

365天，每天学习一个知识点，天天都有新进步

# 酒店管理实操 从入门到精通

滕宝红◎主编

酒店管理有技巧，提升技能很重要  
成本损耗降最低，管控工作不可少

赠送  
110个  
超实用的图、表



岗位职责



管理技能



专业技能



61项

酒店管理必备技能



75幅

生动形象的演示图



80张

管理工作内容表单



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 酒店管理实操 从入门到精通

滕宝红◎主编

人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店管理实操从入门到精通 / 滕宝红主编. -- 北京:  
人民邮电出版社, 2019.1 (2019.7重印)  
ISBN 978-7-115-49684-3

I. ①酒… II. ①滕… III. ①饭店—商业企业管理  
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第236817号

## 内 容 提 要

《酒店管理实操从入门到精通》以图文结合的形式,将酒店管理人员需要掌握的各项知识和管理技能、实操技能分解到365天中,形成了365个知识点。酒店管理人员可以每天学习一个知识点,并将其应用到实际工作中。本书内容涉及前厅管理、餐饮管理、营销管理、财务管理、成本控制等多个方面,可以有效地帮助酒店管理人员提升工作效率和管理水平。

本书适合酒店经理、酒店各部门管理人员和希望从事或即将走向酒店管理工作岗位的人员阅读,也可作为高等院校相关专业师生的参考读物。

---

◆ 主 编 滕宝红

责任编辑 陈 宏

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市祥达印刷包装有限公司印刷

◆ 开本: 800×1000 1/16

印张: 18.5

2019年1月第1版

字数: 300千字

2019年7月河北第6次印刷

---

定 价: 69.00元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字20170147号



我  
们  
一  
起  
解  
决  
问  
题

# »»» 前 言

酒店是为客人提供住宿、餐饮等服务的企业。作为酒店各项事务的主要负责人，酒店经理只有充分掌握酒店管理的各项技能，才能带领各部门人员做好酒店管理工作。

本书内容分为三大部分。

第一部分主要介绍了酒店的组织架构以及酒店经理的岗位职责，具体包括酒店经理的职责要求和工作内容。

第二部分介绍了酒店管理人员需要掌握的各项管理技能，如制订工作计划、汇报工作与下达指示、进行有效授权等。这部分内容特别强调了酒店管理人员应积极进行形象自检，确保拥有良好的个人形象，同时要经常自我反思，以便不断取得进步。

第三部分介绍了酒店管理人员在日常工作中需要掌握的各项实操技能，具体包括智慧酒店建设、酒店大数据运用、“互联网+”下的酒店营销、营销事务管理、前厅事务管理、客房事务管理、酒店餐饮管理、酒店财务管理、人力资源管理、日常巡视与值班管理、酒店日常安全管理、消防安全管理、突发事件处理、物资与设备管理、酒店成本控制、公共关系管理、金钥匙服务管理等。

通过对本书内容的学习，酒店管理人员可以全面地掌握酒店管理的各项技能，更好地开展酒店管理工作。

本书具有以下五个特点。

(1) 模块清晰。全书分为三大部分，即岗位职责、管理技能和专业技能。通过学习岗位职责部分，酒店管理人员可以了解各部门的职责权限以及工作内容；通过学习管理技能部分，酒店管理人员可以掌握工作中需要用到的各项管理技能；通过学习专业技能部分，酒店管理人员可以学到本岗位的各项专业技能。

(2) 365天，每天一个知识点。本书的最大亮点就是把酒店管理人员需

要掌握的各项知识和技能分解到 365 天当中，形成了 365 个知识点。酒店管理人员可以每天学习一个知识点，并将其应用到实际工作之中，直至彻底掌握所有知识点。

(3) 精心设计了生动、活泼的对话。本书每一章的章前都设计了一段资深酒店经理与刚上岗的酒店经理的对话，这些对话十分生动、活泼，并简要归纳了每一章的知识要点。

(4) 提供了大量图表。本书提供了大量的图表，以最直观的形式展示相关知识点，便于读者阅读和学习。此外，本书还提供了“经典范本”“实用案例”等栏目，对相关知识点进行了丰富和拓展，为读者提供了更多有价值的信息。

