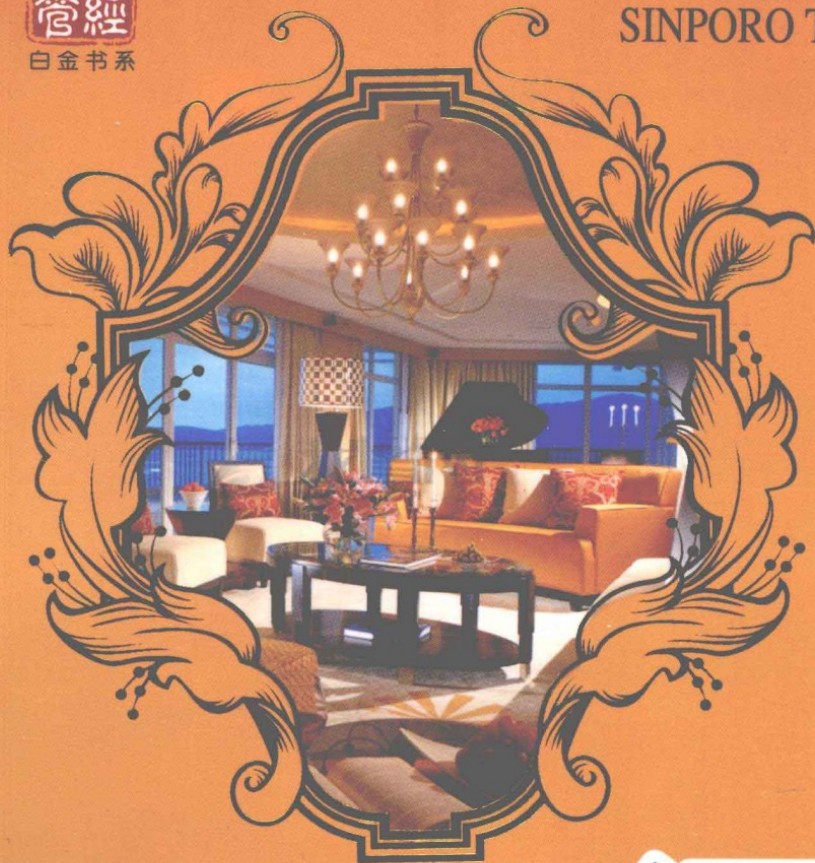


廣經
企管
白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

SINPORO TRAINING



经济型酒店 管理实务

| 姜 玲 包小阳◎编著 |

广东省出版集团
广东经济出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

经济型酒店 管理实务

| 姜 玲 包小阳◎编著 |



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

经济型酒店管理实务 / 姜玲, 包小阳编著. —广州: 广东经济出版社, 2012. 8

(广经企管白金书系, 全国酒店行业职业技能提升与发展丛书)
ISBN 978-7-5454-1365-6

I. ①经… II. ①姜…②包… III. ①饭店—经营管理
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 150381 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	22.5 2 插页
字数	299 000 字
版次	2012 年 8 月第 1 版
印次	2012 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1365-6
定价	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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,《新博亚酒店丛书》第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》、《酒店精益六西格玛管理》。第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改版,还是新书撰写,全体作者都依据这个指导思想组织内容,优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在

衷心感谢如家酒店集团副总裁、如家管理大学校长包小阳先生，由于他的邀请使我成为如家酒店集团的高级培训师，有机会开展对经济型酒店管理与培训的研究，更是由于他的帮助与贡献，《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》将会成为经济型酒店管理人员最实用、可操作、必不可少的工作手册。

姜 玲

2012 年 5 月

目 录

第一章 经济型酒店概论

- 第一节 经济型酒店及其发展 2
- 第二节 经济型酒店的分类 7
- 第三节 经济型酒店业绩的衡量指标 11
- 第四节 经济型酒店的宾客 14
- 第五节 经济型酒店的协作单位 16

第二章 经济型酒店管理模式

- 第一节 经济型酒店的业主 24
- 第二节 管理公司 26
- 第三节 特许经营 31

第三章 经济型酒店的对客服务

- 第一节 服务与宾客期望值 36
- 第二节 经济型酒店的服务体系 39
- 第三节 酒店服务与“真实瞬间” 40
- 第四节 高效对客服务的管理技能 42
- 第五节 经济型酒店服务案例 44

