



高等职业教育十二五规划教材

高职高专旅游类专业精品教材

酒店管理实务

吉根宝 主 编

顾亚莉 孔 捷 王卫东 副主编



赠电子课件
www.tup.com.cn



清华大学出版社



高等职业教育十二五规划教材

高职高专旅游类专业精品教材

酒店管理实务

吉根宝 主 编

顾亚莉 孔 捷 王卫东 副主编



图书馆藏书章

学出版社

京

内 容 简 介

酒店管理实务是现代酒店经营管理的重要组成部分,也是高职高专旅游管理、酒店管理等专业的核心课程之一。本书从现代酒店经营管理的实际情况和工作任务分析入手,通过典型工作任务的引领形成项目模块,构建新的内容结构,凸显职业教育的专业性和应用性,提升学生职业能力。本书内容包括酒店经营管理模式、酒店战略管理、酒店计划管理、酒店营销管理、酒店人力资源管理、酒店物资设备管理、酒店质量管理、酒店信息管理、酒店安全管理等九个模块。每个模块设有模块说明,设定多个任务,围绕任务流程设计“任务目标—知识准备—任务实施—知识链接—关键点控制—阅读材料—实战训练—学习测评”学习模式。

本书可以作为高职高专、成人高等教育旅游管理类专业教材,也可以作为酒店管理人员的培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理实务/吉根宝主编. —北京:清华大学出版社,2011.8

(高职高专旅游类专业精品教材)

ISBN 978-7-302-26188-9

I. ①酒… II. ①吉… III. ①饭店—企业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 136962 号

责任编辑:刘士平

责任校对:李 梅

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市人民文学印刷厂

装 订 者:三河市兴旺装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:13.25 字 数:297 千字

版 次:2011 年 8 月第 1 版 印 次:2011 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:28.00 元



前言

本书分为酒店经营管理模式、酒店战略管理、酒店计划管理、酒店营销管理、酒店人力

资源管理、酒店物资设备管理、酒店质量管理、酒店信息管理、酒店安全管理等九个模块,由江苏农林职业技术学院吉根宝老师担任主编并负责全书大纲的制定和统稿工作;常州工业职业技术学院顾亚莉老师、无锡商业职业技术学院孔捷老师、新疆职业大学王晓东老师担任副主编;扬州职业大学罗朝霞老师、江苏农林职业技术学院李萍萍老师、李涛老师参编。

具体分工如下:

吉根宝:模块一酒店经营管理模式、模块五酒店人力资源管理、模块八酒店信息管理。

罗朝霞:模块二酒店战略管理(前三个任务)。

顾亚莉:模块二酒店战略管理(第四个任务)、模块三酒店计划管理。

李萍萍:模块四酒店营销管理。

王晓东:模块六酒店物资设备管理。

孔 捷:模块七酒店质量管理。

李 涛:模块九酒店安全管理。

由于编者的水平有限,难免有欠缺之处,敬请专家和读者批评指正。

编 者

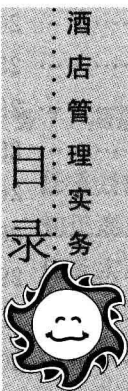
2011年8月

模块一 酒店经营管理模式

任务1 确立酒店经营理念	2
任务目标	2
知识准备	2
任务实施	2
1.1 正确认识酒店经营理念	2
1.2 确立有效的酒店经营理念	3
1.3 提炼酒店企业理念	3
1.4 有效宣传新理念	3
1.5 确保经营理念反映在具体的规划 和实施中	4
关键点控制	6
实战训练	7
学习测评	7
任务2 酒店管理模式及创新	9
任务目标	9
知识准备	9
任务实施	9
2.1 调研酒店发展趋势	9
2.2 设定酒店管理目标	9
2.3 选择酒店管理模式	10
2.4 酒店管理创新	10
关键点控制	12
实战训练	14
学习测评	14
拓展提升	14

模块二 酒店战略管理

任务3 酒店战略制订	16
任务目标	16
知识准备	16
任务实施	16



CONTENTS

3.1 设计酒店愿景	16
3.2 确定酒店战略思想	17
3.3 确定酒店宗旨和使命	17
3.4 确定酒店战略目标	18
3.5 分析酒店内外环境	18
3.6 确定酒店战略	19
关键点控制	21
实战训练	22
学习测评	22
任务4 酒店企业战略实施	24
任务目标	24
知识准备	24
任务实施	24
4.1 建立酒店战略实施目标	24
4.2 制订酒店战略实施计划	25
4.3 提出战略实施指导意见	25
4.4 优化资源配置	25
4.5 构建酒店企业文化	26
4.6 培育酒店企业核心竞争力	26
关键点控制	29
实战训练	29
学习测评	30
任务5 酒店企业战略控制	32
任务目标	32
知识准备	32
任务实施	32
5.1 选择酒店战略控制方法	32
5.2 确定评价的标准	33
5.3 评估实际战略实施的绩效	33
5.4 战略调整	34
关键点控制	35
实战训练	36
学习测评	36
任务6 酒店企业文化建设	38
任务目标	38

