

三资企业日常管理实务丛书

您管理、培训、应聘的好帮手

QIAN TING GUAN LI

KE FANG GUAN LI

CAN YING GUAN LI

ZU ZHI GUAN LI

酒店管理

实例

与
问答

胡莹 傅云新 等编

[上卷]

前厅管理

客房管理

餐饮管理

组织管理

计划管理

广告管理

信息管理

合同管理

广东经济出版社

选题策划:赵世平

责任编辑:赵世平

责任技编:梁碧华

ISBN 7-80677-578-1



9 787806 775783 >

ISBN 7-80677-578-1 /F·940
全套(上、下卷)定价:48.00元

三资企业日常管理实务丛书

您管理、培训、应聘的好帮手

GUANJIAFUWU
KANGLEGUANLI
RENSHIGUANLI
GONGCHENGGUANLI

酒店管理 实例与 问答

周晓芳 傅云新 等编

[下卷]

管家服务

康乐管理

人事管理

工程管理

财务管理

保安管理

采购管理

销售管理

广东经济出版社

选题策划:赵世平

责任编辑:赵世平

责任技编:梁碧华

ISBN 7-80677-578-1



9 787806 775783 >

ISBN 7-80677-578-1 /F·940
全套(上、下卷)定价:48.00元

三资企业日常管理实务丛书
您管理、培训、应聘的好帮手

[上卷]

前厅管理

客房管理

餐饮管理

组织管理

计划管理

广告管理

信息管理

合同管理

酒店管理 实例与 问答

胡莹 傅云新 范兰德 周晓芳 编

广东经济出版社

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

三资企业日常管理实务丛书
您管理、培训、应聘的好帮手

[下卷]

管家服务

康乐管理

人事管理

工程管理

财务管理

保安管理

采购管理

销售管理

酒店管理 实例与 问答

周晓芳 傅云新 马雪莲 胡莹 编

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理实例与问答: 上卷/胡莹等编. — 广州: 广东经济出版社, 2003.11

ISBN 7 - 80677 - 578 - 1

I. ①酒… II. 胡… III. 饭店—企业管理—问答
IV. F719.2—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 092194 号

出版 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
发行 广东新华发行集团股份有限公司
经销 广东新华发行集团股份有限公司
印刷 广东省肇庆新华印刷有限公司 (广东省肇庆市狮岗)
开本 850 毫米×1168 毫米 1/32
印张 11.25 2 插页
字数 260 000 字
版次 2003 年 11 月第 1 版
印次 2003 年 11 月第 1 次
印数 1~6 000 册
书号 ISBN 7 - 80677 - 578 - 1/F·940
定价 (全袋上、下卷) 48.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

(读者服务有限公司)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理实例与问答: 下卷/周晓芳等编. —广州: 广东经济出版社, 2003.11

ISBN 7-80677-578-1

I. ①酒… II. 周… III. 饭店—企业管理—问答
IV. F719.2—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 092194 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东省肇庆新华印刷有限公司 (广东省肇庆市狮岗)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	12.5 2 插页
字数	290 000 字
版次	2003 年 11 月第 1 版
印次	2003 年 11 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-578-1/F·940
定价	(全套上、下卷) 48.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

(读者服务有限公司)

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

目 录

第一部分 酒店管理总论篇

第一章 酒店管理概述 [3]

- ◎ 什么是酒店? ◎ 世界酒店业经历了哪几个历史阶段? 各阶段具有什么特点? ◎ 酒店在旅游业中的地位和作用有哪些? ◎ 酒店分为哪些类型?
- ◎ 酒店的等级划分有哪些标准? ◎ 酒店等级评定依据哪些原则? ◎ 酒店与旅行社之间是什么关系?
- ◎ 酒店管理工作主要包括哪些内容? ◎ 什么是“绿色酒店”? ◎ 什么是主题酒店?

