

汪岩☆编著

QUESTION
A N D A N S W E R

酒店经营

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

本书共分十四章，第一、二章就酒店管理的基础知识的问题做了解答，第三到第六章解决了酒店客户服务细节中的问题，包括前厅服务管理、客房服务、餐饮服务、康乐中心服务管理。第七章到第十四章解答了酒店自身管理中的问题。

汪岩☆编著

行业经营管理 实用指南

05

QUESTION
A N D A N S W E R

酒店经营

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店经营 300 问答/汪岩编著. —北京:中国纺织

出版社, 2006. 3

ISBN 7-5064-3711-2

I. 酒… II. 汪… III. 饭店-商业经营-问答

IV. F719.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 160820 号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:季姗姗

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

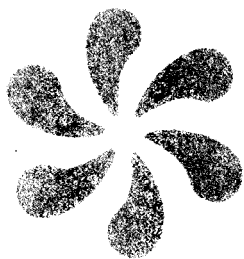
2006 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本:640×960 1/16 印张:25.5

字数:295 千字 印数:1—6000 定价:36.00 元

ISBN 7-5064-3711-2/F·0659

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业,又是一个充分体现现代科技文明、物质文明、精神文明的经济实体。酒店经营与管理渐成为一门新兴学科,然而人们在认识和了解酒店的经营与管理时还是存在一些误区,本书精心总结了酒店经营与管理的经验,从中提出 300 个常见问题和误区,并由酒店经营管理专家予以详细解答。

本书共分十四章,第一、二章就酒店管理的基础知识的问题做了解答,第三到第六章解决了酒店客户服务细节中的问题,包括前厅服务管理、客房服务、餐饮服务、康乐中心服务管理。第七章到第十四章解答了酒店自身管理中的问题,包括营销管理、财务管理、人力资源管理、物料采购管理、安全卫生管理、酒店设备管理、酒店质量管理、信息管理。

由于本书编者水平有限,书中纰漏错误之处,敬请读者批评指正。

编 者

2005 年 12 月

目录

CONTENTS

第一章 酒店经营的定义及现状分析	1
酒店的含义是什么?	1
酒店与其他经营组织的区别是什么?	2
酒店按客源市场该如何分类?	4
酒店按规模大小该如何分类?	6
酒店按计价方式该如何分类?	7
酒店按辅助旅游住宿设施该如何分类?	8
我国对评定酒店星级的规定有哪些?	9
酒店划分等级的标准是什么?	10
酒店是如何发展形成的?	13
现代酒店的经营优劣势体现在哪些方面?	15
中国古代饭店设施有哪些?	18
中国近代饭店业有哪些发展?	20
中国现代饭店业有哪些发展?	21
中国酒店业发展现状怎么样?	23
主题酒店产生的原因是什么?	26

中国酒店业如何推行专业化和集团化?	28
在因特网时代酒店面临哪些新的经营理论的挑战?	31
在因特网时代酒店经营管理模式有哪些转变?	32
“以网络营销为核心”的经营模式体现在哪里?	34
第二章 酒店管理基础	39
酒店经营管理的含义是什么?	39
酒店经营管理的内容包括哪些?	40
酒店的财务管理包括哪些?	41
酒店的设备管理包括哪些?	42
酒店的安全卫生管理包括哪些?	42
酒店管理的特点是什么?	43
酒店管理的计划职能包括几种类型?	44
酒店管理的组织职能的内容有哪些?	45
酒店管理的经营理念有哪些?	47
酒店管理的人本理念是什么?	49
酒店管理的服务理念是什么?	50
酒店管理的战略理念是什么?	51
星级酒店管理有哪些新理念?	53
我国酒店经营管理失败的重要原因是什么?	58
我国酒店经营管理呈现哪五大趋势?	60
私企酒店在经营管理上有哪些局限性?	61
第三章 酒店前厅服务管理	67
前厅大堂设计应注意些什么?	67

前厅部的组织结构是什么?	68
前厅部的工作内容有哪些?	69
前厅部的工作流程是什么?	70
如何进行客房状态的控制?	73
如何管理订房业务?	74
如何进行预订的受理?	78
如何管理日常问询服务?	81
礼宾服务包括哪些?	82
迎接服务包括那些?	82
门童的岗位职责与素质要求有哪些?	83
行李服务包括哪些?	84
行李部员工的岗位职责及素质要求是什么?	85
总机服务包括哪些?	87
住宿登记中有哪些问题?	89
如何进行宾客投诉处理?	93
如何进行“金钥匙”的服务?	95
“金钥匙”的岗位职责与素质要求有哪些?	97
如何管理结账服务?	99
宾客离店结账的基本程序有哪些?	100
如何进行夜间审核?	101
如何进行营业报表编制?	102
传递客户沟通信息的手段有哪些?	103
信息资料管理中的主要失误有哪些?	104