(5) 实操性强。由于现代人工作节奏快、学习时间有限，本书尽量做到去理论化、注重实操性，以精确、简洁的方式描述所有知识点，最大化地满足读者希望快速掌握酒店管理技能的需求。

本书不仅可以作为酒店管理人员自我充电、自我提升的学习手册和日常管理工作的“小百科”，还可以作为相关培训机构开展岗位培训、团队学习的参考资料。

本书由浙江智盛文化传媒有限公司、深圳市中经智库文化传播有限公司策划，由知名管理实战专家滕宝红主持编写。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免出现疏漏与缺憾之处，敬请读者批评指正。

# 目 录

## 第一部分 岗位职责

### 第一章 酒店的组织架构与工作安排.....2

酒店经理要想有效地开展工作,就必须深入了解酒店的组织架构和日常工作流程,同时还要制订一年的工作计划。

#### 第一节 酒店的组织架构.....3

001 大型酒店的组织架构.....3

002 中小型酒店的组织架构.....4

#### 第二节 365天工作安排.....4

003 了解法定节假日.....4

004 准确计算工作时间.....5

005 采用阶段工作法.....5

### 第二章 酒店经理岗位须知.....7

酒店经理岗位须知主要包含两部分内容,分别是岗位要求和工作内容。岗位要求描述了酒店经理的任职资格,只有符合这些要求,酒店经理才能胜任该工作;工作内容描述了酒店经理的主要工作事项,这些都是酒店经理必须了解和掌握的。

#### 第一节 酒店经理的岗位要求.....8

006 个人形象要求.....8

007 心理素质要求.....8

008 个人能力要求.....9

009 职业道德要求.....9

#### 第二节 酒店经理的工作内容.....10

010 日常管理工作内容.....10

011 专业管理工作内容.....11

## 第二部分 管理技能

### 第三章 基本管理技能.....14

基本管理技能是酒店经理在日常管理工作中需要用到的一系列管理技能,如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。只有掌握了这些基本管理技能,酒店经理才能高效地开展工作。

#### 第一节 制订工作计划.....15

012 工作计划的格式.....15

013 工作计划的内容.....15

014 工作计划的制订步骤.....16

#### 第二节 汇报工作与下达指示.....16

015 向上级汇报工作.....16

016 听取下级汇报.....17

017 下达指示.....17

#### 第三节 进行有效授权.....18

018 明确授权要素.....18

019 避免踏入授权误区.....19

020 掌握必要的授权方法.....20

<b>第四节 团队管理</b> .....21
021 团队管理的基本要点.....21
022 团队建设的措施.....21
<b>第五节 日常沟通管理</b> .....22
023 常见的沟通方式.....22
024 常见的沟通障碍.....23
025 通过沟通达成共识.....23
026 上行沟通.....23
027 平行沟通.....24
028 下行沟通.....24
029 需要立即沟通的情况.....25
030 掌握倾听的方法.....26

## 第四章 自我管理技能.....28

酒店经理除了要掌握基本管理技能，还要做好自我管理工 作，即个人形象自检和自我反思。通过形象自检，酒店经理能保持良好的个人形象；通过自我反思，酒店经理可以获知个人失误，及早改进，并取得更大的进步。

<b>第一节 个人形象自检</b> .....29
031 男士形象自检.....29
032 女士形象自检.....30
<b>第二节 自我反思</b> .....31
033 了解自我反思内容.....31
034 做好自我反思记录.....32
035 自我反思推广运用.....32

