

現代觀光旅館叢書

新旅館管理學

New Hotel & Motel Management

- 內容充實，有櫃台、房務、後勤各部分，理論與實務並重，題材新穎。
- 適合大專、高職觀光科同學研讀理想之教材。
- 提供飯店服務人員訓練之教材，使服務品質提高。



編著者：謝 明 成

現代觀光旅館叢書

F719

X521

新旅館管理學

New Hotel & Motel
Management

編著者：謝 明 成

●明成文庫●

新旅館管理學



台內著字第 號

著作者：謝 明 成

發行者：謝 明 成 本姓（謝黔）

地址：台北市敦化北路120巷52號7F

電話：712-8786

總經銷：眾文圖書公司

地址：台北市重慶南路一段九號

電話：311-8167・311-8168

印刷所：文洲打字印刷行

地址：台北市金山南路二段230號1F

電話：322-4139

刊期：初版：民國81年11月1日

定價：新台幣390元

自序

本書第一版「旅館客房管理」於民國六十六年三月一日出版後，即被各大專、高職採用為教課書。民國六十七年再增加篇幅改名「旅館管理學」，專門提供予同學研讀旅館的理論與實務之操作。直至今年，民國八十一年，在這十餘年中本人不斷的調整著作的內容，增加新的管理知識，尤其近十年來，由於電腦快速發展之結果，旅館已大量採用電腦的功能應用於旅館管理方面。

時代的進步永遠是不停止的，跟不上時代進步的巨輪，我們終將被時代淘汰，這就是為什麼我這一次要將自己的著作從寫的理由，現將本著作改名為「新旅館管理學」。

讓學習這本教材的同學能真正的瞭解人如何與科技結合，創造出一種不可思議管理效果，使同學將來畢業後，到旅館就業能夠駕輕就熟。另外對於一些並不是學習觀光科的青年欲從事旅館這門行業者，也因為能夠讀到這一本書面對旅館有所瞭解，而達到進入觀光旅館就業之捷徑。此乃編者之期望也。

本書內容分櫃台、房務與後勤各部之管理，並與電腦結合，理論與實務並重，題材新穎，相信對學者一定有很大的幫助，惟編者之學識有限，內容謬誤，在所難免，尚祈專家先進及社會廣大讀者多加批評指教為幸！

現代觀光旅館叢書介紹

新旅館管理學

編著者：謝明成著

餐飲管理學 上冊 餐飲管理學 下冊

編著者：謝明成 孫武彥合著

餐旅市場行銷

編著者：謝明成 張順程合著

餐旅經營管理

編著者：謝明成著

新餐旅英語

編著者：謝明成著

購書請劃撥台北郵局0151972-7帳戶陳怡如小姐即寄書。
一次購買三本，可打九折優待。

目 錄

第一篇 概 論

第一章 旅館的起源與發展	1
第一節 旅館的起源	1
第二節 旅館的定義	2
第三節 旅館之發展	3
第二章 旅館的類別與特性	5
第一節 旅館之分類	5
第二節 旅館的特性	9
第三章 旅館的組織	11
第一節 組織原則	11
第二節 組織型態	11
第三節 旅館組織	12
第四節 客房部之組織	13
第四章 汽車旅館	15
第一節 汽車旅館的設計	16
第二節 汽車旅館的外表	17
第三節 汽車旅館組織與營運	18
第四節 連鎖營運與組銷營運	19
第五章 現代旅館的營運	22

IV

第一節	旅館經營技術的發展	22
第二節	旅館的組織結構	24
第三節	旅館經理	26
第四節	個人意見溝通之重要性	28
第五節	分工觀念	28
第六節	旅館的六大部門	29

第二篇 旅館櫃台管理

第一章	訂房業務	36
第一節	訂房的途徑	37
第二節	訂房事務的處理	42
第三節	訂房的紙上作業及其他	47
第二章	訂房預測及其處理	51
第一節	可資運用的房間預測	51
第二節	團體訂房	56
第三節	團體記錄	61
第三章	電腦與訂房	65
第一節	綜合訂房系統	67
第二節	電腦訂房系統的其他功能	68
第三節	訂房報告	70
第四節	訂房作業程序	70
第四章	櫃台設備之介紹	73