如何进行信息资料的管理?	105
第四章 客房服务与管理实践	107
客房服务有哪些特点?	107
客房服务有哪些作用?	108
客房服务的工作内容有哪些?	110
客房部的岗位职责是什么?	111
如何进行迎客服务?	112
如何进行送客服务?	113
如何进行会客服务?	113
如何进行洗衣服务?	113
如何进行擦鞋服务?	114
如何进行宾客租借用品服务?	114
如何管理客房特殊服务?	114
如何进行客房日常清洁服务?	116
如何进行计划清洁?	117
如何进行消毒?	118
如何编制客房设备用品采购计划?	119
如何制定客房设备用品管理制度?	119
如何制定设备更新改造计划?	120
第五章 餐饮服务与实践	121
餐饮服务的作用是什么?	121
餐饮服务的特点是什么?	123
餐饮服务的管理包括哪些内容?	128

个性化服务在酒店餐饮管理中是如何体现的? —————	131
餐饮部经理的岗位职责是什么? —————	135
厨师长的岗位职责是什么? —————	136
餐厅经理的岗位职责是什么? —————	137
餐厅领班的岗位职责是什么? —————	138
餐厅服务员的岗位职责是什么? —————	139
餐饮部的组织方式是什么? —————	140
客房餐饮的服务方式有哪些? —————	141
客房餐饮的服务有哪些注意事项? —————	142
中餐散客服务一般程序有哪些? —————	143
西餐散客服务一般程序有哪些? —————	145
如何设计“双赢”的宴会菜单? —————	148
中餐宴会如何进行服务组织? —————	153
中餐宴会如何进行环境布置? —————	153
中餐宴会的班前例会内容是什么? —————	154
中餐宴会如何准备开宴? —————	154
中餐宴会宴会餐间服务包括哪些? —————	154
中餐宴会如何做好结束工作? —————	156
西餐宴会会有哪些服务形式? —————	156
西餐宴会会有哪些服务组织? —————	157
西餐宴会如何进行台面布置? —————	157
西餐宴会会有哪些席间服务? —————	158
鸡尾酒会和冷餐酒会该如何布置? —————	159

酒店承办鸡尾酒会和冷餐酒会的成功关键是什么? —————	160
餐饮最容易让客人感到不满的问题有哪些? —————	161
如何让前台与后厨配合默契? —————	162
抓好饭店餐饮有哪四个关键? —————	165
如何做好餐饮“情报”工作? —————	167
第六章 康乐中心及其服务管理 —————	171
酒店的娱乐项目的特点是什么? —————	171
酒店娱乐项目有怎样的发展趋势? —————	173
娱乐项目自身有哪些吸引力? —————	175
酒店对设施管理人员的素质有哪些要求? —————	177
康乐中心的组织结构是什么? —————	178
娱乐服务流程设计原则是什么? —————	179
如何确定娱乐项目服务内容? —————	180
如何确定娱乐项目服务提供方式? —————	180
歌舞厅服务程序有哪些? —————	181
KTV 服务程序有哪些? —————	181
迪斯科舞厅服务程序有哪些? —————	182
保龄球馆服务程序有哪些? —————	182
健身浴中心服务程序有哪些? —————	183
棋牌室服务程序有哪些? —————	184
高尔夫球场服务程序有哪些? —————	184
游戏机室服务程序有哪些? —————	184
游泳馆服务程序有哪些? —————	185

如何进行娱乐服务目标市场的选择?	185
如何进行娱乐服务市场定位?	186
娱乐项目的宣传促销策略有哪些?	188
娱乐项目的宣传促销方法有哪些?	190
第七章 酒店营销管理	193
如何正确理解酒店营销的概念?	193
酒店营销观念经历了哪些发展历程?	194
酒店如何谋取竞争优势?	196
酒店营销管理的概念是什么?	199
酒店营销管理的内容是什么?	199
酒店市场营销有哪些新概念?	200
什么是酒店市场的营销环境?	204
如何进行酒店市场环境分析?	205
如何进行酒店竞争分析?	207
如何进行酒店市场细分?	209
如何选择酒店目标市场?	210
酒店市场营销计划包括哪几个部分?	211
酒店市场营销计划的制定过程是什么?	212
如何进行营销策略的筛选评定?	213
如何进行酒店促销(酒水促销)?	213
如何进行营销预算?	219
如何在营销计划执行中进行调整与信息反馈?	219
酒店产品有哪些营销策略?	221

酒店价格策略有哪些?	224
酒店营销渠道的种类有哪些?	226
如何进行酒店营销渠道选择?	228
营销渠道的发展趋势是什么?	229
互联网给酒店营销带来了什么?	231
第八章 酒店财务管理	235
酒店财务管理的概念是什么?	235
酒店财务管理的意义是什么?	236
如何进行酒店成本费用的核算?	237
如何进行酒店成本费用的控制?	237
酒店如何树立成本意识?	238
如何进行本—量—利分析?	239
酒店营业收入有哪些分类?	240
酒店营业收入的回收方式有哪些?	241
一次性结账的收费办法有哪些?	241
如何进行营业收入稽核?	242
如何控制收款?	242
如何控制应收账款?	242
酒店利润的概念及构成?	243
利润管理有哪些要点?	244
利润如何进行分配?	245
酒店财务分析的步骤有哪些?	246
什么是酒店财务分析的比较法?	246

