



商务书库 9 宾馆系列

★ ★ ★ ★ ★
MANAGEMENT
ON STAR LEVEL HOTEL

星级宾馆
酒店经营管理

行业深度服务与经营者的自我超越

梭伦 主编

服务质量的有效保障、员工控制策略、全面质量管理、财务和营销管理、会议市场推广以及主题餐厅管理等方面，提供可借鉴的实用资料。

口碑热销
第3刷
你看了吗？

 中国纺织出版社



商务书库  宾馆系列



星级宾馆酒店 经营管理

MANAGEMENT
ON STAR LEVEL HOTEL

梭伦 主编

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

星级宾馆酒店经营管理/梭伦主编.

—北京:中国纺织出版社,2004.6

ISBN 978-7-5064-2903-0

I. 星… II. 梭… III. ①宾馆-企业管理
②饭店-企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 014507 号

责任编辑:王学军

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 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2009年3月第1版第3次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:20.5

字数:270千字 定价:35.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

P R E F A C E

序

中国星级酒店的机遇与挑战

2005年,在国内饭店业大约只占15%床位的外资饭店,利润却达到了全国饭店总收益的90%,以上,这听起来是一个不可思议的数字,但事实的确如此。

——海岩(著名作家,中国旅游饭店业协会会长)

根据世界旅游组织预测,中国将在2015年成为世界第一大旅游目的地国家。这为酒店业的发展带来了巨大的市场空间,同时也为我国星级宾馆酒店经营带来了挑战。

☞ 国际化,网络化

自1988年中国实行了酒店星级评定制度以来,中国旅游酒店业成为国民经济各行业中发展最快、与国际接轨最早的行业之一。

中国的星级宾馆酒店建设可谓高歌猛进,目前,中国的星级宾馆酒店已接近14000家。一个投资主体多元、规模档次不同、风格特色多样的星级酒店网络已经形成,在国际星级酒店网络中发挥着自己积极的作用,并在海内外产生了广泛的社会影响。

☞ 与国际联号公平竞逐

酒店业作为一个特殊行业,其实早已“入世”。

假日、希尔顿、香格里拉、喜来登、雅高、万豪、洲际等外资酒店,以其规范的管理模式,已经在中国抢滩登陆。

这些国外连锁酒店集团无论在整体的推广还是销售的网络上,都明显强于国内单体酒店。

我国已经加入WTO,国内酒店行业面临的最大挑战是,随着政府保护优势逐渐消失,国有单体饭店和国外连锁饭店站在同一条起跑线上,我国酒店的竞争力明显不如这些外资酒店大鳄。

以2005年为例,中国酒店业大约只占15%床位的外资酒店,利润却达到了全国酒店总收益的90%。这个数字对比似乎匪夷所思,但事实确实如此。

中国旅游饭店业协会会长吕海岩认为,面对这种挑战,我们要么加入连锁,要么形成自己的特色。实际上,酒店业贩卖的也是一种文化。既然是文化,各个星级酒店就不能千篇一律,我们的酒店必须具有独特的文化竞争力。

☞重硬件,轻软件

我国星级酒店面临的诸多问题中,尤为突出的就是“重硬件,轻软件”。

我国很多的星级酒店的硬件设施是领先世界的,但是经营管理水平却与世界发达国家仍有差距。

“硬件”固然重要,“软件”不能忽视,不同酒店之间“硬件”设施可能有区别,但“软件”服务的要求是一致的,既通过细致、周到、优质的服务,使宾客感到温暖,感到满足,感到满意。

如何“强化硬件、硬化软件、细化服务、打造品牌”,是我国星级酒店管理者需要深思的问题。

☞关于本书

基于中国酒店业所面临的机遇与挑战,本书详细介绍了成功星级宾馆酒店中从前厅到康乐设施等各个层面的服务质量管理标准。它既是星级宾馆酒店经营管理工作的依据,又是使星级宾馆酒店赢得信誉和扩大业务的基本保证。书分分别就服务质量的有效保障、员工控制策略、全面质量管理、财务和营销管理、会议市场推广以及主题餐厅管理等几个重要领域作了专题阐述,并提供常用法规以及成功典范借鉴等实用资料。全书站在国际领先管理的角度,以具体的可操作性的手法,向读者展示了成功星级宾馆酒店经营管理的规范和完善的运行机制。

