# 酒店职能部门及酒店规模的定位

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-13

*酒店部门职能行政办公室：行政办公室是酒店的行政管理机构，其职责可概括为“三服务”和“四作用”，即为酒店高级管理层服务、为各部门服务、为员工服务；起到上传下达、联系协调、沟通信息、参谋咨询的作用。行政办公室主要负责酒店与地方政府、新闻机构的联...*

酒店部门职能

行政办公室：

行政办公室是酒店的行政管理机构，其职责可概括为“三服务”和“四作用”，即为酒店高级管理层服务、为各部门服务、为员工服务；起到上传下达、联系协调、沟通信息、参谋咨询的作用。

行政办公室主要负责酒店与地方政府、新闻机构的联络；文件的领取、登记、送酒店高级管理层传阅、发送；政务的协调、督办；酒店公章和介绍信的使用与管理；店报的编辑、出版、内部发行；为客人和员工提供医疗服务；酒店的计划生育管理；员工美发室的管理

行政办公室由办公室、店报编辑部、医疗中心组成。

市场营销部

市场营销部在总经理的直接领导下，以扩大客源、增加酒店收益、保持五星级酒店形象为中心开展营销工作；市场营销部同时还是酒店对外推销和宣传的窗口，是外联和广告宣传的中枢部门。它负责分析酒店客源市场，收集相关信息；设计、美化酒店标志及广告策划；代表酒店与租凭经营单位及长住商社签订合同；负责酒店所有客房的预订、统计工作。

市场营销部设有办公室、施行社市场、日韩市场、欧美市场、政企市场、广告策划、市场分析以及预订部。

人力资源部

人力资源部是酒店经营管理体系中重要的职能部门。它根据酒店的经营目标合理组织劳动力，能过招聘、录用、培训、选拔、调整、考核、巡视督导、奖惩、工资福利、劳动保险、劳动争议处理等管理活动，谋求人与事的科学结合和人与人之间的紧密配合，达到提高员工整体素质，改变和有效调整员工队伍结构，充分调动员工的积极性、创造性、最大限度地提高员工的工作效率的目的。

下设人事部、培训部、质量管理部

财务部

财务部担负着酒店聚财理财的重要职责，是整个酒店经营管理工作的信息中枢，是反应酒店经营成果、为总经理进行市场预测和经营决策提供信息和数据资料、督导各部门改善经营管理、提高经济效益的职能部门。

财务部的工作职能主要有：根据国家的政策、法令、财经制度制定和完善酒店的财务管理制度和内部财经稽核制度，核算营业收、成本、费用和利润；监督、检查、分析酒店营业、财务计划及各部门收支计划的执行情况，考核资金的使用效果，定期向总经理报告收支情况，提出改进意见等。

下高会计核算级、收入稽核组、成本控制组、计划综合组、信息技术部、中心仓库、收银处、验货室。

餐饮娱乐部

餐饮娱乐部是酒店重要的生产、服务部门，是酒店经营活动中重要的经济支柱之一。其经营目标是为酒店客人提供优质全面的餐饮、康乐及会议等综合服务，以优质的服务满足客人的需求；其工作的好坏，直接影响酒店的经济效益和声誉，也反映出酒店管理水平和服务质量的优劣。

餐饮娱乐部设有宴会/会议预订中心、中餐厅、宴会厅、咖啡厅、大堂酒吧、康乐中心等营业部门；以及管事部、员工餐厅两个后勤部门。

前厅部

前厅部是酒店经营与管理的神经中枢，是酒店为宾客提供接待和服务的窗口与桥梁，是为酒店高层领导和营业部门提供宾客信息与作出经营决策的参谋机构。其工作与管理质量的优劣，不仅影响酒店的经济效益，而且还会影响酒店的社会效益。

前厅部是由办公室、机场代表、前台、礼宾部、商务中心、商务楼层前台、总机、大堂副理、财务等组成。

客房部

客房部是酒店经济收入的主要来源部门之一，其经营、管理的客房既是酒店产品的主体，又是酒店设施设备的重要组成部分；因此，客房部的经营管理水平与服务质量，不仅直接影响到客人对酒店的印象，还关系到酒店的经济效益及整体声誉。

客房部主要负责酒店客房服务、洗衣服务、清洁服务等工作，本着“宾客至上，服务第一”的宗旨，努力为宾客提供安全、规范、迅速、礼貌、热情、真诚、卫生、周到的五星级服务，为酒店宾客创造一个良好的居住条件和工作环境。