第一節	櫃台房間狀況控制盤	73
第二節	訂房狀況控制盤	76
第三節	信件及鎖匙的放置處	76
第四節	電話總機	78
第五節	特別的設備	78
第六節	電報傳真機、打時機	82
第七節	詢問資料架及住客帳卡架	82
第八節	旅客歷史資料架與備用鎖匙架	83
第九節	郵資計量表和郵票機器、打字機	84
第十節	記帳機器及安全保險箱	85
第十一節	定時器	86
第五章	電腦與櫃台	88
第一節	櫃台作業	89
第二節	櫃台報表	90
第三節	旅客住店登記	90
第四節	團體住店登記	91
第五節	旅客離店結賬	92
第六節	自動化的住店登記和離店結帳	95
第六章	賣點現金之轉帳	97
第一節	現金轉帳終端機作業	97
第二節	現金轉帳終端機功能	98
第三節	貯存和再送的現金轉帳終端機	99
第四節	線上現金轉帳終端機及其他問題	99

第七章 電腦與旅館顧客歷史	101
第一節 顧客歷史與旅館待客的人格化.....	101
第二節 個別顧客歷史.....	103
第三節 顧客歷史積體程式.....	103
第八章 旅客遷入之服務	105
第一節 接客之服務.....	105
第二節 遷入與登記.....	106
第三節 預先登記.....	111
第四節 大廳服務員之接待.....	111
第五節 詢問的服務.....	112
第六節 旅客資料之處理.....	113
第九章 接客單位的介紹	114
第一節 櫃台職員的職責與組織型態.....	114
第二節 櫃台的任務.....	115
第三節 櫃台職員工作項目之敘述.....	116
第四節 櫃台經理職責之詳述.....	118
第五節 優良櫃台職員的特性.....	120
第六節 櫃台職員的作業程序.....	121
第七節 櫃台接待應注意事項.....	122
第八節 郵電員與鑰匙員應注意事項.....	124
第九節 記錄員、服務員、出納之職責.....	126
第十節 簿記及帳務.....	129
第十一節 電話總機之職責.....	130

第十二節	旅客之建議與抱怨	132
第十三節	旅館內的播音	133
第十四節	工商服務中心	133
第十章	電話總機的電腦化	135
第一節	電腦化電話總機的一般設施功能	136
第二節	統合電腦系統	137
第三節	電話系統的管理	139
第四節	旅館職員的電話管理	140
第十一章	服務中心之職責	142
第一節	服務中心的任務	142
第二節	服務中心工作內容	143
第三節	服務中心工作應注意事項	150
第四節	游泳池、電梯、衣帽間之服務	152
第五節	代辦飛機票及其他手續之服務	154
第十二章	旅客遷出之服務	157
第一節	送客之服務	157
第二節	結帳之方式	157
第三節	帳務之處理	159
第四節	櫃台與訂房組之連繫	159
第五節	信用記賬方針	160
第十三章	電腦化會議會理系統	162
第十四章	機台管理與各部門之關係	168

第一節	櫃台與業務部	169
第二節	櫃台與房務部	170
第三節	櫃台與餐飲部	171
第四節	櫃台與宴會部	172
第五節	櫃台與監察員、安全部之聯繫	173
第六節	櫃台與維護部、人事部之聯繫	174
第十五章	夜間人員之職責	175
第一節	夜間接待之工作	175
第二節	夜間人員應注意事項	176
第三節	夜間主管應注意事項	177
第十六章	夜間稽核	180
第一節	稽核員與稽核	180
第二節	應收款的試算表	181
第三節	稽核處理手續	182
第四節	夜間稽核員的其他工作	184
第十七章	旅館中之安全問題	187
第一節	房門鎖之問題	189
第二節	醉漢問題	189
第三節	意外事件調查與侵犯私事問題	190
第四節	火災問題	191
第五節	旅館職員的竊盜事件	192
第六節	服務人員應具備之條件	193
第七節	人員的僱聘	193

第 八 節 工時考核員·····	194
第十八章 電腦與安全問題·····	195
第 一 節 電腦系統與防火安全·····	196
第 二 節 電腦系統與竊盜或人員傷害之防止·····	198
第十九章 旅館會計·····	203
第 一 節 旅館會計功能·····	204
第 二 節 旅館會計的特殊性·····	205
第 三 節 旅客遷入與遷出旅館之記錄·····	207
第 四 節 房 租·····	208
第 五 節 主計員的職責·····	210
第 六 節 收 入·····	211
第 七 節 夜間查帳員·····	211
第 八 節 主計員的工作·····	212
第 九 節 主計日報表·····	213
第 十 節 費用開支·····	214
第十一節 薪水冊與稅捐·····	215
第十二節 財務表·····	216
第十三節 固定費用（成本）·····	217
第二十章 電腦化服務管理·····	219