国内外的专家早已预言,旅游及其相关产业在我国国民经营中所占的比重将持续增大,人们对健康时尚生活的向往以及旅游热越来越升温。作为最能体现现代生活方式的星级宾馆酒店,在这种形势下必将获得更为长足的发展,于是星级宾馆酒店经营管理者们所面临的挑战也将会更加任重而道远。

编者

2009年1月

Contents 目录



- 1 / 第一章 前厅服务质量管理标准
- 1 / 门前服务质量标准
- 2 / 大厅服务质量标准
- 2 / 前厅门卫服务质量标准
- 3 / 大堂经理服务质量标准
- 4 / 客房预订服务质量标准
- 6 / 前厅接待服务质量标准
- 8 / 柜台问询处服务质量标准
- 9 / 前厅行李服务质量标准
- 10 / 机场代表服务质量标准
- 11 / 贵重物品保管服务质量标准
- 11 / 电话总机服务质量标准
- 13 / 商务中心服务质量标准
- 14 / 前厅收款服务质量标准
- 15 / 外币兑换服务质量标准
- 15 / 客人投诉处理服务质量标准
- 16 / 旅客离店服务质量标准



17 / **第二章 客房服务质量管理标准**

17 / 客房设施设备质量标准

18 / 客房用品质量标准

20 / 客房环境质量标准

21 / 客房安全服务质量标准

22 / 客房卫生质量标准

22 / 客用卫生间质量标准

23 / 客人入住服务质量标准

24 / 客人住店服务质量标准

25 / 客房小酒吧服务质量标准

26 / 开夜床服务质量标准

26 / 客人特别要求服务质量标准

27 / 特殊情况处理服务质量标准

28 / 客人投诉处理服务质量标准

29 / 客人退房离店服务质量标准

31 / **第三章 洗衣房服务质量管理标准**

31 / 洗衣房配备质量标准

31 / 洗衣房设备与用品质量标准

32 / 客衣送洗服务质量标准

33 / 客衣洗涤服务质量标准

33 / 客衣纠纷处理标准

34 / 棉织品送洗服务质量标准

34 / 棉织品洗涤服务质量标准



35 /	棉织品配备与更新标准
36 /	工作服洗涤服务质量标准
37 /	第四章 饮食服务质量管理标准
37 /	餐厅配备质量标准
38 /	餐厅设备质量标准
39 /	餐厅用品质量标准
40 /	餐厅环境质量标准
40 /	餐厅卫生质量标准
41 /	菜单设计质量标准
42 /	餐厅铺台服务质量标准
43 /	迎宾领位服务质量标准
44 /	中餐服务质量标准
45 /	西餐服务质量标准
46 /	团体用餐服务质量标准
47 /	咖啡厅服务质量标准
48 /	酒吧服务质量标准
49 /	自助餐服务质量标准
50 /	中餐宴会服务质量标准
52 /	西餐宴会服务质量标准
54 /	鸡尾酒会服务质量标准
55 /	冷餐会服务质量标准
55 /	客房送餐服务质量标准
56 /	食品展销服务质量标准

- 58 / 特殊情况处理服务质量标准
- 59 / 客人投诉处理服务质量标准
- 60 / 餐厅收款服务质量标准
- 61 / 厨房环境质量标准
- 62 / 厨房卫生质量标准
- 62 / 食品原料质量标准
- 63 / 食品加工质量标准
- 64 / 餐厨联系服务质量标准
- 65 / **第五章 商品部服务质量管理标准**
- 65 / 设施配备质量标准
- 66 / 商场环境质量标准
- 67 / 商场卫生质量标准
- 68 / 花色品种质量标准
- 68 / 商品陈列质量标准
- 69 / 售前准备服务质量标准
- 70 / 商品导购服务质量标准
- 71 / 柜台售货服务质量标准
- 72 / 包扎成交服务质量标准
- 72 / 收款结账服务质量标准
- 73 / 售后服务质量标准
- 73 / 客人投诉处理服务质量标准
- 75 / **第六章 康乐娱乐设施服务质量管理标准**
- 75 / 游泳池服务质量标准