客房部设有客房办公室、客房中心、楼层、清洁组、洗衣房等。

工程部

工程部是酒店重要的后勤保障部门，主要负责酒店设施设备的运行管理、维修保养、更新创造、确保酒店为客人提供一个良好的居住、工作与生活环境。工程部本着“宾客至上、服务第一”的服务宗旨，保证设备、设施各系统处于良好的运行状态，使客人处处感到安全、舒适与方便。

负责人酒店机械、电器设备的日常维修与保养；酒店建筑装潢、工程更新改造；通讯设施、卫星收视设备的维护；庭院绿化、酒店内植物、花卉的养护、布置及保洁工作。设有办公室、电气部、机械部、土木装修班、绿化班和集中供热站。

保安部

保安部是酒店安全管理的职能部门。在酒店高级管理层和上级公安、消防、司法等政府主管部门的领导下，根据“没有安全就没有旅游事业”的精神和“宾客至上、安全第一”的原则，确保酒店的经营秩序和工作秩序正常运行，保障酒店、宾客、员工的人身财产不受侵害；协助公安、消防、司法、国家安全部门侦破查处刑事案件、治安案件和治安灾害事故；依法做好酒店的安全管理工作。

保安部下设：办公室、内保组、外保组、警卫组、消防中心组。

运输服务部

运输服务部是酒店为方便住客，及时向客人提供良好的交通服务，更多地招揽客人所设的服务部门，它的主要职能是为酒店客人提供快捷、高效、便利、优质的用车服务，同时还兼顾酒店生产、办公用车。

运输服务部共设办公室、用车服务、后勤调度、维修班四个班组，通过各班组密切合作与积极配合完成运输部各项任务指标，为酒店客人、酒店各部门提供好用车服务。

饭店所设的组织机构，其目的是透过严密的组织系统，分层负责，分工明确，各行权责，各守其职，达到饭店的经营目标。世界各国饭店的组织机构不尽相同，如美国的大型饭店组织机构极为宠大，但每一部门均有其操作的范围，各尽职责，不会产生脱节而影响营业；但中国饭店的组织机构由于情况不同，故机构形式有异。一般而言，中国饭店的组织机构较为精练，联系紧密，便于集中管理。

订饭店的组织机构，必须先彻底了解饭店本身的背景--容量、营业形式、营业对象、经营范围、干部和员工素质、财务结构等，然后订出一套可行的组织机构，并照此执行，以期发挥效率，完成饭店的营业任务。

1.上层管理

该层包括总经理、副总经理、总经理助理。他们的主要职责的规划、组织、决策、协调、革新、控制、外联等。一般来说，他们不直接领导很多部属。从上层管理人员的工作来看，亦可分为四个方面的责任：(1)公关，(2)人事，(3)财产，(4)财务。

(1)公关--主要指对入住客人或入餐客人的公共关系。上层管理人员必须要保证客人受到礼貌的接待和良好的服务。这是一个艰巨的任务，做起来不太容易，比如饭店时常会出现客房订满、餐位订满、房间设备不好、膳食不合口味、客人与接待人员发生争执、客人对服务不满意等问题。上层管理人员应尽量减少这些问题的出现，避免造成这种局面。搞好与客人的公共关系。

(2)人事--饭店是一个综合性企业，少则有几百职工，多则有几千职工，人事问题是一个至关重要的问题。饭店是一年365天都要营业的，营业就需要有称职的员工。饭店人员不足或出勤率不高都会直接影响到饭店的营业；同时，职工的素质不高也会影响饭店的声誉。尽管有人事部经理负责人事工作，但上层管理人员也要亲自抓。

(3)财产--主要指饭店的建筑，室内室外的各种设备和设施、属于饭店范围内的地产和环境。由于饭店是客人的家外之家，客人期望饭店应该是整洁、舒适的，因此，对饭店各项设施的保养和爱护不能掉以轻心。美国纽约有一家饭店开业时共有2，000间客房，后来只能出租其中的800间，其余的均因保养不善而弃置。中国的饭店亦有此类情况。假如一个饭店有着良好的服务和精美的餐食，但建筑和环境陈旧肮脏，怎能引起客人的兴趣呢?这样的饭店也难以生存下去。

(4)财务--主要指饭店的利润。一个饭店必须要尽可能地多赚钱，达到饭店预定的营利指标，否则，饭店的领导就要撤换。饭店隶属于经济领域，利润是一个饭店好坏的标准，作为上层管理人员必须要认识这一点。当然，营利要通过正当合法的手段。