第二章 酒店组织与制度 [13]

第一节 酒店组织机构 [13]

- ◎ 酒店组织的基本含义是什么? ◎ 酒店组织管理的主要内容 ◎ 酒店组织管理设计的原则有哪些?
- ◎ 酒店组织结构的形式及其内涵怎样? ◎ 酒店常用的部门分工方法有哪三种? ◎ 酒店组织机构图实例

第二节 酒店工作设计与岗位描述 [23]

- ◎ 工作设计主要包括哪些内容? ◎ 工作岗位设计

- 应该注意哪些问题? ⊙ 何谓职务分析? ⊙ 职务说明书主要包含哪些内容? 它有什么作用? ⊙ 行政部门的工作职能有哪些? ⊙ 总经理的素质要求有哪些? ⊙ 对行政专员的岗位素质要求有哪些?
- ⊙ 酒店总经理的工作职责 ⊙ 行政专员的工作职责
- ⊙ 行政文员的主要工作职责

第三节 酒店管理制度 [29]

- ⊙ 酒店的组织管理制度主要由几部分组成? ⊙ 酒店基本制度包括哪些? 其主要内容分别是什么?
- ⊙ 酒店的经济责任制度包括哪些? ⊙ 酒店经济责任制度制定时遵循的原则是什么? ⊙ 对酒店经济责任制应该如何进行考核? ⊙ 制定前台服务规范的原则是什么? ⊙ 什么是酒店非正式组织? 它有什么特点? ⊙ 酒店组织效能评价指标包括哪些内容? ⊙ 哪些酒店组织氛围会影响职工的行为和工作态度? ⊙ 什么是酒店员工手册? 它包括哪些内容?

第三章 酒店计划与战略管理 [41]

- ⊙ 什么是酒店计划管理? 酒店计划管理包括哪些内容? ⊙ 酒店计划管理有何意义? ⊙ 酒店计划有哪些类型? ⊙ 酒店的长期计划主要包括哪几类?
- ⊙ 什么是酒店的计划指标? 酒店有哪些主要的计划指标? ⊙ 什么是酒店经营计划? ⊙ 为什么说客房或床位出租率是酒店的主要经济指标? 如何计算客房出租率? ⊙ 如何计算客房双开率? ⊙ 如何计算酒店劳动生产率和宾客满意率? ⊙ 酒店计划工作的程序包括哪些内容? ⊙ 什么是发展速度、增长速度? 如何计算发展速度和增长速度? ⊙ 什么

是平均发展速度、平均增长速度？如何计算平均发展速度和平均增长速度？ ⊙ 滚动式计划编制方法有什么特点？ ⊙ 滚动式计划的编制程序如何？
⊙ 在编制酒店计划时需要考虑哪些因素？ ⊙ 如何保证酒店计划工作的管理取得效果？ ⊙ 什么是决策？酒店决策有几种基本类型？ ⊙ 酒店经营决策包含哪些步骤？决策程序图怎样？ ⊙ 确定性决策的特点是什么？ ⊙ 什么叫风险型决策？风险型决策必须具备哪些基本条件？ ⊙ 什么叫不确定性决策？有哪些主要的不确定性决策准则？ ⊙ 什么是战略管理，战略管理的过程如何？ ⊙ 何谓酒店的企业再造工程？ ⊙ 什么是酒店可行性研究？

第四章 酒店广告 [62]

第一节 酒店广告概论 [62]

⊙ 酒店广告的功效体现在哪里？ ⊙ 酒店的广告行为对消费者的意义何在？ ⊙ 酒店的广告行为对酒店的意义何在？ ⊙ 什么是酒店广告的目标？
⊙ 酒店的广告目标如何进行分类？ ⊙ 不同类型的酒店广告目标各有什么样的优势？ ⊙ 酒店怎样确定符合自身特点的广告目标？

第二节 酒店广告策略与管理 [69]

⊙ 什么叫做酒店的广告策略？酒店广告为什么要讲究策略？ ⊙ 制定酒店广告策略应讲究哪些步骤？
⊙ 什么叫做酒店的目标市场？酒店目标市场应具备的特点有哪些？ ⊙ 酒店确定目标市场对广告策略的制定有何影响？ ⊙ 常见的酒店服务与产品细分市场有哪些？ ⊙ 对酒店服务与产品市场进行细分的意义何在？ ⊙ 酒店广告预算有些什么方式？

- ◎ 如何通过酒店广告传送真实可信、打动人的信息?

第三节 酒店广告的实施 [75]

- ◎ 选择酒店广告媒体的原则是什么? ◎ 酒店广告中经常采用的媒体有哪些? ◎ 不同广告媒体的有效性与不足分别体现在哪里? ◎ 酒店广告的媒体发布应注意哪些问题? ◎ 受广告效果影响的主要人群有哪些? 合理评价广告效果的难点在哪里? ◎ 合理评价广告效果的意义何在? ◎ 常用的测量广告效果的方法是什么?