第四章 经济型酒店的管理层与员工

49

- 第一节 总经理或店长 50
- 第二节 总经理或店长的上级主管 53
- 第三节 经济型酒店的主管 56
- 第四节 一线员工 67

第五章 安全与保卫管理

75

- 第一节 安全的重要性 76
- 第二节 安全资源 80
- 第三节 安全措施 86
- 第四节 保卫措施 89

第六章 前厅管理

99

- 第一节 前厅职责 100
- 第二节 预测需求 105
- 第三节 确定房价 108
- 第四节 预订 111
- 第五节 接待与对客服务 115
- 第六节 客账管理 132
- 第七节 前厅规章制度 137
- 第八节 前厅管理量化标准 139

第七章 客房管理

141

- 第一节 客房部的作用 142
- 第二节 客房部的管理 147
- 第三节 安全培训 161
- 第四节 客房清洁 162
- 第五节 客房保养 175
- 第六节 客房服务 180
- 第七节 洗衣房 184

第八章 工程与维修管理

189

- 第一节 工程部的作用 190
- 第二节 工程部负责的领域 197
- 第三节 维修管理 201
- 第四节 能耗管理 212
- 第五节 垃圾管理 215

第九章 餐饮服务管理

217

- 第一节 餐饮服务的类型 218
- 第二节 大堂餐饮服务管理 222
- 第三节 会议管理 226

第十章 销售与市场营销管理

229

- 第一节 销售与市场营销管理的重要性 230
- 第二节 销售与市场营销活动 233
- 第三节 酒店市场 244
- 第四节 销售与市场营销工具 249
- 第五节 销售与市场营销工作的评估 259

第十一章 人力资源管理

269

- 第一节 人力资源管理的重要性 270
- 第二节 经济型酒店组织机构设置 273
- 第三节 招聘与面试 278
- 第四节 员工入职培训与技能培训 282
- 第五节 人事管理 293
- 第六节 员工薪酬与工作考评 299
- 第七节 员工安全 308
- 第八节 人力资源管理的挑战 308

第十二章 财务管理

311

第一节 经济型酒店内部会计制度 312

第二节 预算 314

第三节 收入控制 326

第四节 费用控制 337

第五节 财务分析与报表 341

参考文献

349

很多人出行欧美时，看到很多拥有共同徽标、共同建筑特征与共同服务品质的经济型酒店，可能会认为是同一位品牌公司在世界各地投资的品牌酒店。实际上，这些都是全世界各地的投资者通过特许经营共同享用的同一酒店品牌。酒店品牌经营与管理是当代经济型酒店的一大特征。

人们出行包括观光、度假、出差、探亲以及宗教等原因，在当今时代达到前所未有的高峰。应这种出行需要而产生的酒店业更是得到前所未有的迅猛发展。本章通过酒店分类，介绍经济型酒店的概念，通过平均日房价和出租率指标介绍经济型酒店的业绩衡量和评价标准。

酒店业是旅游业的组成部分，而旅游业除了酒店业外，还包括航空、汽车和火车服务，包括自驾车租赁业务，旅行社以及景点等，旅游业为人们的出行提供安全、快捷、方便而愉快的服务。

第一节 经济型酒店及其发展

一、经济型酒店的定义

经济型酒店（Budget Hotel）是以大众旅行者和商务者为主要服务对象，以客房为核心产品，房价便宜适中，服务标准，环境舒适，硬件上乘的一种现代酒店模式。

经济型酒店具有规模小，简洁，设施相对简单，注重功能性，在提供的核心服务“客房和早餐”上下功夫，运营成本较低等特性。

二、经济型酒店的发展阶段

经济型酒店在全球范围内经历了四个发展阶段：

- ⊕ 发展初期。
- ⊕ 快速发展时期。
- ⊕ 品牌管理时期。
- ⊕ 新发展时期。

1. 发展初期

20 世纪 30—50 年代末期为经济型酒店的发展初期。随着欧美国家大众消费的兴起和高速公路的快速发展,出现了汽车旅馆,为平民百姓的出游提供方便、舒适、房价便宜的住宿服务。高速道路的建设与汽车的使用与发展为经济型酒店的发展奠定了基础。经济型酒店的管理处于分散经营时期。