- 76 / 健身房服务质量标准
- 77 / 桑拿浴服务质量标准
- 78 / 网球场服务质量标准
- 79 / 保龄球馆服务质量标准
- 80 / 台球室服务质量标准
- 81 / 壁球室服务质量标准
- 82 / 舞厅服务质量标准
- 83 / 卡拉 OK 歌厅服务质量标准
- 84 / 美容理发服务质量标准
- 85 / 按摩室服务质量标准
- 86 / 闭路电视服务质量标准
- 87 / 游艺室服务质量标准
- 88 / 演出餐厅服务质量标准
- 89 / **第七章 员工服务操作标准**
- 89 / 职业道德标准
- 90 / 服务态度标准
- 91 / 着装仪表标准
- 91 / 礼节礼貌标准
- 92 / 服务语言标准
- 93 / 形体动作标准
- 94 / 劳动纪律标准
- 95 / 服务效率标准
- 96 / 总体协调标准



97 /	客人满意程度标准
99 /	第八章 服务质量的有效保障
99 /	检查的组织形式和实施方式
102 /	检查报告
108 /	检查中注意的问题
111 /	检查后处理与整改
119 /	第九章 员工控制策略
119 /	具体行为控制
120 /	正确行事控制
122 /	管理工作控制
125 /	具体行为控制系统
126 /	关键技能控制
127 /	对客户服务控制
130 /	员工关系计划
133 /	第十章 全面质量管理
133 /	宾馆酒店全面质量管理概述
135 /	宾馆酒店全面质量管理模式
139 /	宾馆酒店全面质量管理思想
142 /	提高管理质量的手段
146 /	实现全面质量管理应具备的观念
149 /	第十一章 财务管理
149 /	宾馆酒店财务管理组织
151 /	宾馆酒店财务管理的方法

154 /	宾馆酒店营业收入管理
163 /	宾馆酒店利润管理
167 /	宾馆酒店财务分析的含义与种类
170 /	宾馆酒店财务分析的程序与方法
175 /	第十二章 营销管理
175 /	宾馆酒店营销媒介
176 /	宾馆酒店营销范围管理
180 /	宾馆酒店客房营销
187 /	宾馆酒店餐饮营销
193 /	第十三章 会议市场推广
193 /	宾馆酒店会议市场发展概况
195 /	宾馆酒店会议市场分类
198 /	协会会议市场的开发推广
201 /	公司会议市场的开发推广
207 /	第十四章 主题餐厅管理技巧
207 /	主题餐厅的市场定位
210 /	主题餐厅的客源需求
212 /	主题餐厅的消费环境
219 /	主题餐厅的成本管理
224 /	主题餐厅的成败规律
229 /	第十五章 星级宾馆酒店评定标准
230 /	范围
230 /	规范性引用文件

- 230 / 术语和定义
- 231 / 符号
- 231 / 总则
- 231 / 星级的划分条件
- 249 / 星级的评定规则
- 252 / 服务质量要求
- 253 / 管理制度要求
- 253 / 附录 A
- 282 / 附录 B
- 294 / 附录 C
- 300 / 附录 D
- 305 / **第十六章 星级宾馆酒店成功典范**
- 305 / 假日饭店的竞争措施
- 307 / 希尔顿饭店的经营之道
- 311 / 马里奥特饭店的管理手段
- 312 / 喜来登饭店的管理手段
- 314 / 上海锦江饭店集团的发展



第一章 前厅服务质量管理标准

前厅是客人进入酒店的第一个接触点,又是离开酒店的最后接触点,它直接关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象。现代宾馆酒店,多把前厅作为整个酒店的核心部门,无论在员工素质、前厅设置还是在管理手段上,都有非常高的要求。因此,前厅的服务质量管理标准,就显得尤为重要。

门前服务质量标准

1. 门前环境。门前整齐、美观、规划布局合理,地面清洁,无污迹、废纸、杂物,无乱放自行车。绿化良好,花园、草地、盆栽盆景内无烟头、废纸。宾馆酒店门前店徽醒目,位置适当,安装端庄,中英文对照字迹清楚。整个门前环境舒适、美观、整洁。

2. 停车场。门前或院内有不小于停放 15% 客房的汽车停车场。停车位置划线固定,车场与车道分开,车道宽度不小于 4.5 米,有坡度不超过 12° 的残疾人车道。正门外挡雨亭下有行车道和宽度不小于 2 米的人行道。