第五章 酒店信息技术管理 [81]

第一节 酒店信息技术概论 [81]

- ◎ 什么是酒店信息技术? ◎ 酒店信息技术有哪些类型? ◎ 我国酒店业信息技术使用的概况

第二节 酒店管理信息系统 [84]

- ◎ 什么是酒店管理信息系统 (HMIS)? ◎ 酒店信息系统具有哪些特点? ◎ 酒店管理信息系统的作用与优势有哪些? ◎ 设计酒店管理信息系统的目标是什么? ◎ 酒店管理信息系统的设计应如何进行? ◎ 酒店信息管理系统具有哪些功能? ◎ 酒店信息管理系统的设备要求有哪些? ◎ 酒店管理信息系统的运行与维护应注意哪些问题? ◎ 新技术在酒店信息管理中有何应用?

第三节 酒店旅游电子商务 [92]

- ◎ 什么是旅游电子商务? ◎ 旅游电子商务有哪些优势? ◎ 旅游电子商务有哪些特点? ◎ 我国旅

- 游电子商务运行情况如何? ⊙ Internet 对酒店的发展有何影响? ⊙ 旅游电子商务在酒店中有何应用?
- ⊙ 我国酒店业如何面对电子商务时代的到来?

第六章 酒店合同协议管理 [99]

第一节 合同概述 [99]

- ⊙ 什么是合同? ⊙ 合同解除的程序有哪些?
- ⊙ 什么是合同的赔偿? ⊙ 什么是合同的定金?
- ⊙ 什么是旅游饭店合同? ⊙ 我国旅游业合同立法的情况如何? ⊙ 什么是酒店法律? ⊙ 我国酒店法律状况如何? ⊙ 《中国旅游饭店行业规范》基本内容是什么?

第二节 酒店合同内容和形式 [107]

- ⊙ 什么是酒店合同的权利和义务? ⊙ 酒店和旅客之间的权利和义务如何产生和终止? ⊙ 酒店对顾客的权利和义务有哪些? ⊙ 酒店和旅行社之间的权利和义务怎样约定? ⊙ 酒店同物资供应部门的权利义务如何约定? ⊙ 酒店和员工之间的权利和义务有哪些? ⊙ 酒店合同制定的原则有哪些?
- ⊙ 什么是劳动合同? ⊙ 酒店合同如何确立、变更和终止? ⊙ 劳动者试用期权益有哪些?

第三节 酒店合同实例 [115]

- ⊙ 酒店委托管理合同实例 ⊙ 酒店长租房租赁合同实例 ⊙ 酒店客房租赁协议书实例 (单位) ⊙ 酒店住宿协议实例 (个人) ⊙ 团体订房协议书实例 (团队) ⊙ 团队订房协议书 (英文) ⊙ 散客订房协议书实例 (散客) ⊙ 酒店订房协议书实例 (中介) ⊙ 酒店劳动合同书实例

第七章 酒店服务质量管理 [143]

- ⊙ 什么是酒店的全面质量管理？其基本要求是什么？
- ⊙ 酒店怎样设置质量管理机构
- ⊙ 质量管理一般有哪几个步骤？
- ⊙ 酒店的产品是什么？
- ⊙ 酒店服务的基本原则是什么？
- ⊙ 什么是酒店的员工手册？为什么要重视员工手册的发放与学习？
- ⊙ 为什么说“顾客永远是对的”？
- ⊙ 酒店优质服务包括哪些内容？
- ⊙ 酒店服务人员良好的服务态度应表现在哪些方面？
- ⊙ 酒店工作人员所涉及的酒店服务知识有哪些？
- ⊙ 酒店服务人员应有什么服务技能？
- ⊙ 酒店员工的基本礼貌用语有哪些？
- ⊙ 酒店服务中对宾客服务用语要求有哪些？
- ⊙ 对酒店人员仪表仪容有什么要求？
- ⊙ 酒店服务人员在神态表情方面应注意什么？
- ⊙ 对酒店服务人员的仪态有什么要求？
- ⊙ 酒店服务人员在行为举止方面应注意什么？
- ⊙ 女士优先原则有哪些具体表现？
- ⊙ 如何处理客人的投诉？
- ⊙ 酒店服务质量标准实例摘选