第三篇 旅館房務管理

第 一 章 房務管理·····	226
第 一 節 房務管理的重要性·····	226

第 二 節	房務管理員的職責範圍·····	230
第 三 節	房務主管之職責·····	232
第 四 節	房務管理領導能力的十大要求·····	236
第 五 節	服務人員應有之儀態·····	239
第 六 節	服務人員應有的認識·····	241
第 七 節	服務人員本身應具備的條件·····	243
第 八 節	客房服務員應特別注意事項·····	246
第 九 節	付款退房·····	248
第 十 節	服務台·····	249
第十一節	客房之服務·····	251
第十二節	客房之餐飲服務·····	255
第十三節	客房管理實務·····	261
第十四節	被服室與洗衣間·····	273
第十五節	保養與裝飾·····	275
第二章	電腦系統與客房管理·····	278
第 一 節	電腦化客房維修·····	279
第 二 節	客房狀況之監控·····	280
第三章	電腦化客房迷你吧·····	282
第 一 節	迷你吧電腦系統·····	283
第 二 節	電腦化迷你吧系統之運作·····	284
第四章	客房設備與補給品·····	286
第 一 節	補給來源·····	286
第 二 節	房務員工的訓練·····	287

第 三 節 設 備	287
第 四 節 工具及容器	291
第 五 節 補給品	292
第 六 節 化學品	296
第五章 布巾室	297
第 一 節 布巾類用品的貯存	300
第 二 節 布巾類用品的管制	301
第 三 節 各樓的布巾櫃檯	302
第 四 節 布巾誤用及防止	302
第 五 節 房務管理的責任	303
第 六 節 餐飲用布巾類	304
第 七 節 布巾室與洗衣坊的協調	305
第 八 節 員工上下班的進出地區	305
第 九 節 鑰匙管制	305
第 十 節 客房管制	306
第十一節 物品的失落與發現	306
第六章 房務管理與顧客及其他部門之關係	308
第 一 節 工程及維護	308
第 二 節 與餐飲方面的關係	309
第 三 節 顧客偷竊	313
第 四 節 員工的竊盜事件	314
第 五 節 親切誠懇・人所必需	318
第 六 節 客房狀況	319

第七章 洗衣坊	323
第一節 專設洗衣坊或包給外間洗衣坊之抉擇	323
第二節 布巾類用品洗滌合約	325
第三節 洗衣坊的設備	328
第四節 迷你洗衣坊	329
第五節 洗衣坊人員訓練	332
第六節 乾洗設備	333
第七節 旅館布巾類用品的供應合約	335

第四篇 旅館其他部門之管理

第一章 餐飲部管理	336
第一節 餐飲應適合顧客的需要	336
第二節 餐飲的團隊精神	337
第三節 餐飲部經理	338
第四節 餐飲的採購	339
第五節 餐飲的驗收	341
第六節 儲藏管制	342
第七節 食物烹製	343
第八節 餐廳服務	345
第九節 飲料部門的職掌	346
第十節 酒庫安全與宴會用酒	347
第十一節 包辦筵席與集會	348
第十二節 餐飲主計員	349

第二章 旅館營業推廣 ·····	352
第一節 廣 告·····	353
第二節 引人注意的廣告宣傳·····	355
第三節 顧客檔案與顧客關係之連繫·····	356
第四節 旅館各種會議的營業·····	357
第五節 整批銷售·····	358
第六節 內部推銷·····	359
第三章 旅館人事管理 ·····	360
第一節 人事記錄的重要性·····	361
第二節 人員的聘僱與補充·····	362
第三節 接談與人員的配置·····	364
第四節 訓練計劃·····	366
第五節 工資調整與獎勵辦法·····	367
第六節 工作標準的衡量·····	368
第七節 安全訓練的重要性·····	370
第四章 養護部門 ·····	372
第一節 水管裝置系統·····	372
第二節 供電系統·····	374
第三節 暖氣系統·····	374
第四節 通風設備與冷氣·····	375
第五節 一般保養·····	376
第六節 包工保養·····	376

第五章 旅館電腦化能源管理系統	378
第一節 統合性能源管理系統.....	378
第二節 搖控能源管理系統.....	379
第三節 客房的室溫管制.....	379
第四節 室溫感測裝置.....	380
第五節 公眾場所的氣溫管制.....	381
第六章 旅館企業的職業機會	382
第一節 旅館企業的工作層面.....	382
第二節 小型或大型旅館.....	388

第五篇 附 錄

1. 四年制學院及大學提供主修旅館行政管理.....	395
FOUR-YEAR COLLEGES AND UNIVERSITIES OFFERING MAJORS IN HOTEL ADMINISTRATION	
2. 一些初級學院及技術學校提供旅館訓練課程.....	399
SOME JUNIOR COLLEGES AND TECHNICAL SCHOOLS OFFERING TRAINING FOR THE HOTEL INDUSTRY	