

经济师中级旅游基础辅导-饭店接待业务管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/262/2021_2022__E7_BB_8F_E6_B5_8E_E5_B8_88_E4_c49_262964.htm

饭店接待业务管理 (一) 前厅业务管理 1. 前厅管理的基本要求 前厅管理的基本要求 (1) 创造气氛 (2) 服务到位。这是前厅服务的关键，也是前厅管理的基本要求。 (3) 保证高效。饭店的客帐管理必须做到账户清楚、走账迅速、记账准确、结账快捷。 (4) 卓越推销 2. 预定控制的程序和客户档案管理的方法 前厅预订管理 (1) 受理预订 (2) 预订管制 (3) 预订核对 (4) 和柜台联系 (5) 预订的更改和取消 客户档案管理 主要涉及四方面的内容： 分类管理 运行管理 定期清理 细节管理 3. 收益管理的方法 前厅收益管理 (1) 收益的衡量 | 饭店提高营业收入的方法不外乎两种：一是提高单位房价；二是提高客房出租率。 实际销售收入=实际售出房数*日均实收房价 潜在销售收入=实有客房数量*平均潜在房价 其中，日均实收房价=客房总销售额/实售客房数 收益率=实际客房销售额/潜在客房销售额=(实际客房数/客房总数)*(日均实际房价/日均潜在房价)=出租率*房价实现率 例如，某饭店共有500间客房，每间客房门市价为90美元，某天实际销售了450间客房，平均销售房价为80美元，则其收益率为： $(450*80)/(500*90)=80\%$ | 饭店在进行损益平衡时，还要考虑非客房收入。(非客房收入)贡献率=(非客房总收入-非客房总成本)/非客房总收入 如果管理者想通过折扣来提高出租率及销售收入，则可以利用下面的公式：非客房收入=(必须增加的非客房净利润/增加的客人数量)/贡献率 (2) 管理策略 收

益管理的常用策略有：第一，超额预订。按照国际惯例，饭店接受超额预订的比例应控制在5%-15%之间，但各饭店应根据各自实际，合理掌握超额预订比例。第二，折扣配置。第三，时滞控制。第四，升档销售。

4. 饭店信息系统的特点

饭店信息管理系统的特点 信息的更新速度快。 容量大。综合协调性。 网络化。

5. 饭店信息系统的功能

饭店管理信息系统通过统计各种报表和更新数据为管理决策服务。

6. 信息技术在饭店管理中的应用

第一，航空公司的饭店预订系统。第二，饭店联号集团或管理公司的电脑预订系统。第三，旅行代理商提供的电脑预订系统。第四，独立的饭店信息服务业的电脑预订销售。

(二) 客房业务管理

1. 饭店客房管理意义

客房服务与管理水平的高低，直接影响客人对饭店产品的满意度，对饭店的成本消耗及经济效益也产生重大影响

2. 饭店客房管理的基本要求

客房业务管理的基本要求 (1) 宾至如归 (2) 舒适典雅 (3) 周转迅速 (4) 消耗合理

3. 客房设计与布置的因素

影响客房的设计及布置的因素 第一，客人类型 第二，逗留期 第三，建筑成本 第四，客房方面的影响因素。

4. 饭店客房设计及布置的原则

客房的设计及布置的原则 以功能需要为转移，功能与美观相统一。 既反映现代化要求，也体现民族风格和地方特色。 体现客房的等级和礼遇规格。 适应时代潮流。

5. 客房服务管理的主要内容

客房服务管理 (1) 选择服务模式。大体有两种：一是设立楼层服务台；二是成立统一的客房服务中心。(2) 设计服务规范。包括服务质量标准、服务提供规范和质量控制规范。 服务质量标准主要是规定服务提供所能达到的质量标准。 服务提供规范规定提供服务的方法和手段。 服务质量控制规