## 第三部分 专业技能

## 第五章 智慧酒店建设.....34

在物联网时代，酒店只有积极地转型、创

新，才能获得进一步发展，而建设智慧酒店已经成为许多酒店的选择。

### 第一节 智慧酒店的功能与建设内容.....35

036 智慧酒店的功能.....35
037 智慧酒店的建设内容.....36

### 第二节 智慧酒店建设的实施.....37

038 常规设施建设.....37
039 智能系统建设.....38
040 智能云服务建设.....39
041 智慧管理系统建设.....40

### 第三节 智慧酒店的实现方法.....41

042 利用现有资源进行升级改造...41
043 丰富客人住店场景.....41
044 做好差异化经营.....42
045 突出个性化和定制化服务...42

## 第六章 酒店大数据运用.....44

在互联网技术迅速发展的时代背景下，大数据在各行业中的作用日益凸显。这对酒店行业来说，既是机遇，也是挑战。作为一个公共场所，酒店每天都要迎接大量宾客，因此在收集大数据方面有着天然的优势。

### 第一节 酒店大数据的分类.....45

046 住前数据.....45
047 住中数据.....45
048 住后数据.....45

### 第二节 酒店大数据的运用.....46

049 酒店大数据应用点——开源..46
050 酒店大数据应用点——节流...47
051 前期市场定位大数据应用...47



052	在营销管理中应用大数据	48	068	酒店App的营销推广方式	62
053	在收益管理中应用大数据	49	069	酒店App的营销技巧	62
054	在客评管理中应用大数据	50	<b>第三节 微博营销</b>		64
055	建立客史档案, 用好传统数据	51	070	得到粉丝认同, 强化体验功能	64
056	数据管理标准化	51	071	注重内心情感和娱乐功能	65
057	信息管理安全化	52	072	为粉丝提供多样化的服务	66
058	加强对大数据技术应用人才的培训	52	073	发挥意见领袖的作用	66
059	利用大数据做好差异化服务	52	074	精心展示酒店个性	67
			075	选择优秀的微博平台	68
			076	重视对微博的管理	68
			077	掌握微博发布技巧	69
			078	放大传播效应	69
			079	利用并发掘微博用途	69
			080	重视微博的服务质量管理	69
			081	微博植入广告式营销	69
<b>第七章 “互联网+”下的酒店营销</b>		54	<b>第四节 网站直销</b>		71
			082	酒店网站栏目设计	71
			083	网站建设的要点	73
			084	创建本地视频	74
			085	创建独特的目的地旅行指南	74
			086	在酒店主页上突出当地特色	74
			087	创建关于当地活动事件的博客	75
<b>第一节 酒店微信营销</b>		55	<b>第五节 酒店团购营销</b>		75
060	利用品牌式营销推广酒店微信公众平台	55	088	团购既要低价也要限量	75
061	利用体验式营销推广酒店微信公众平台	55	089	应做打包价而不是超低价	75
062	利用红包式营销推广酒店微信公众平台	56	090	应注重团购的差异化	76
063	利用酒店微信公众号吸引粉丝	57	091	让客人主动传播	76
064	微信图文推送	58	092	精准定位消费人群	76
065	微信小程序营销	59			
<b>第二节 酒店App营销</b>		60			
066	App营销的亮点	60			
067	酒店App的主要功能	61			

<b>第六节</b>	<b>OTA模式下的酒店营销</b> .....77
093	与携程旅行网合作.....77
094	与艺龙旅行网合作.....78
095	与同程旅游网合作.....79
096	与去哪儿网合作.....80
097	OTA模式下酒店的营销策略...80
098	OTA模式下酒店的内容营销...82
099	OTA模式下酒店的活动营销...83
100	OTA模式下酒店的促销.....84
101	OTA模式下酒店的付费营销...85
102	提高酒店在OTA排名的技巧...85
103	酒店转化OTA客人的技巧....89

## 第八章 营销事务管理.....92

要想更快、更好地销售酒店产品和服务，如客房、酒水等，酒店经理就必须做好营销管理工作。积极开展营销工作能够提高酒店的知名度，吸引更多的客人入住酒店，消费酒店的产品和服务，进而为酒店创造更多的收益。