什么是酒店财务分析的因素交替法?	247
什么是财务分析的偿债比率指标?	248
什么是财务分析的营运能力指标?	250
什么是财务分析的盈利能力指标?	250
酒店利润“黑洞”在哪里?	251
五星级豪华酒店如何提高利润回报率?	252
第九章 酒店的人力资源管理	255
酒店人力资源概念是什么?	255
酒店人力资源有哪些特点?	255
酒店人力资源有哪些重要意义?	257
酒店招聘的途径主要有哪两种?	257
如何进行酒店内部员工提升?	258
酒店内部员工职位调动的原因是什么?	260
外部招聘主要有哪些渠道?	261
招聘面试分为哪些阶段?	262
招聘女招待员该问哪些问题?	264
如何对员工进行有效的培训?	266
对员工进行培训的三要素是什么?	267
员工培训的过程有哪些?	268
培训要求部分需哪五个步骤?	268
培训组织实施部分需哪七个步骤?	269
培训评价部分需哪三个步骤?	271
激励分哪几个类型?	272

如何实施薪酬激励机制?	273
如何实施竞争激励机制?	274
如何实施领导激励机制?	275
如何实施文化激励机制?	276
员工流动将会造成什么样的损失?	277
如何降低员工流动率?	278
员工缺勤会造成哪些损失?	280
第十章 酒店物料采供管理	283
什么是食品原料采购?	283
酒店实行食品原料采购规格标准有什么好处?	284
酒店业如何应用供应链管理?	285
酒店物料采购有哪些程序?	288
如何进行食品原料干货仓库的管理?	289
什么是食品原料的冷藏?	289
如何进行食品原料的冷藏管理?	290
什么是食品原料的冷冻储藏?	291
如何进行食品原料的冷冻储藏?	292
发放和管理食品原料有哪些重要意义?	293
原料发放的一般规则是什么?	293
食品原料的加工有哪些重要事项?	295
酒店采购怎样才能具有控制功能? 怎样才能产生利润?	296
第十一章 酒店安全卫生管理	299
什么是酒店安全?	299

酒店安全管理包括哪些内容?	300
酒店安全的特点是什么?	301
酒店安全有哪些内容?	302
如何制定客人安全计划?	305
如何进行人口控制?	305
如何进行电梯控制?	306
如何进行客房走道安全控制?	306
如何进行客房安全控制?	307
如何进行客房门锁与钥匙控制?	308
如何进行旅客财物安全保管箱控制?	310
如何进行客人失物的处理?	311
如何进行行李保管?	311
如何进行客人伤病处理?	312
制订员工安全计划有哪些重要意义?	312
如何防止员工的偷盗?	313
如何防止客人的偷盗?	314
如何防止外来人的偷盗?	315
如何制订消防安全计划?	315
如何进行客人死亡的处理?	316
如何进行客人违法的处理?	316
如何进行客人报失的处理?	317
如何进行遇到自然灾害时的处理?	318
如何进行停电事故的处理?	318

酒店安全管理工作的机构设置的原则是什么?	319
酒店安全管理工作的机构组织体系是什么?	320
内保组的工作内容有哪些?	322
消防组的工作内容有哪些?	323
安全保卫部与其他部门的关系是什么?	324
公共卫生控制环节有哪些?	326
公共卫生管理有哪些制度?	327
如何进行食品卫生管理?	328
如何进行员工个人卫生管理?	328
如何进行环境卫生管理?	330
如何进行餐具卫生管理?	332
第十二章 酒店设备管理	335
酒店设备管理概念是什么?	335
酒店设备管理目的是什么?	336
酒店设备如何分类编号?	337
闲置设备如何进行封存与处理?	338
设备如何进行移装、转让和租赁?	339
如何申请报废?	340
酒店设备的使用部门要做到哪“三好”?	340
酒店设备的使用员工要做到哪“四会”?	341
酒店设备的使用有哪五项纪律?	342
设备维护主要包括哪些内容?	343
如何进行设备的润滑?	345

设备的维修方式有哪些?	346
什么是事后维修?	346
什么是预防维修?	347
什么是改善维修?	347
无维修设计指的是什么?	348
设备的修理有哪些类别?	348
自行维修有哪些形式?	349
委托维修适用何种情况?	350
第十三章 酒店质量管理	351
什么是酒店质量管理?	351
什么是酒店的产品质量?	351
设备设施质量包括哪些形式?	351
什么是酒店菜食产品质量?	352
酒店环境氛围管理包括哪些内容?	353
酒店安全状况管理包括哪些内容?	354
什么是酒店的服务质量管理?	355
酒店服务质量的内容主要包括哪些方面?	355
什么是酒店的工作质量?	358
什么是 ABC 分析法?	359
ABC 分析法的步骤有哪些?	360
如何做因果分析图?	361
如何策划对策表?	362
什么是酒店质量管理体系?	362