内容·····	275
二、节能环保管理措施·····	276
第二节 节能环保规范化管理制度与表单·····	277
一、节能环保规范化管理制度·····	277
二、节能环保规范化管理表单·····	281
第九章 安全管理·····	287
第一节 酒店安全管理的内容·····	287
一、客人安全·····	287
二、酒店员工安全·····	289
三、酒店财产安全·····	290
第二节 安全工作实施要点·····	292
一、建立安全部门·····	292

二、建立安检制度·····	297
三、运用监视系统·····	299
四、安全联防作业·····	299
五、加强消防管理·····	300
第三节 酒店安全规范化管理制度与表单·····	304
一、酒店安全规范化管理制度·····	304
二、酒店安全规范化管理表单·····	314

第三部分 经济型酒店营销推广

第十章 经济型酒店营销推广·····	331
--------------------	-----

第一节 经济型酒店营销关键点·····	331
一、打好经营基础·····	331
二、经营要有创新思维·····	332
三、做好经济型酒店内部营销·····	332
四、借机开展营业推广活动·····	333
五、科学运用宣传手段·····	333
六、采用品牌营销策略·····	334
七、建立网络营销渠道·····	334
八、重视经济型酒店关系营销·····	335
第二节 经济型酒店营销规范化管理制度与表单·····	336
一、营销规范化管理制度·····	336
二、营销规范化管理表单·····	346



第十一章 经济型酒店连锁加盟管理	355
第一节 特许加盟管理要点	355
一、什么是特许经营	355
二、特许加盟双方的责任权利	355
三、特许加盟操作流程	357
四、特许加盟所需用到的文件	359
第二节 投资加盟店	360
一、投资加盟店的好处	360
二、投资加盟店的四大注意事项	361
三、投资与管理加盟店	362
四、投资人权益的自我保护	365
第三节 连锁经济型酒店加盟文件	368
一、连锁经济型酒店加盟文本	368
二、××连锁经济型酒店加盟管理表单	373
第十二章 连锁经济型酒店会员制管理	385
第一节 会员制管理要点	385
一、实施会员制的原因	385
二、会员制营销体制的建立	385
三、会员制管理的要点	386
第二节 ××连锁经济型酒店会员制管理文件	388
一、××连锁经济型酒店会员管理手册	388
二、××连锁经济型酒店会员管理表单	391

第四部分 附 录

附录1 商业特许经营管理条例 397

附录2 住宿业服务质量标准与评定 403

参 考 文 献 429

第一部分

经济型酒店前场管理