<b>第一节</b>	<b>酒店营销队伍建设</b> .....93
104	选聘合适的营销人员.....93
105	设计营销队伍结构.....93
106	明确营销队伍组建注意事项..94
107	防止营销人员老化.....94
<b>第二节</b>	<b>重大节假日促销</b> .....96
108	了解重大节假日.....96
109	做好促销准备工作.....97
110	准确预测客源情况.....97
111	做好价格调整准备.....98
112	合理规划客源比例.....98
113	合理做好超额预订.....98
114	提前做好服务准备.....99

115	做好相关方联合工作.....99
116	开展促销活动.....99
	【实用案例】××酒店“情人节” 促销方案.....100

## 第三节 店内促销.....102

117	店内促销涉及的人员.....102
118	店内促销的具体内容.....102
119	店内促销的相关工作和 政策.....103
120	店内促销的方法.....104
121	开展店内特别促销活动.....104
122	团体会议促销.....105
123	其他促销手段.....105

## 第九章 前厅事务管理.....106

前厅是酒店的窗口，前厅服务质量的好坏直接影响着客人对酒店的印象，同时也影响着酒店的收入。因此，酒店经理必须在前厅部主管的配合下，做好前厅各项事务的管理工作。

### 第一节 前厅日常事务管理.....107

124	制定前厅服务标准.....107
125	前厅服务标准内容.....109
126	定期检查客房状态.....109
127	不定期检查房态控制表格..110
128	加强房态控制信息沟通.....110
129	及时核对客房状况.....111
130	做好记账与转账工作.....111
131	完善特殊情况处理机制.....112
132	开展夜间审核工作.....113
133	开展收入日间稽核.....114
134	编制营业日报表.....115

第二节	VIP客人接待工作	116	154	VIP房查房服务规范	133
135	VIP客人预订确认	116	155	关于小费的规范	133
136	VIP客人抵达前准备	117	156	客人物品处理规范	133
137	VIP客人入店迎接	118	157	客人投诉处理规范	134
138	VIP客人住店服务	118	158	请勿打扰的处理规范	134
139	VIP客人离店服务	119	159	客房财产报废规范	134
140	VIP客人接待注意事项	119	第二节	客房异常状况处理	135
第三节	客人投诉处理	120	160	客人私拿酒店物品	135
141	分析客人投诉的原因	120	161	客人遗失物品	135
142	分析客人投诉的类别	121	162	给客人开重房	136
143	客人投诉处理流程	122	163	客人要求换房	136
144	投诉处理注意事项	122	164	客人意外受伤	137
145	记录投诉处理情况	123	165	客人醉酒	137
146	客人满意度调查内容	124	166	发生停电事故	138
147	客人满意度调查方式	124	第三节	制订客房卫生计划	138
	【经典范本01】表扬卡	125	167	制订周卫生计划	138
148	设计客人意见表	126	168	制订月度卫生计划	139
149	撰写调查报告	126	169	制订季度卫生计划	140
第四节	建立与管理客史档案	126	第四节	日常客房检查	141
150	建立客史档案	126	170	客房卫生检查方法	141
151	分类管理客史档案	129	171	客房服务员自查	141
152	利用客史档案	130	172	楼层领班普查	141
			173	客房部主管抽查	142
			174	酒店经理抽查	142
			175	重点检查空房	143
第十章	客房事务管理	131			
	客房服务质量的好坏不仅会直接影响客人对酒店的印象,还会影响酒店内部的工作环境与氛围。因此,客房事务管理是酒店经理的重要工作内容。				
第一节	客房服务管控	132	第十一章	酒店餐饮管理	144
153	客房部安全服务规范	132		酒店餐饮管理的主要目标是按照规范化的服务程序和服务标准,采用一定的服务方法和服务技巧,及时为客人供餐,满足不同客人对餐饮的各种需求。	