2.中层管理

该层包括各部门经理、副经理、或相当于这一职务的人员。中层管理人员上对总经理负责，下对基层管理人员负责，独当一面，责任重大，对饭店的经营管理起着重要的作用。该层人员主要职能是指导、控制、沟通、预算、决策等。

3.基层管理

该层包括主管和班组长，经理助理亦在此列。他们直接同职工打交道，是管理层与被管理层之间的桥梁。他们的主要职能是督导，但也起协调、沟通、控制等作用。但是，各层管理人员的职能并非是一成不变的，也依时间或具体情况而变动。比如饭店营业好的时候，应侧重于决策、规划、协调、指导；营业下降时，应侧重于控制和预算。基层管理人员重点是督导、报告、协调；中层管理人员重点是控制和预算；上层管理人员重点是规划、决策、组织、控制、外联等。

酒店的分类和等级

1、酒店的分类

（1）酒店的分类

①商务性酒店。它主要以接待从事商务活动的客人为主，是为商务活动服务的。这类客人对酒店的地理位置要求较高，要求酒店靠近城区或商业中心区。其客流量一般不受季节的影响而产生大的变化。商务性酒店的设施设备齐全、服务功能较为完善。

②度假性酒店。它以接待休假的客人为主，多兴建在海滨、温泉、风景区附近。其经营的季节性较强。度假性酒店要求有较完善的娱乐设备。

③长住性酒店。为租居者提供较长时间的食宿服务。此类酒店客房多采取家庭式结构，以套房为主，房间大者可供一个家庭使用，小者有仅供一人使用的单人房间。它既提供一般酒店的服务，又提供一般家庭的服务。

④会议性酒店。它是以接待会议旅客为主的酒店，除食宿娱乐外还为会议代表提供接送站、会议资料打印、录像摄像、旅游等服务。要求有较为完善的会议服务设施（大小会议室、同声传译设备、投影仪等）和功能齐全的娱乐设施。

⑤观光性酒店。主要为观光旅游者服务，多建造在旅游点，经营特点不仅要满足旅游者食住的需要，还要求有公共服务设施，以满足旅游者休息、娱乐、购物的综合需要，使旅游生活丰富多彩、得到精神上和物质上的享受。

6.经济型酒店：经济型酒店多为旅游出差者预备，其价格低廉，服务方便快捷。特点可是说是快来快去，总体节奏较快，实现住宿者和商家互利的模式。

7.连锁酒店：连锁酒店可以说是经济型酒店的精品，诸如如家、汉庭等知名品牌酒店，占有的市场份额也是越来越大。

（2）按酒店建筑规模分类

目前对酒店的规模旅游行政部门还没有一个统一的划分标准。较通行的分类方法是以客房和床位的数量多少，区分为大、中、小型三种

①小型酒店，客房在300间以下；

②中型酒店，客房在300—600间之间；

③大型酒店，客房在600间以上。

2、酒店星级划分标准

一星饭店。设备简单，具备食、宿两个最基本功能，能满足客人最简单的旅行需要，提供基本的服务，属于经济等级，符合经济能力较差的旅游者的需要。

二星饭店。设备一般，除具备客房、餐厅等基本设备外，还有卖品部、邮电、理发等综合服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级，满足旅游者的中下等的需要。以法国波尔多市阿加特二星旅馆为例，共有七层楼房148个房间，每个房间有两面三刀张床，面积13.5平方米(包括一个2.5平方米的卫生间，有抽水马桶、洗澡盆及淋浴喷头)，房内有冷热风设备、地毯、电话，家具较简单，收费低廉，经济实惠。

三星饭店。设备齐全，不仅提供食宿，还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。每间客房面积约20平方米，家具齐全，并有电冰箱、彩色电视机等。服务质量较好，收费标准较高。能满足中产以上旅游者的需要。目前，这种属于中等水平的饭店在国际上最受欢迎，数量较多。

四星饭店。设备豪华，综合服务设施完善，服务项目多，服务质量优良，讲究室内环境艺术，提供优质服务。客人不仅能够得到高级的物质享受，也能得到很好的精神享受。这种饭店国际上通常称为一流水平的饭店，收费一般很高。主要是满足经济地位较高的上层旅游者和公费旅行者的需要。

五星(或四星豪华)饭店。这是旅游饭店的最高等级。设备十分豪华，设施更加完善，除了房间设施豪华外，服务设施齐全。各种各样的餐厅，较大规模的宴会厅、会议厅、综合服务比较齐全。是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。环境优美，服务质量要求很高，是一个亲切快意的小社会。收费标准很高。主要是满足上层资产阶级、政府官员、社会名流、大企业公司的管理人员、工程技术人员、参加国际会议的官员、专家、学者的需要。