范则规定评价和控制服务及服务提供特性的程序。（3）控制服务过程。安排好工作，使服务员明确“做什么和为什么”、“何时做和何地做”、“何人做和怎样做”等。加强现场巡查，指导员工的工作，调节员工的情绪，注重对客交流，处理各种突发事件。检查落实执行情况，按质量标准检查各方面的工作。（4）客房用品的控制。用品数量的控制。用品质量的控制。放置规格的控制。6. 客房用品的控制方法 客房用品的控制。用品数量的控制。用品质量的控制。放置规格的控制。（三）餐饮业务管理 1. 饭店餐饮管理的特点 餐饮管理具有如下特点：（1）生产过程短，销售变化大。（2）业务内容杂，管理难度高。（3）影响因素多，质量波动大。餐饮是以手工劳动为基础的。客人的差异大 依赖性强。（4）成本范围广，控制难度大。2. 饭店餐饮管理的基本环节 3. 饭店餐饮管理的基本要求 餐饮管理的基本要求（1）赏心悦目的环境（2）精致可口的菜点（3）令人放心的卫生（4）舒适完美的服务（5）独特健康的文化（6）满意的经济效益。检验餐饮工作好坏的最终标准是效益。第一，餐饮毛利率的控制。| 毛利率=费用率 税率 合理的利润率 餐饮毛利率有两种形式：销售毛利率（内扣毛利率）=毛利润/餐饮制品价格*100% 按此毛利率计算餐饮制品的价格。 餐饮制品的价格=原材料成本/（1-销售毛利率）*100% 例如，某菜肴的成本定额为4元，销售毛利率为50%，则该菜肴的售价应为： $4 / (1 - 50\%) = 8$ 元 成本毛利率。是指毛利额与原材料成本之比的百分率。 成本毛利率=毛利额/原材料成本*100% | 成本毛利率和销售毛利率的关系： 成本毛利率=销售毛利率/（1-销售毛利率） 销售毛利率=成本

毛利率/（1-成本毛利率）第二，餐饮成本的控制。成本率=成本/销售额*100% 餐饮成本的控制方法有三种： 预算控制法。 制度控制法。 标准成本控制法。 第三，餐饮收入的控制。餐饮收入涉及到钱、单、物三个方面。三者相互联系，既要把握三者的有机联系进行综合考虑，又要对三者单独进行考查和控制。

4. 餐饮服务卖场设计的原则

餐饮卖场的设计原则 整体性。 层次性。主要考虑三个层次，即平面设计、立体设计（三维设计）和意境设计。 独创性 经济性 变动性。

5. 餐饮服务卖场设计的基本内容和要求

餐饮卖场的设计内容与要求 餐饮卖场的设计，主要包括：第一，餐饮卖场的主题选择。理想的餐饮卖场应具有以下四个特征： 能引起客人的兴趣 能体现本卖场的特色 能留给客人深刻的印象 能刺激客人消费的欲望。第二，餐饮卖场的功能设计 设计必须在美观适用、方便客人、利于服务、经济合理的基本原则指导下，做好以下三方面的设计： 空间布局 餐位设计 人流路线安排，即通道设计。第三，餐饮卖场的装饰设计。 店面、外表设计。 光线色彩设计。 陈设装饰设计。 餐台设计。应遵循的原则是：一是经济性；二是美观性；三是服务性；四是安全性。第四，餐饮卖场的非视觉因素设计。 音乐设计 气味设计。 材质设计。

6. 宴会特点及在饭店餐饮活动中作用

宴会的典型特点是：群集性、社交性和正规性。宴会餐饮部的重要经营项目，也是饭店餐饮最主要的经济收入之一。宴会产品的经营好坏，不仅直接关系到饭店的经营收入，而且也直接关系到饭店的整体形象。

7. 宴会设计与调控的内容与要求

(1) 宴会的场景设计。设计时应注意以下几点： 客人导向。

立意清晰，突出主题。 科学选择场景。 合理布置场地。 注意环境点缀。 (2) 宴会菜单设计。 菜点设计。 这是菜单设计的核心。 菜名的设计。 菜单装帧的设计。 (3) 宴会台面设计。 (4) 宴会服务设计。 (5) 宴会的组织实施。 这是宴会的关键。 主要包括： 人员分工。 宴会场景、台面与物品准备。 餐前检查。 宴会的现场指挥。 宴会的结束工作。

8. 美食节的特点 美食节的特点

时间相对集中 内容相对丰富 形式相对多样 影响相对深远 组织相对复杂

9. 美食节的策划与控制 (1) 美食节主题的选择 (2) 美食节时机的选择 节假日期间 餐饮销售淡季 季节性美食活动 某些重大活动的推出 (3) 美食节的组织 大致包括以下几个环节： 制订菜单。 落实人员，明确分工 组织货源及用品 布置卖场 宣传展示 试制菜肴，服务预演 现场促销 现场管理 总结评估。