<b>第一节 餐饮服务管理</b> .....145	196 客房收入控制.....160
176 明确餐饮服务要求.....145	197 餐饮收入控制.....160
177 制定餐厅服务质量标准.....146	198 酒店其他收入控制.....161
178 制定酒吧、咖啡厅服务 质量标准.....147	<b>第二节 酒店融资管理</b> .....161
179 餐饮服务质量现场控制.....148	199 分析酒店融资的原因.....161
180 服务质量定期反馈.....148	200 吸收外部直接投资.....162
<b>第二节 餐饮卫生管理</b> .....149	201 发行股票进行融资.....163
181 餐饮员工健康检查.....149	202 发行债券进行融资.....164
182 餐饮员工卫生管理.....149	203 银行信用融资.....165
183 餐饮环境卫生管理.....150	204 商业信用融资.....165
184 设备、餐具卫生管理.....151	205 租赁融资.....165
185 食品卫生管理.....152	<b>第三节 酒店投资管理</b> .....166
186 做好垃圾处理工作.....153	206 掌握酒店投资要点.....166
187 防治病媒昆虫和动物.....153	207 明确酒店投资决策程序.....167
188 定期进行卫生检查.....154	208 了解债券投资方式.....167
<b>第三节 食品安全管理</b> .....154	209 了解股票投资方式.....168
189 了解食物中毒的原因.....154	210 了解固定资产投资方式.....168
190 预防食物中毒的方法.....155	<b>第四节 酒店税务管理</b> .....169
191 处理食物中毒事件.....155	211 建立专门的税务部门.....169
192 应对食物中毒事件投诉.....156	212 督促税务员定期参加专业 培训.....169
<b>第十二章 酒店财务管理</b> .....157	213 了解酒店业增值税涉税 风险点.....170
为了加强对酒店收入环节的控制，杜绝收入 流失，并满足酒店经营管理的需要，酒店经理必须 做好财务管理工作，如酒店收入控制、融资管理、 投资管理和税务管理等。	214 开展税务自查.....172
<b>第一节 酒店收入控制</b> .....158	215 税务筹划.....172
193 合理设计价格组合.....158	<b>第十三章 人力资源管理</b> .....174
194 为不同类型的客房定价.....158	员工是企业的最大财富，是开展各项活动的 第一要素。酒店经理应熟悉和掌握人力资源管理的 各项内容，并指导人力资源部做好相关工作。
195 适时调整产品价格.....159	



<b>第一节 员工配备与招聘</b> .....175	232 开展具体服务检查工作.....191
216 确定各岗位员工总数.....175	233 大堂区域巡查.....192
217 提出员工招聘申请.....176	234 客房区域巡查.....192
218 选择合适的招聘方式.....176	235 公共区域巡查.....194
219 掌握常用的面试方法.....177	<b>第二节 日常值班管理</b> .....196
220 了解面试的具体内容.....177	236 明确参加值班的人员.....196
【经典范本02】客房经理面试 问题.....178	237 明确值班的汇报及交接 规定.....196
【经典范本03】营销经理面试 问题.....178	238 明确值班岗位职责及工作 标准.....196
221 员工录用.....179	239 撰写值班报告.....197
<b>第二节 员工培训工作</b> .....179	<b>第十五章 酒店日常安全管理</b> .....201
222 新员工培训.....179	酒店安全是指酒店所涉及范围内的所有人、 财、物的安全。酒店安全是确保酒店各项工作正 常开展的基础和前提。酒店经理要从多方面着 手，做好酒店的日常安全管理工作。
223 在职培训.....180	<b>第一节 酒店保安队伍建设</b> .....202
224 管理人员培训的内容.....181	240 确定保安的任职条件.....202
225 收集培训反馈.....184	241 签订保安劳动合同.....202
<b>第三节 员工绩效考核</b> .....184	242 强化日常安全管理.....202
226 了解常用的考核方法.....184	243 优化保安组合.....203
227 制定KPI考核指标.....185	244 做好保安团队建设.....203
228 编制KPI考核表.....186	<b>第二节 酒店控制</b> .....203
229 分析绩效考核结果.....187	245 酒店入口安全控制.....203
<b>第十四章 日常巡视与值班管理</b> ...188	246 楼层通道安全控制.....204
日常巡视与值班管理是酒店经理的日常工作， 酒店经理必须做好这两项工作，确保酒店有 一个安全的经营环境。	247 客房安全控制.....204
<b>第一节 每日巡视工作</b> .....189	248 客人财物保管箱安全控制..205
230 检查员工的仪容仪表.....189	249 实行客人会客登记.....205
231 制定服务检查定量指标.....189	250 保障重要客人安全.....206
【实用案例】××酒店服务检查 定量指标.....189	251 对员工进行劳动保护.....207