第二部分 前厅管理篇

第一章 前厅管理概论 [165]

- ⊙ 什么是前厅？前厅管理的基本功能有哪些？
- ⊙ 前厅管理的主要任务是什么？
- ⊙ 前厅管理的工作目标包括哪些？

第二章 前厅管理组织结构与职能 [168]

第一节 前厅管理组织结构 [168]

- ◎ 组织结构图有什么作用? ◎ 前厅组织机构的设置原则是什么? ◎ 前厅部的组织结构图

第二节 前厅管理分类 [172]

- ◎ 前厅管理的机构分类包括哪些? ◎ 前厅管理工作的主要类别有哪些? ◎ 前厅管理分类的意义何在?

第三节 前厅岗位素质要求 [173]

- ◎ 前厅领班的素质要求是什么? ~◎ 前厅接待员的素质要求是什么? ◎ 前厅问询员的素质要求是什么? ◎ 前厅迎宾员的素质要求是什么? ◎ 前厅行李员的素质要求是什么? ◎ 前厅话务员的素质要求是什么? ◎ 前厅收银员的素质要求是什么? ◎ 前厅订房员的素质要求是什么? ◎ 前厅票务员的素质要求是什么? ◎ 商务中心工作人员的素质要求是什么? ◎ 大堂副理的素质要求是什么?

第四节 前厅岗位工作职责 [178]

- ◎ 前厅领班岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅接待员岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅问询员的岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅迎宾员的岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅行李员的岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅话务员的岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅收银员的岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅订房员的岗位工作职责有哪些? ◎ 前厅票务员的岗位工作职责有哪些? ◎ 商务中心的岗位工作职责有哪些?

- ◎ 大堂副理的岗位工作职责有哪些？

第三章 前厅工作规程 [184]

第一节 前厅工作规程概论 [184]

- ◎ 前厅工作规程是由哪些部分组成的？
- ◎ 为什么要实施前厅工作规程？
- ◎ 前厅工作规程在整个酒店管理中占据了怎样的地位？
- ◎ 前厅工作规程图是怎样的？

第二节 前厅工作规程的内容 [187]

- ◎ 前厅接待员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅迎宾员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅行李员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅话务员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅问询员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅预订员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅票务员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅收银员的工作规程是什么？
- ◎ 前厅商务中心的工作规程是什么？
- ◎ 大堂副理的工作规程是什么？

第三节 前厅工作规程的具体操作程序 [194]

- ◎ 前厅接待员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅迎宾员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅行李员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅话务员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅问询员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅预订员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅票务员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅收银员的具体操作程序如何？
- ◎ 前厅商务中心的具体操作程序如何？
- ◎ 大堂副理的具体操作程序如何？

第四章 前厅信息管理系统 [212]

第一节 前厅信息管理概述 [212]

- ◎ 前厅信息管理的组织是如何构成的? ◎ 前厅信息管理系统的定义? ◎ 前厅信息管理的应用要点如何? ◎ 前厅信息管理的三大基本要求是什么? ◎ 前厅信息管理的功效是什么? ◎ 前厅信息管理主要负责什么方面的工作? ◎ 前厅信息管理系统的应用范围包括哪些?

第二节 前厅信息管理的组织结构与体系构建 [215]

- ◎ 前厅信息管理的组织是如何构成的? ◎ 前厅信息管理组织结构图的作用表现在什么方面? ◎ 前厅信息管理的组织结构体系是如何构建的?

第三节 前厅信息管理的操作 [217]

- ◎ 如何进行客房预订与入住登记子系统的操作? ◎ 如何进行客人离店结账与客人档案管理子系统的操作? ◎ 如何进行酒店商场信息管理子系统的操作?

第五章 前厅常见疑难问题的处理和解决 [220]

第一节 突发事件的处理 [220]

- ◎ 紧急停电时如何处理? ◎ 遇有恶劣天气时如何处理? ◎ 火警发生时如何处理? ◎ 酒店客人发生伤亡时如何处理?

第二节 常见疑难问题的处理 [222]

- ◎ 客人对客房价格不满意, 提出种种理由要求享有较大的折扣时应如何处理? ◎ 客人来到酒店想办理住宿手续, 但客房已满, 他又没有预订, 这时应如何处理? ◎ 在酒店前厅登记入住检查中发现可疑