3. 调度人员。能用英语和普通话提供服务,迎接、问候、告别语言准确、规范,对常客和回头客能称呼姓名和职衔。始终坚持站立服务、微笑服务。无离岗、串岗、大声呼叫、哼歌等现象发生。

4. 车辆调度。各种车辆指挥调度有方。候客车辆停靠整齐有序,客人到达,接车主动及时,开拉门时,伸手挡住车门上方和引导客人下车动作规范。主动搀扶体弱病残客人。客人用车调度不超过两分钟,订车提前两分钟达到;无空派、空订现象发生。

5. 门前秩序与安全。门前始终保持安静、有序。宾馆酒店有大型重要活动或外单位人员集体参观,能指挥得当,无拥挤、杂乱现象发生。对可疑人员,高度警惕,处理及时得当。遇有危害宾馆酒店安全的紧急或特殊情况,能协同保安人员及时、妥善处理。无岗位责任事故发生。

大厅服务质量标准

1. 大厅环境布置。大厅面积不少于客房数 $\times 0.8\text{m}^2$ 。厅内服务区域设置合理,整体布局协调美观,装饰布置独具风格。天花、墙面、地面建筑和装饰材料及各种服务设施同酒店所定的星级标准相一致。柜台位置显眼,能环视客人进出及活动。台面大理石或水磨石装饰美观大方。接待、问询、行李、收款处中英文对照标牌醒目。灯光气氛、墙面装饰、色彩选用、地毯铺设、花草盆景、字画条幅等装饰布置舒适典雅,有形象吸引力。各种服务设施齐全,分区摆放整齐、美观。厅内供客人休息的坐椅沙发不少于20座,并配有茶几或方桌。各种设备完好率不低于98%。整个大厅空间构图形象美观、布局合理,气氛和谐舒适,服务安全方便。

2. 大厅清洁卫生。大厅门窗、玻璃、天花、墙面、地面、灯具、柜台、扶手等各种设备配专人清理卫生。天花、墙面无蛛网灰尘,地面边角无废纸杂物,门窗、玻璃无污点印迹,门厅过道无障碍杂物,盆栽盆景无烟头废纸。大厅地面随时拖尘、一尘不染,地毯吸尘每日不少于3次。烟缸内烟头不超过3个。公用电话每日消毒不少于两次。整个大厅始终保持清洁、整齐、美观、舒适。

3. 大厅环境定量标准。大厅温度,冬季 $18\sim 24^{\circ}\text{C}$,夏季 $22\sim 24^{\circ}\text{C}$ 。相对湿度 $40\%\sim 60\%$ 。风速 $0.1\sim 0.3\text{m/s}$ 。一氧化碳含量不超过 $5\text{mg}/\text{m}^3$,二氧化碳含量不超过 0.1% 。可吸入颗粒物不超过 $0.1\text{mg}/\text{m}^3$ 。新风量不低于 $200\text{m}^3/\text{人}\cdot\text{h}$ 。细菌总数不超过 $3000\text{个}/\text{m}^3$ 。自然采光照度不低于 100lx ,灯光照度不低于 50lx 。厅内噪音最高不超过 45dB 。整个前厅空气清新,温度适中。

前厅门卫服务质量标准

1. 门卫人员。会说英语和普通话。“您好!”“欢迎光临!”“再见,祝您一路顺风!”等迎接、告别语言准确规范。客人进、离店,开拉门服务规范及时,一视同仁。始终坚持站立服务和微笑服务,表情自然得体,无倚靠、蹲坐、串岗、脱岗等现象发生。

2. 特别服务。对待贵宾、常客要特别照顾,能称呼姓名或职衔,服务亲切、大方、自然。雨天应客人要求,能提供雨具租借服务。客人上下车遇雨,能及时撑

开雨伞。老弱病残客人进出,要特别照顾。

3. 安全服务。无碰撞、挤压客人及行李现象发生。警惕性高,发现个别精神病患者或形迹可疑的人,会同安全调度员及时妥善协同处理。无安全责任事故发生。

4. 协调配合。同前厅接待、问询、行李、收款等各部门人员配合默契,必要时帮助接送行李、叫出租车或其他服务。客人离店凭退房条放行,主动告别。门卫服务的客人满意程度不低于90%。