252	保护员工免遭外来侵袭.....	207	270	消除消防隐患.....	219
253	保护好员工个人财物.....	207	271	全员参与培训宣传.....	220
<b>第三节</b>	<b>酒店财产安全控制与管理.....</b>	<b>208</b>	272	管理好消防档案.....	221
254	防范员工偷盗.....	208	273	制定消防预案.....	221
255	防范客人偷盗.....	208	<b>第三节</b>	<b>消防演习.....</b>	<b>222</b>
256	防范外来人员偷盗.....	209	274	制定消防演习方案.....	222
<b>第四节</b>	<b>酒店车辆安全管理.....</b>	<b>209</b>		【实用案例】酒店消防演练预案... ..	222
257	明确外来车辆管理流程.....	209	275	演习方案的申请与批准.....	224
258	做好车辆保管工作.....	210	276	发布消防演习通知.....	224
259	做好停车场管理措施.....	211	277	做好演习前的准备工作.....	224
<b>第十六章</b>	<b>消防安全管理.....</b>	<b>212</b>	278	实施消防演习.....	225
	作为酒店的主要负责人，酒店经理承担着安全管理尤其是消防安全管理的重任。一旦发生消防事件，不仅会给酒店和客人带来重大损失，也会对酒店的声誉产生重大的负面影响，因此，酒店经理必须充分重视消防安全管理工作。		279	消防演习总结.....	225
<b>第一节</b>	<b>消防安全组织与职责.....</b>	<b>213</b>	<b>第四节</b>	<b>火灾扑救.....</b>	<b>225</b>
260	消防负责人的职责.....	213	280	火情报警通报.....	225
261	消防值班人员的职责.....	213	281	查明火灾具体情况.....	226
262	义务消防队员的职责.....	214	282	及时扑救火灾.....	226
263	维修人员的职责.....	214	283	疏散与保护火场人员.....	227
<b>第二节</b>	<b>火灾预防措施.....</b>	<b>215</b>	284	疏散与保护酒店物资.....	228
264	了解引起火灾的原因.....	215	285	采取防、排烟措施.....	229
265	加强消防设施设备、器材的维修保养.....	215	286	防止发生爆炸.....	230
266	保持消防通道畅通.....	216	287	采取安全警戒措施.....	230
267	经常检查，重在防范.....	216	<b>第十七章</b>	<b>突发事件处理.....</b>	<b>231</b>
268	日常消防安全检查.....	217		在酒店的日常运营中，有些隐患不易提前发现，也就很难事先加以防范，因此突发事件和危机的发生也就在所难免。酒店经理应及时、有效地处理突发事件，降低事件造成的损害，减少酒店遭受的损失，尽可能消除其对酒店产生的不良影响。	
269	消防设备安全检查.....	218	<b>第一节</b>	<b>突发事件的处理流程.....</b>	<b>232</b>
			288	突发事件的类别.....	232