2. 快速发展时期

20 世纪 60—80 年代末期为经济型酒店快速发展时期。这时的经济型酒店数量增加,类型增多,经营管理模式出现多样化。经济型酒店由分散经营向连锁经营发展,由地方性向国际化方向发展,从美国到加拿大、美洲以及欧洲扩张。在这个时期,经济型酒店进入快速发展的成熟期。经济型酒店的管理进入连锁式的集团经营时期。

3. 品牌管理时期

20 世纪八九十年代末为经济型酒店的品牌管理时期。这一时期的经济型酒店经过长时期的快速发展,进入市场成熟期,增长和扩张趋于缓慢,也有人称之为品牌调整时期。强有力的管理品牌并购并淘汰经营管理不善的品牌。竞争使经济型酒店更加注重服务质量管理和品牌建设。

4. 新发展时期

21 世纪为经济型酒店的新发展时期。新发展时期的经济型酒店管理表现在国际品牌进入亚洲市场,中国和亚洲的本土品牌也得到长足的发展。

在中国、东南亚等地区，经济型酒店得到了迅速的发展和扩张。世界著名的经济型酒店品牌如假日快捷等纷纷进入亚洲市场。亚洲本土经济型酒店品牌发展迅速，如中国的锦江之星、如家酒店集团等品牌。表 1 - 1 列出的是 2010 年世界酒店品牌排行榜。

表 1 - 1 2010 年世界酒店品牌 20 强

排名	品牌	酒店数	房间数
1	最佳西方	4038	308692
2	假日饭店	1241	227225
3	万豪酒店集团	554	204019
4	希尔顿酒店集团	538	192204
5	假日快捷	2075	191228
6	汉普顿客栈	1815	178281
7	舒适客栈	1986	152247
8	天天客栈	1877	149980
9	喜来登	395	137770
10	速 8 酒店	2174	136267
11	万豪旗下的万怡酒店	892	131069
12	品质客栈	1389	128092
13	华美达酒店	896	119042
14	宜必思酒店	900	107735
15	皇冠假日集团	388	106155
16	6 号汽车旅馆	1028	100763
17	如家快捷	817	93678
18	美爵酒店	707	87060
19	La Quinta 客栈与套房酒店	808	82326
20	万豪旗下住宿酒店	613	74130

三、中国的经济型酒店

中国经济型酒店的发展始于 20 世纪 90 年代末。以上海锦江集团旗下的锦江之星为代表的经济型酒店品牌在中国的大江南北蓬勃兴起。进入 21 世纪后, 与国际经济型酒店的新发展时期相对应, 中国经济型酒店市场也进入一个前所未有的新发展时期, 除了各种国际经济型酒店品牌的纷纷涌入, 本土民族自创经济型酒店品牌如雨后春笋般在大街小巷内生根开花。如家快捷、莫泰、汉庭商务等成为中国经济型酒店的领军品牌。表 1-2 列出了 2011 年 Q4 全国快捷连锁酒店前 20 强。

表 1-2 2011 年 Q4 全国快捷连锁酒店前 20 强一览表

序号	品牌	门市价(元)	客房数	门店数
1	如家快捷	187.37	94684	1079
2	7天连锁	161.00	944	
3	汉庭快捷	215.60	63629	581
4	锦江之星	191.60	63273	494
5	莫泰酒店	154.00	47941	307
6	格林豪泰	194.45	36439	378
7	速8酒店	220.63	26583	314
8	宜必思	202.68	9652	55
9	尚客优	158.55	6685	126
10	城市便捷	178.29	4992	58
11	银座佳驿	167.03	4054	42
12	中州快捷	146.86	3652	29
13	禧龙宾馆	188.58	3623	45
14	精通酒店	162.27	2829	23
15	格林联盟	197.27	2762	35
16	城市客栈	234.87	2700	19
17	凯宾酒店	191.08	2346	15
18	驿家365	179.37	2339	23
19	君嘉酒店	143.54	2271	26
20	今天连锁	169.21	2013	22

至 2010 年上半年, 中国经济型酒店总数已达 4270 家, 客房间数达到 461115 间, 与 10 年前刚进入 21 世纪的 2000 年的经济型酒店数据相比, 酒店总数与 2000 年的 23 家相比, 增长近 185 倍。客房房间数与 2000 年的