知识准备	38
任务实施	38
6.1 建立酒店企业文化实施机构	38
6.2 诊断评估酒店文化	39
6.3 提炼酒店文化理念体系	39
6.4 设计酒店行为规范体系	39
6.5 设计酒店行为识别体系	40
6.6 设计酒店文化推进系统	40
6.7 设计酒店文化培训体系	41
关键点控制	42
实战训练	43
学习测评	44
拓展提升	45

模块三 酒店计划管理

任务7 酒店计划的编制	48
任务目标	48
知识准备	48
任务实施	48
7.1 评估酒店现状	48
7.2 确定计划目标	49
7.3 预测酒店趋势	49
7.4 拟定和选择可行性行动计划	49
7.5 制订主要计划	49
7.6 制订派生计划	50
7.7 编制预算	50
关键点控制	51
实战训练	52
学习测评	52
任务8 目标管理	54
任务目标	54
知识准备	54
任务实施	54
8.1 目标确立阶段	54
8.2 目标实施阶段	55

8.3 成果评估阶段	55
关键点控制	57
实战训练	58
学习测评	58
拓展提升	59

模块四 酒店营销管理

任务9 酒店市场调研管理	62
任务目标	62
知识准备	62
任务实施	62
9.1 确定酒店市场调研内容	62
9.2 酒店市场调研策划流程	65
关键点控制	67
实战训练	68
学习测评	68
任务10 酒店市场定位管理	70
任务目标	70
知识准备	70
任务实施	70
10.1 确定市场细分的标准	70
10.2 酒店市场细分的程序	71
10.3 选择目标市场	71
10.4 明确酒店的市场定位	72
关键点控制	73
实战训练	74
学习测评	74
任务11 酒店产品促销管理	76
任务目标	76
知识准备	76
任务实施	76
11.1 建立酒店销售渠道	76
11.2 选择合适的促销组合	77
11.3 确立酒店的促销过程	78

关键点控制	79
实战训练	81
学习测评	81
拓展提升	81

模块五 酒店人力资源管理

任务 12 酒店员工招聘	84
任务目标	84
知识准备	84
任务实施	84
12.1 审核用人需求	84
12.2 招聘准备	85
12.3 实施招聘	85
12.4 作出录用决策	86
12.5 签订劳动合同	86
12.6 办理入职手续	87
关键点控制	88
实战训练	89
学习测评	90
任务 13 酒店员工培训	91
任务目标	91
知识准备	91
任务实施	91
13.1 确定培训组织结构及其职责	91
13.2 分析培训需求	91
13.3 确定培训形式	92
13.4 制订培训计划	93
13.5 实施培训	93
13.6 评估培训效果	94
关键点控制	95
实战训练	96
学习测评	96
任务 14 酒店的激励管理	98
任务目标	98

知识准备	98
任务实施	98
14.1 激励需求分析	98
14.2 确定激励目标和激励机制	98
14.3 选择激励方法	99
14.4 实施激励和监控	99
14.5 评估激励效果	100
14.6 反馈与调整	100
关键点控制	101
实战训练	102
学习测评	102
任务 15 酒店员工绩效考评	103
任务目标	103
知识准备	103
任务实施	103
15.1 制订考核计划	103
15.2 进行技术准备	104
15.3 做出分析评价	105
15.4 考核结果反馈	105
15.5 绩效考评结果评估诊断	106
关键点控制	107
实战训练	109
学习测评	109
拓展提升	110

模块六 酒店物资设备管理

任务 16 酒店物资管理	112
任务目标	112
知识准备	112
任务实施	112
16.1 建立酒店物资管理目标	112
16.2 对酒店物资的分类	113
16.3 确定酒店物资消耗定额工作程序	113
16.4 选择物资消耗定额方法	113
16.5 完善酒店物资采购与验收	113

16.6 做好酒店物资储存与发放	115
关键点控制	116
实战训练	117
学习测评	117
任务 17 酒店设备的使用和维护	119
任务目标	119
知识准备	119
任务实施	119
17.1 新装设备管理	119
17.2 设备编号与资料归档	120
17.3 设备日常管理	120
17.4 设备检查维修	121
17.5 设备报废与淘汰	122
关键点控制	123
实战训练	123
学习测评	123
任务 18 酒店设备的采购与改造	125
任务目标	125
知识准备	125
任务实施	125
18.1 确定酒店设备采购与改造目标	125
18.2 酒店设备的选择与购置	126
18.3 酒店设备的更新和改造	127
关键点控制	128
实战训练	130
学习测评	130
拓展提升	131

模块七 酒店质量管理

任务 19 酒店质量管理体系构建	134
任务目标	134
知识准备	134
任务实施	134
19.1 明确酒店质量管理体系的构成	134
19.2 构建酒店质量管理体系	135