酒店规模的定位

酒店规模定位问题

酒店规模的定位是酒店投资人最早遇到也是容易感到困惑的问题。在酒店建设项目的成败中，规模的设定看似简单，却与一系列与酒店命运相关的评估和计算有关，牵一发而动全身。酒店规模策划与定位的正确与否，在很大程度上制约着酒店的整体合理性，更直接关系着酒店未来的生存与发展。

酒店规模策划的内容

主要包括：

⑴

酒店投资规模。包括：酒店形象、规格、档次与“星级”的设定；酒店投资总额（包括资金成本和工期成本）的确定；酒店客源市场群体消费标准的评估。

⑵

酒店建设规模。包括：酒店用地总面积的确定；酒店总建筑面积的设定；酒店建筑体形、体量、体位的设想。

这里有一个“量体裁衣”的法则：投资规模由市场评估而来，建设规模由投资规模而定。

酒店规模定位

分为整体规模和功能规模两个内容：

⑴

整体规模定位是对酒店建设总规模和总建筑面积的确定。一般说来，酒店在投资建设之初，首先会考虑到四个问题：酒店性质；项目地点；投资数额；规模大小。而最后一个问题的结论是在前3个问题已经完全确定的前提下才能产生的。

酒店整体规模的定位一定要以市场为目标，以投资为基础，认真评估，客观判断，切实“量体裁衣”，不能盲目超标，一厢情愿。杜绝“病根”，那就是最初规模定位的错误。这种原疾一旦在酒店的肌体中产生，便会一生肆虐，阻碍酒店的良性运转，这时后期做再大的经营服务努力都无法根本挽救的。

⑵

功能规模定位是对整体规模的细化。必须要明确各个不同功能的规模、面积以及相关之间的比例和经营关系。酒店所有经营功能、服务功能和后勤、设备、交通等功能占用的空间和场地都面临最准确的也是最终的确定。

例如：酒店内客房占用面积的比例是依据酒店的等级、性质而调整的，一般客房面积占用率在酒店总建筑面积中占多数。但是，高档的酒店往往公共经营区面积比较大，客房面积占有率会相对减少。而经济型酒店则正好相反。

以上海酒店2024年的统计为例：

经济型酒店客房面积占总面积比例为80%；

中等级酒店客房面积占总面积比例为77%；

高等级酒店客房面积占总面积比例为71%。

这样的客房比例关系对酒店投资人来说几乎没有风险，不仅有利可图，而且回报率高。

由此可见，客房是酒店投资回报的基石，即使是大型会议、娱乐、度假酒店也不例外。遗憾的是，我们曾经多次遇到过一些投资酒店的业主一心只希望酒店豪华、气派、希望达到四、五星级的标准，于是就会出现“大马拉小车”的现象。如：一个总建筑面积35000㎡的酒店竟然只有不足200间客房，按高等级客房每间平均占用面积50㎡（不含客房区公摊面积）来计算，客房区面积率还不到30%。这是非常错误的，会给酒店带来致命的伤害。其实，无论在什么城市和地区，也无论酒店的资产以后如何评估或者交换，只要客房区域的建筑面积占有率低于30%，从第一天起，酒店的业主就已经踏上了必然亏损的“不归路”，悲剧的结局难以避免。

⑶

在经济比较发达的大中城市中，三、四星级酒店的“功能规模”也值得探讨。在这里有个简单的公式，即：客房区：公共区：设备后勤交通区＝2：1：1。尽管不是绝对的，但很有参考价值，而且具有“检测功能”，可以用这个公式来检测规模定位的合理性与优化程度。

当然，城市经济条件、市场分析、地理因素、投资方式等也都是不可缺少的制约条件，需要在策划之初一并考虑。

建议投资酒店的业主，建设一些投资和运营成本都低，规模不大，而回报率却最高的“经济型都市酒店”。客房数量在80—120间范围，要占有超过总建筑面积80%的面积比例：酒店内只设一个前厅，一个自助餐厅，一组必备的设备和办公用房。酒店自营范围的总建筑面积有5000㎡就足也。当然，这种酒店的位置必须在都市内比较繁华的地带，周围有较多的社会餐饮、娱乐、休闲和服务场所；设计上尤其要有独到之处；机电设备配套也都要遵循最经济、最实用的原则；还要力求建设周期短、筹开方便、使用人员少、运行费用低、社会化服务配套率高这几大原则，确保“谁投资谁受益”。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！