3236 间相比增长近 142 倍。图 1-1 列出了 2000—2011 年 Q4 全国经济型连锁酒店规模增长情况，表 1-3 列出了 2011 年 Q4 全国中档商务连锁酒店品牌排行情况。

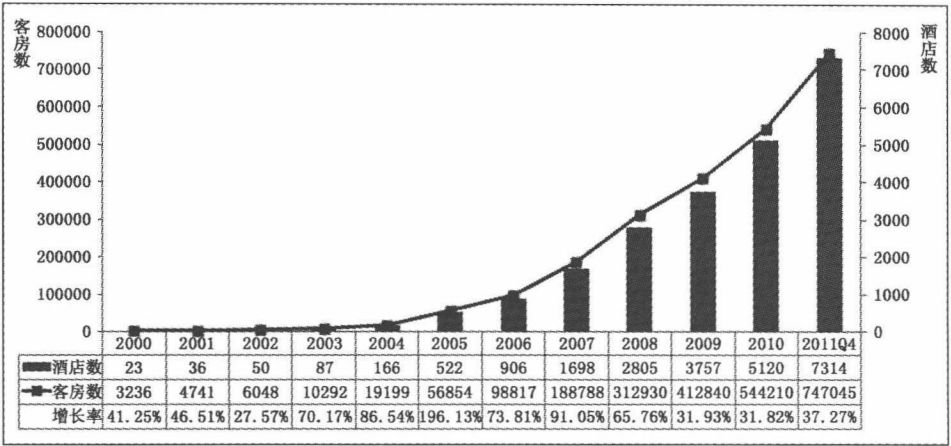


图 1-1 2000—2011 年 Q4 全国经济型连锁酒店规模增长趋势图

表 1-3 211 年 Q4 全国中档商务连锁酒店品牌排行表

序号	品牌	门市价(元)	客房数	门店数
1	星程酒店	283.55	1533	112
2	维也纳酒店	243.19	1073	60
3	智选假日	354.95	7936	31
4	南苑e家	258.22	4473	41
5	莫泰268	245.76	3176	19
6	汉庭全季	347.86	2936	23
7	富驿时尚	315.81	2532	19
8	山水时尚	275.08	2456	19
9	圆正酒店	364.17	1059	10
10	书香世家	532.82	1039	7

中国本土经济型酒店品牌经历从无到有从小到大的发展历程，例如，名列经济型酒店品牌前茅的“如家快捷”与“锦江之星”品牌，分别从

2004 年的 32 家与 35 家门店发展到 2010 年上半年的 674 与 358 家门店，分别增长 20 倍与 9 倍。图 1-2 列出 2004 年至 2010 年第二季度末中国部分经济型酒店品牌发展情况。