19.3 试运行质量体系	136
19.4 审核与认证质量体系	136
19.5 认证质量管理体系	136
19.6 酒店质量信息管理体系	136
关键点控制	138
实战训练	139
学习测评	139
任务 20 酒店质量管理实施	141
任务目标	141
知识准备	141
任务实施	141
20.1 确定酒店质量管理程序	141
20.2 采取有效的酒店质量管理方法	142
20.3 总结提高	143
关键点控制	143
实战训练	145
学习测评	145
任务 21 酒店质量控制	147
任务目标	147
知识准备	147
任务实施	147
21.1 熟悉酒店质量标准	147
21.2 明确酒店质量的评价主体	147
21.3 选择合适的酒店质量评价方法	148
21.4 酒店服务质量控制	148
关键点控制	150
实战训练	152
学习测评	152
拓展提升	152
模块八 酒店信息管理	
任务 22 酒店信息采集	154
任务目标	154
知识准备	154
任务实施	154

22.1 确定信息采集的渠道	154
22.2 酒店信息采集的程序	155
22.3 选择酒店信息采集的方法	155
关键点控制	158
实战训练	159
学习测评	159
任务 23 酒店信息分析	161
任务目标	161
知识准备	161
任务实施	161
23.1 酒店信息的鉴别与筛选	161
23.2 酒店信息的分析方法	162
23.3 酒店信息的储存	162
23.4 酒店信息的安全	163
关键点控制	164
实战训练	165
学习测评	165
任务 24 酒店信息传播	167
任务目标	167
知识准备	167
任务实施	167
24.1 酒店经营信息的策划	167
24.2 酒店信息传播策划	168
24.3 确定酒店经营信息的传播内容	168
24.4 选择酒店信息传播途径	168
24.5 制定实施酒店信息传播方案	168
关键点控制	170
实战训练	172
学习测评	172
拓展提升	173
模块九 酒店安全管理	
任务 25 酒店安保管理	176
任务目标	176
知识准备	176

任务实施	176
25.1 确定安全管理目标	176
25.2 明确安全管理责任	176
25.3 制订安全管理计划	177
25.4 计划落实执行	177
25.5 安全检查问题处理和改进	178
关键点控制	179
实战训练	180
学习测评	180
任务 26 酒店消防管理	182
任务目标	182
知识准备	182
任务实施	182
26.1 制订消防管理制度	182
26.2 消防工作的组织实施	183
26.3 消防安全培训	184
26.4 消防安全检查	184
26.5 消防工作的改进和总结	184
关键点控制	186
实战训练	188
学习测评	188
任务 27 酒店突发事件的处理	190
任务目标	190
知识准备	190
任务实施	190
27.1 制订突发事件处理预案	190
27.2 突发事件信息收集	191
27.3 事件核实确认及通报	191
27.4 成立领导小组	191
27.5 组织人员实施处理	191
27.6 善后处理,总结经验教训	192
关键点控制	194
实战训练	195
学习测评	195
拓展提升	196



酒店管理
实务

模块一

酒店经营管理模式

模块说明

本模块中,学生将学习酒店经营管理的模式,共有两个任务,即确立酒店经营理念、酒店管理模式及创新。

本模块要实现的能力目标:

1. 能确立酒店经营理念。
2. 能宣传实施酒店经营理念。
3. 能选择合适的酒店管理模式。
4. 具备酒店管理模式创新意识。

教学建议

1. 设定情景,进行角色扮演。教师为某酒店董事长或总经理,学生为该酒店中层管理人员。

2. 课前分配任务,小组准备并完成任务,课堂汇报,教师点评,学生互评。

3. 教师解析下一任务内容,核心技能与概念,布置新任务。



任务 1

确立酒店经营理念

任务目标

1. 能确立酒店经营理念
2. 能有效宣传酒店的经营理念
3. 能实施酒店的经营理念

知识准备

1. 酒店的概念及功能
2. 了解酒店的分类和等级标准
3. 掌握酒店“CI”、“CS”、“CL”、“ES”等经营理念

► 任务实施

酒店经营理念流程如图 1-1 所示。

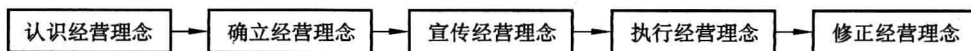


图 1-1 酒店经营理念流程

1.1 正确认识酒店经营理念

酒店经营理念的认识包括以下方面。

(1) 酒店组织环境的基本认识,包括对社会及其结构、市场、顾客及科技发展情况的预见等。

(2) 酒店组织特殊使命的基本认识。例如,清楚把握酒店经营方向,确认到底要成为怎样的酒店等。

(3) 仔细了解并分析经营理念构成要素,如酒店使命、经营理念、行为准则、酒店文化、视觉系统、经营方针等内容。