

SWSK 商 · 务 · 书 · 库

现代旅馆业

经营管理

从市场消费特性到感性化管理艺术

Xiandai Luguanye Jingying Guanli

千高原 策划 梭伦 编著



中国纺织出版社

Shangwu Shukan

XIANDAI LUGUANYE JINGYING GUANLI

现代旅馆业经营管理

从市场消费特性到感性化管理艺术

千高原 / 策划

梭伦 / 编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代旅馆业经营管理/梭伦编著. —北京:中国纺织出版社,2001.8

(商务书库)

ISBN 7-5064-2066-X/F·0164

I. 现… II. 梭… III. 旅馆—经济管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043184 号

责任编辑:王学军 特约编辑:冯晓玲 责任复审:马 琰
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街6号
<http://www.c-textilep.com>
e-mail:faxing@c-textilep.com
邮政编码:100027 电话:010—64168226
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2001年9月第1版第1次印刷
开本:850×1168 1/32 印张:12
字数:277千字 印数:1—6000 定价:23.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

策划人的话

千高原

在此时此地向读者推荐《商务书库》系列，理由是：其一，中国社会经济发展已到了一个非常重要的阶段，人们正迫切渴求实际的指导知识，去迎接正以电光石火般速度改变中的商业发展。其二，我国目前的商业活动和企业自身产品占有市场份额的版图扩张意识，业已从国内市场的基础扩大到国际目标竞争的新经济阶段。于是，你比以前更加需要先期占据位置。而且，这个系列书库从你选择了它开始，要想起越前进，就不必再多走冤枉路。

《商务书库》系列，让你花最少的时间掌握你所需要的专业知识，这至少有三个领域能够让你充分发挥：第一，在商场上，面对竞争应付挑战；第二，在专业工作中，磨练技巧掌握实用要领；第三，在个人事业中，追求成功自我实现。

为此，《商务书库》系列，在策划上对读者的承诺是：

一、引用国外最新、最具实用价值、最适合国情的经营信息。

二、整编国内一些先进、实用并能够历久弥新的创新经验。

NA 1/105

商务，是我们现在和未来生活的主要部分。人要懂得生活就得精通于商务，这是因为商务乃是人与人的关系，包括自己与自己的关系，尤其是现代主管人员。

前 言

近年来,旅馆业发展逐渐呈上升的趋势。于是,一些旅游城市把眼光瞄准在海外游人、商人或是国内的公款消费和高层消费者,星级宾馆、酒店拔地而起,规模越来越大,档次越来越高,因而导致供大于求,客源纷纷告急,产生恶性竞争,令经营者叫苦不迭。但同时人们却忽视了旅馆是一个很有潜力的市场。

新世纪已经来临,我国经济得到迅速发展,人们的生活质量随之提高,不仅追求物质的需要,而且追求精神的享受。许多人希望外出旅游,逐渐形成旅游热潮。但是面对星级宾馆、酒店望而止步,又对那种住宿太简陋、卫生设施不好又不安全的小旅馆不屑一顾、牢骚满腹。于是人们迫切地呼唤着一种既安全卫生又价格便宜的旅馆,由此可见,旅馆市场必将大有作为。

本书针对以上问题,结合我国的实际情况,借鉴国外成功的经营管理理念,并参照了大量的资料,分十四章全面系统地阐述了现代旅馆组织系统架构、现代旅馆的目标市场经营、现代旅馆市场营销策略、现代旅馆财务管理、现代旅馆客房管理与服务技巧、现代旅馆旅客行李的保管、现代旅馆厨房生产、现代旅馆餐厅管理与服务技巧、现代旅馆卫生管理技巧、现代旅馆的采购验

收贮藏与发放、现代旅馆设备的使用保养及维修、现代旅馆实用美学、现代旅馆治安管理办法、现代旅馆礼仪服务一系列内容。

本书实用价值高,可操作性强,为经营决策人提供了指导方向,并为他们借鉴成功经验开辟了一个很好的窗口。

梭 伦

2001年5月

责任编辑：王学军

封面设计：金子

现代旅馆业

经营管理

Xiandai Lvguanye Jingying Guanli

目 录

第一章 现代旅馆组织系统架构

- 第一节 旅馆财务部 / 1
财务部工作责任的重大性
- 第二节 旅馆人事部 / 2
旅馆人事部门的职责
- 第三节 旅馆柜台部 / 4
柜台部工作的复杂性
- 第四节 旅馆客房部 / 5
旅馆客房部员工的工作要点
旅馆客房部与其他部门的关系
- 第五节 旅馆餐饮部 / 10
餐饮部的功能与特征
- 第六节 旅馆市场业务部 / 11
市场业务部工作的对外性
- 第七节 旅馆工程维护部 / 11
工程维护部工作的幕后性
- 第八节 旅馆安全部 / 12
安全部的职责是保证顾客的人身安全和财产安全
- 第九节 旅馆停车场 / 12