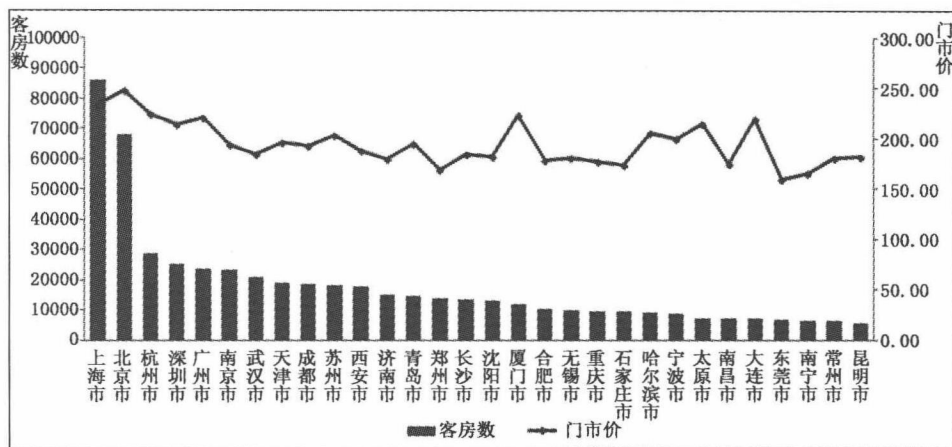


图 1-2 2011Q4 全国经济型连锁酒店城市分布图

第二节 经济型酒店的分类

一、酒店及其分类

应人们对酒店安全、卫生、优越的地理位置以及物有所值的需求，酒店的类型也是多种多样。

谈及到“酒店”这个词，不免让人联想到带有客房的一座建筑。从狭义的角度来看，这个概念是正确的。根据酒店的规模，酒店可以划分为：

✧ 小型酒店（75 个房间以下）。

✧ 中型酒店（75 ~ 150 个房间）。

✧ 大型酒店（150 ~ 300 个房间）。

✧ 特大型酒店（300 个房间以上）。

美国的中小型酒店占到了 85%，而特大型酒店仅占 5%。从数量上来说，中国的酒店也是以中小型酒店为主。

根据酒店的服务方式，酒店可划分为：

✧ 全面服务酒店（Full Service Hotel），含客房、餐饮、会议、房内用膳及康乐服务。

✧ 有限服务酒店（Limited Service Hotel）含客房及有限的餐饮服务。

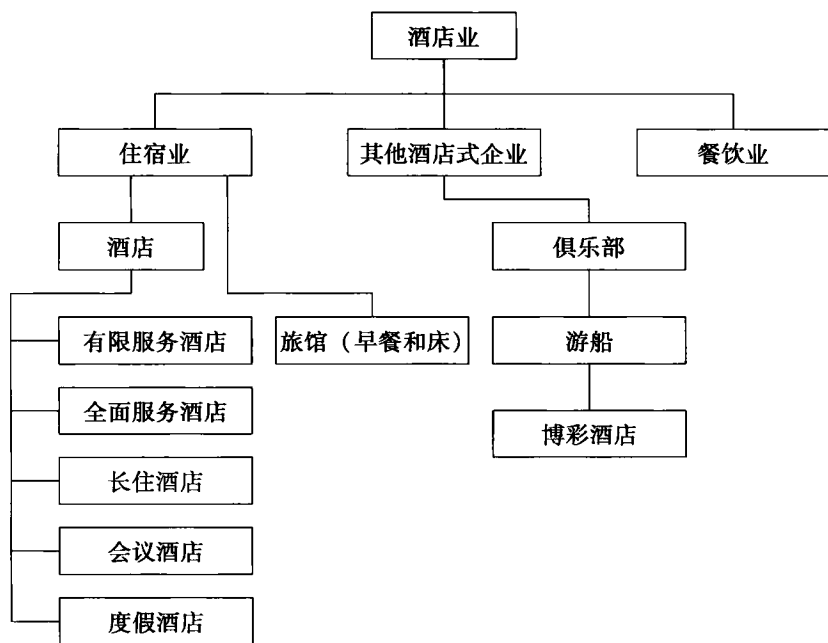


图 1-3 酒店分类图示

从图 1-3 中可以看出，酒店业包括住宿业、其他酒店式企业（如俱乐部和游船等）以及餐饮业，而住宿业由酒店和旅馆组成，在欧美地区还包括露营在内。

图中列出五种类型的酒店，分别是有限服务酒店、全面服务酒店、长

住酒店（酒店公寓）、会议酒店和度假酒店。

图中列出的其他酒店式企业，因为设施特殊，通常不被看作是住宿企业。如俱乐部、游船和博彩酒店，除了提供住宿设施外，主要为会员、乘客、宾客提供专业服务。

二、经济型酒店分类

经济型酒店具有安全、卫生、优越的地理位置以及能够满足普通大众消费水平等特点。虽然经济酒店的服务对象为普通大众，但为了满足不同消费层次需求，经济型酒店在类型上差别很大。有些经济型酒店按照标准间的方式布置酒店客房；有些经济型酒店只提供最简单的满足客人最基本需求的房间；有些经济型酒店却提供豪华的客房，舒适的大床以及高档床上用品和洁具；有些面向家庭的经济型酒店，配有双人床和儿童床以及折叠沙发床，可供一家四口出行之用。

无论经济型酒店的类型有多少，大致可以分为：

- ✧ 城市商务酒店。
- ✧ 度假酒店。
- ✧ B&B 酒店。
- ✧ 汽车旅馆。
- ✧ 家庭旅馆。
- ✧ 青年旅舍。

1. 城市商务酒店

城市商务酒店（City Business Hotel）通常选择大中城市的繁华路段，商业娱乐中心或交通枢纽等地，服务对象为普通商务客人。这类酒店通常配有商务客人所需的商务中心服务，很多设有房内宽带高速上网线路，书桌上有台灯。虽然没有或很少有会议设施，却有大堂餐饮服务或简易餐厅