289	处理突发事件的指挥机构	233	第一节	酒店物资管理	244
290	突发事件的处理要求	233	309	物资分类方法	244
291	突发事件的处理程序	233	310	消耗定额制定方法	244
<b>第二节 常见突发事件的处理</b> 234			311	库存定额制定方法	245
292	抢劫案件处理	234	312	物资采购流程	246
293	人质绑架案件处理	235	313	物资使用管理	247
294	发现醉酒闹事或精神病人 的处理	235	314	物资库存管理	247
295	斗殴事件处理	236	<b>第二节 酒店设备管理</b> 248		
296	台风事件处理	236	315	设备管理要求	248
297	接到爆炸恐吓的处理	236	316	设备日常管理	249
298	酒店客人轻度伤害处理	236	317	设备保养周期	250
299	酒店客人重度伤害处理	237	318	定期更新设备	252
300	酒店客人突发死亡处理	237	<b>第十九章 酒店成本控制</b> 253		
301	酒店客人突发死亡善后 处理	238	要想做好成本控制工作,酒店经理首先要 深入了解并掌握各种成本控制方法,如预算控制 法等。		
302	电梯困人事件处理	238	<b>第一节 酒店成本控制方法</b> 254		
303	停电事故处理	239	319	常见成本控制方法	254
304	盗窃事件处理	239	320	生产前餐饮成本控制	254
305	酒店客人报失处理	240	321	生产中餐饮成本控制	255
306	酒店员工报失处理	240	322	生产后餐饮成本控制	256
<b>第三节 突发事件演习与总结</b> 241			323	加强餐饮检查工作	256
307	必须对突发事件进行演习	241	324	客房成本控制	257
	【实用案例】××酒店客人突发 死亡事件演习方案	241	325	客用品成本控制	258
308	做好事后总结与分析	242	326	客房楼层成本控制细节	259
<b>第十八章 物资与设备管理</b> 243			327	人力成本控制	260
酒店的正常运营离不开各类物资与设备,酒 店经理必须管理好酒店的物资与设备,避免不必 要的损耗与损坏,控制酒店经营成本。			328	合理控制燃煤和水电的 使用量	261
			329	制定能耗计量制度	261
			330	实施低成本策略	262

331	对员工提出节约成本的要求 .....	263
<b>第二节 开展外包业务 .....</b>		
332	了解外包业务范围 .....	263
333	明确承包商的选择和评价流程 .....	264
334	建立承包商评价指标体系 .....	265
335	获取承包商信息的途径 .....	266
336	签订外包合同 .....	266
337	做好外包业务过渡 .....	267
338	对承包商进行评估 .....	267

## 第二十章 公共关系管理 .....

酒店管理者每天都要同许多机构打交道，如政府部门、行业协会、新闻媒体等。为了确保酒店能正常运营，酒店经理必须与这些能对酒店产生重大影响的机构建立良好的关系，做好公共关系管理工作。

<b>第一节 树立良好的酒店形象 .....</b>		
339	对酒店进行广告宣传 .....	269
340	提高酒店的知名度 .....	269
341	加强危机管理 .....	269
342	危机公关管理注意事项 .....	270
<b>第二节 与社会各界保持良好关系 .....</b>		
343	与政府机构保持良好关系 .....	270
344	与工商企业界保持良好关系 .....	270
345	与新闻界保持良好关系 .....	271
346	与当地社区保持良好关系 .....	271

<b>第三节 酒店内部的公共关系管理 .....</b>		
347	开展对客公关工作 .....	271
348	开展对客信函联系 .....	272
349	营造内部良好氛围 .....	272

## 第二十一章 金钥匙服务管理 .....

金钥匙服务是酒店良好服务品质的综合体现。酒店应当主动参加金钥匙组织，以便为客人提供更好的服务。

<b>第一节 金钥匙日常服务管理 .....</b>		
350	金钥匙服务的内容 .....	274
351	金钥匙服务的特征 .....	274
352	金钥匙服务的理念 .....	275
353	金钥匙申请入会条件和程序 .....	275
354	金钥匙日常服务流程 .....	276
355	在酒店中推广金钥匙服务 .....	277
<b>第二节 金钥匙服务要点 .....</b>		
356	接送服务要点 .....	278
357	订餐服务要点 .....	278
358	订房服务要点 .....	279
359	订票服务要点 .....	279
360	订花、订蛋糕、订报刊杂志服务要点 .....	279
361	修理物品服务要点 .....	280
362	取送服务要点 .....	280
363	托婴服务要点 .....	280
364	代看宠物服务要点 .....	280
365	邮寄、出租物品及购物服务要点 .....	281



# 第一部分

# 岗位 职责