大堂经理服务质量标准

1. 大堂经理。通晓经理工作内容和程序,熟悉宾馆酒店各项制度和服务项目,能用两种以上外语提供服务,善于处理大堂服务中的各种问题,礼节礼貌和服务语言运用规范。给客人以亲切和舒适感。

2. 值台服务。大堂经理工作台设在前厅较明显的位置,能够环顾整个大厅,工作台固定专用,有中英文标记,整齐美观,并设专用电话和应急手电筒、记录簿。值台服务中,客人在前厅请求帮助、询问服务项目、了解宾馆酒店情况、提出投诉问题等,能针对客人的需求灵活处理,态度热情主动、耐心周到,各种问题处理得当。给客人以满意感。

3. 贵宾接待。每天准确把握贵宾名单、到店时间、接待规格和房间安排,了解客人生活习性和特别要求,接待前做好客房检查和用品安排。准备好欢迎卡、入住卡。客人到达前到门口迎接;引导客人下车,欢迎热情,自我介绍得体;直接陪送客人进房,沿途介绍酒店设施、服务项目;办理入住手续准确及时,介绍客房设备和接待规格得体,招呼上茶水、香巾,服务周到。

4. 客人投诉处理。对前来投诉的客人热情接待,能站在客人的立场上,认真听取客人投诉内容,做好记录,能按酒店投诉处理程序区别不同情况处理。所有投诉均做到消除误解,在客人离店前解决问题。与客人投诉涉及的有关部门能及时沟通,迅速处理,每天下班前能妥善整理客人投诉内容,做好统计分析并报告总经理。

5. 服务协调配合。掌握前厅服务动态,能主动同前厅经理、门卫、接待等搞好协调配合,掌握前厅服务全局,在贵宾接待、投诉处理、客人咨询、房间安排、入住登记等各项服务中没有相互脱节现象和差错发生。重要问题及时报告总经

理。整个大厅服务工作步调一致,值台服务有完整记录和情况通报,客人满意程度在不低于95%。

客房预订服务质量标准

1. 预订设备用品。预订部室内置整洁、美观。配备预订柜台、操作台、预订电话、联网计算机。各种设备摆放整齐,运转自如,完好率趋于100%,无人为损坏和故障发生。预订单、预订报表、来往函电等各种预订资料用品齐全、分类存放整齐,取用方便。能适应各种预订业务的需要。

2. 预订人员。熟练掌握预订工作内容、预订程序和操作方法。熟悉酒店全部客房等级、类型、设备、位置、价格标准及每天的租用情况。掌握计算机办公应用全套操作技术。熟悉预订来往函件、订单确认信等各种预订资料处理方法,能够熟练处理客人的各种预订,无人为差错和责任事故发生。

3. 预订受理。每天掌握可预订房间的时间、类型、预订可行性及接到的预订申请。全面掌握客人预订房间数、人数、抵离店时间以及航班和订房人姓名、单位、联系电话、付费方式等情况。电话预订响3声之内接听,语言温和礼貌,询问预订要求,准确填写订单。函电预订、新订、更改、取消分类准确,针对客人预订要求处理快捷适当。柜台口头预订,接待主动热情,订单处理符合客人要求。婉拒、取消礼貌周全,客人满意。预订金、保证金收取符合标准,手续规范。各类客人预订中的散客价、团体优惠价、协议折扣价等报价准确,讲求信誉。每个预订接受后,及时将订单内容准确输入电脑,保证每间客房延续预订的准确性,同时为柜台接待提供准确的资料。所有预订均无错订、漏订或重订现象发生。各类预订资料处理后,立即分类归档,准确加盖印章。无差错和人为责任事故发生。

4. 预订确认。对已经确认的客人订房,在客人到店5天前向客人或预订代理人签发确认信(时间紧迫的确认需用电话通知),确认客人预订的人数、房间数、客房类型和房价、到店时间、航班等清楚准确。复函处理礼貌得当,文字简练。确认预订与客人到店、预订房间兑现准确。无人为差错或预订纠纷发生。

5. 订房核对。预订确认至客人到店期间,预订员按程序认真做好订房核对工作。间隔期1月以上的预订,核对不少于3次;1周以上的预订,核对不少于两次。核对时同订房人联系。核对房数、人数、到店时间等准确及时,核对中发现新订、更改、取消等处理方法和质量标准与受理预订时相同。每次核对后均加盖