(四) 饭店设备管理 1. 饭店设备管理的特点 饭店设备管理的特点 (1) 商品性强，管理要求高。 饭店的有些设备本身就是商品，直接供客人消费，使用的人杂，破损率高。 因此，饭店的设备磨损大，更新周期短。 (2) 构成复杂，技术含量高。

2. 饭店设备管理的意义 3. 饭店设备管理的基本目标 饭店管理的基本目标 (1) 设施配套效益高 (2) 保证供应低消耗 (3) 及时维修质量高 (4) 安全生产事故少

4. 饭店设备维修的方式、类别和维修制度 饭店设备的维修管理 (1) 设备维修方式 事后维修 预防维修 改善维修 (2) 设备修理的类别 小修。 主要是针对日常点检和定期检查发现的问题。 项修。 是根据设备的实际情况，对状态劣化已达不到生产要求的项目，按实际需要有针对性修理。 大修。 要对

设备进行全部解体，修整所有基准件，修复或更换磨损、腐蚀、老化及丧失精度的零部件，使之达到技术要求。大修是对设备进行维修工作量最大的一种计划修理。（3）设备的维修制度 设备检查制度 保修制度 维修速度的质量的规定 维修情况的报告制度

5. 饭店设备备件管理的内容和方法

备件管理 I 就是指在维修时用来更换损坏零、配件的新件或修复件，统称为备件。I 为了便于管理和减少备件的储备资金，下列物资可以不列入备件范围： 在维修过程中经常使用的各种标准紧固件、各种油杯、油嘴、纸垫、毛毡、保险丝、灯泡等，它们作为低值易耗品，按实际需要领用摊销。

各种工具和饭店备用设备不属于饭店备件范围。I 对饭店备件管理可使用ABC管理法。

6. 设备维修管理的技术经济指标

设备维修管理的技术经济指标 设备维修管理的技术经济指标主要有以下几种：

- 设备完好率。 $\text{设备完好率} = \frac{\text{设备完好台数}}{\text{设备总台数}} \times 100\%$
- 设备故障频率。 $\text{设备故障频率} = \frac{\text{故障发生次数}}{\text{设备运行时间}} \times 100\%$
- 单位构成维修费用。 $\text{单位工程维修费用} = \frac{\text{维修费用总额}}{\text{工程总量}} \times 100\%$
- 万元营收维修费。 $\text{万元营收维修费} = \frac{\text{维修费用总额}}{\text{总营收（万元）}}$
- 维修费用率。 $\text{维修费用率} = \frac{\text{维修费用总额}}{\text{营业费用}} \times 100\%$

7. 饭店设备更新改造的客观依据与基本要求

（1）设备更新改造的内容。I 包括两方面的内容：设备改造和设备更新。I 设备更新有以下几个要求： 适应性 配套性 经济性

（2）设备更新改造时机的决策 设备更新改造的客观依据是设备的寿命周期，即设备的自然寿命、经济寿命和技术寿命。 自然寿命又称物理寿命。是指设备从全新状态开始，由于物质磨损而逐渐丧失工作性能，直到不能使用而报废为止的全部时

间。 设备的经济寿命。 又称价值寿命。 是指设备从运行开始到由于磨损而需要维修在经济上已不合算为止的时间。

设备的技术寿命。 是指设备投入使用到因无形磨损而淘汰所经历的时间。 它是由技术进步和客人的需要两方面的原因造成的。

8. 饭店设备更新改造的经济分析方法 设备更新改造的经济分析 第一， 设备经济寿命。 在不考虑资金的时间价值时， 设备的经济寿命可以按以下公式计算： 第二， 设备寿命周期费用。 包括设备的购置费和维持费。 其计算公式为：
$$Y_1 = K_0 + T \cdot v$$
$$Y_1 \text{ 设备寿命周期费用 } K_0 \text{ 设备的原值 } T \text{ 设备使用年限 } v \text{ 平均每年维持费用}$$
 第三， 投资回收期法， 又称投资还原期法。
$$T = K/A$$
$$T \text{ 投资回收期 } K \text{ 投资总额 } A \text{ 平均每年净收益}$$
 第四， 设备费用效率分析法。 设备费用效率=综合效果/设备寿命周期费用 设备综合效果包括： 产量、 质量、 成本、 交货期、 安全。 环保及人机匹配关系。

100Test 下载频道开通， 各类考试题目直接下载。 详细请访问 www.100test.com