停车场的问题是旅馆必须重视的问题

第十节 旅馆组织架构图例 / 13

图表简明表示旅馆各部门的构成及其相互关系

第二章 现代旅馆的目标市场经营

第一节 旅馆的市场细分 / 17

旅馆市场细分概述

旅馆市场细分的原则和依据

第二节 旅馆的市场定位 / 21

旅馆市场定位的概念

旅馆市场定位的依据

旅馆市场定位的策略

第三节 旅馆目标市场的经营策略 / 26

旅馆的目标市场选择

旅馆选择目标市场应考虑的因素

旅馆目标市场策略

第三章 现代旅馆市场营销策略

第一节 旅馆市场营销的目标策略 / 31

转变市场营销观念策略

满足顾客需求策略

稳定顾客队伍策略

第二节 旅馆市场营销的产品策略 / 37

提供高品质服务策略

经营高低档产品策略
扩大或缩小经营范围策略
产品寿命周期策略
创新产品策略

第三节 旅馆市场营销的定价策略 / 46

分档定价策略
新产品定价策略
招徕定价策略
折扣定价策略
心理定价策略

第四节 旅馆市场营销的销售策略 / 53

人员推销策略
广告促销策略
公共关系促销策略
营业推广策略

第四章 现代旅馆财务管理

第一节 旅馆的成本费用管理 / 61

食品成本管理
饮料成本管理
商品成本管理
营业费用和管理费用的管理

第二节 旅馆的销售收入管理 / 74

前台账务管理
餐厅账务管理



收入稽核管理

第三节 旅馆的税金管理 / 89

营业税的计算和缴纳

地方税的计算和缴纳

所得税的计算和缴纳

奖金税及工资调节税

第四节 旅馆的利润管理 / 95

确定目标利润管理

实现目标利润管理

第五章 现代旅馆客房管理与服务

第一节 旅馆客房管理 / 103

客房管理的职责范围

客房设备及用品的管理

布巾室的管理

客房清洁作业流程的管理

第二节 旅馆客房服务 / 129

客房服务的心理策略

客房服务的特点

客房服务的要求

客房服务规程

第六章 现代旅馆顾客行李的保管

第一节 旅馆赔偿责任产生的时间 / 151

接客途中将运送的行李丢失

送达旅馆的物品丢失

第二节 旅馆赔偿责任终止的时间 / 156

因顾客结账后放在客房的行李丢失而引起纠纷的
处理办法

第三节 旅馆不负赔偿责任的原则 / 160

因意外事件的发生而引起的事故

因顾客的过失而引发的事故

第七章 现代旅馆厨房生产

第一节 旅馆厨房生产现代化 / 163

厨房设备的现代化

厨房操作工艺的现代化

第二节 旅馆厨房生产卫生管理 / 164

厨房环境卫生

厨房餐具卫生

厨房作业人员卫生

厨房操作卫生

第三节 旅馆厨房生产成本管理 / 169

厨房生产原材料成本控制

厨房生产单位产品成本控制

第四节 旅馆厨房生产劳动管理 / 171

厨房分类

厨房人员分工

厨房生产劳动的特点



厨房生产劳动的程序

第八章 现代旅馆餐厅管理与服务

第一节 旅馆餐厅管理 / 179

餐厅员工的分工

餐厅卫生管理

餐厅成本管理

第二节 旅馆餐厅服务 / 184

餐厅服务的特点

餐厅服务的技能要求

餐厅服务的礼节礼貌

餐厅服务程序规范化

第九章 现代旅馆卫生管理

第一节 旅馆卫生管理的内容 / 195

店容卫生

个人卫生

客房卫生

餐厅卫生

第二节 旅馆卫生管理的标准 / 202

卫生管理的基本要求

卫生管理的运作程序

卫生管理的操作技巧

第十章 现代旅馆物资的采购验收贮藏与发放

- 第一节 旅馆物资的采购 / 211
 - 采购人员的素质
 - 采购的目的
 - 采购的方式
 - 采购物资的质量与价格
- 第二节 旅馆物资的验收 / 216
 - 验收的意义
 - 验收的方法
- 第三节 旅馆物资的贮藏 / 217
 - 贮藏的目的
 - 贮藏作业的管理
- 第四节 旅馆物资发放的管理 / 219
 - 物资发放管理的意义
 - 库存物资发放的作业流程

第十一章 现代旅馆设备的使用保养及维修

- 第一节 旅馆电器设备的使用保养及维修 / 223
 - 灯具
 - 电视机
 - 电冰箱
 - 空调
- 第二节 旅馆安全设备的使用保养及维修 / 233

火灾报警系统

消防给水系统

第三节 旅馆清洁设备的使用保养及维修 / 237

吸尘器

洗衣机

电熨斗

洗碗机

电子消毒柜

卫生设备

第四节 旅馆公共设备的使用保养及维修 / 260

开水锅炉

煤气灶

第五节 旅馆商务办公设备的使用保养及维修 / 261

复印机

传真机

第十二章 现代旅馆实用美学

第一节 旅馆照明艺术 / 273

大厅的照明设计

客房的照明设计

餐厅的照明设计

商场的照明设计

第二节 旅馆室内装饰陈设 / 278

大厅的装饰陈设

客房的装饰陈设

餐厅的装饰陈设

第三节 旅馆室内装饰陈设的审美 / 284

家具摆设

室内悬挂艺术

室内织物装饰艺术

室内植物陈设艺术

第十三章 现代旅馆治安管理办法

第一节 旅馆安全保卫工作 / 297

安全保卫工作的意义

安全防范常识

客房的安全保卫

顾客财物的安全管理

第二节 旅馆治安管理的对策 / 312

治安管理中的问题

治安管理采取的对策

旅馆业治安管理办法

第十四章 现代旅馆礼仪服务

第一节 旅馆礼仪服务的重要内容 / 331

礼仪实施原则

仪容仪表仪态

态度

语言