

目 录

摘 要	1
Abstract	2
引 言	4
1 三亚太阳湾柏悦酒店简介	6
2 柏悦酒店宴会服务概况	7
2.1 设施设备	7
2.2 劳动服务情况	7
2.2.1 餐饮服务	7
2.2.2 保障服务	7
2.2.3 接待服务	7
3 柏悦酒店宴会服务质量的特点	9
3.1 酒店宴会服务质量构成的综合性	9
3.2 酒店宴会服务质量评价的主观性	9
3.3 酒店宴会服务质量显现的短暂性	9
3.4 酒店宴会服务质量内容的关联性	9
3.5 酒店宴会服务质量对员工素质的依赖性.....	10
3.6 酒店服务质量的情感性	10
4 柏悦酒店宴会部服务质量的重要性	11
5 宴会服务质量调查问卷	12
5.1 问卷设计	12
5.1.1 顾客的基本信息	12
5.1.2 顾客对宴会服务活动的体验感受.....	12
5.1.3 顾客对宴会服务活动的综合评价.....	12
5.2 调查问卷	12
5.3 调查问卷数据分析	12
6 关于宴会服务员工流失的访谈调查	15
7 柏悦酒店宴会服务问题分析	17
7.1 基础设施设备陈旧	17
7.2 宴会服务人员缺乏综合服务能力	18
7.3 员工之间沟通交流不流畅	19

7.4 员工培训工作不到位及培训资金短缺.....	19
7.5 激励制度不健全	19
8 提高柏悦酒店宴会服务的对策	21
8.1 改善基础设施的配置	21
8.2 加强宴会服务人员的综合服务能力	21
8.3 加强员工之间的沟通与交流	22
8.4 加强培训力度及资金投入	23
8.5 制定合理的激励制度	23
结 论	24
参考文献	25
附录 1 调查问卷	27
致 谢	30

摘 要

在餐饮行业发展竞争不断增强的市场经济环境下，提高酒店服务管理能力已经成为了各个酒店的首要解决问题，直接影响酒店市场主体地位的关键。酒店的宴会服务部门是整个酒店主要的收入来源之一。同时也是各个酒店争相竞争的地方。怎样去提高宴会的服务管理水平、提高企业顾客满意度成为了社会各个方面酒店讨论的话题。此文选择三亚太阳湾柏悦酒店作为研究的特定对象，对三亚太阳湾柏悦酒店宴会服务管理的仔细剖析，了解目前的情况，对三亚太阳湾柏悦酒店宴会服务出现的问题进行总结，然后找出问题的解决方案。三亚太阳湾柏悦酒店宴会服务质量存在的问题具有代表性，通过对本文的深入研究，帮助三亚太阳湾柏悦酒店提高宴会服务的能力，带动柏悦酒店相关部门的共同发展。

本文主要概述了酒店宴会服务质量的相关概念，论述了酒店宴会服务质量的重要性，对三亚太阳湾柏悦酒店宴会服务质量目前的现状与存在的问题以及柏悦酒店基础设施、设备的不够完善，对员工的管理和维护员工利益展开调查，对这几个方面的问题提出了宝贵的建议。

关键词：顾客满意度； 酒店宴会服务； 服务水平； 员工利益

Abstract

In the market economy environment of increasing competition in the development of catering industry, improving the hotel service management ability has become the first problem to be solved for each hotel, which directly affects the main position of the hotel market. The banquet service department of the hotel is one of the main revenue sources of the whole hotel. At the same time, it is also a place where hotels compete. How to improve the service management level of banquet and customer satisfaction of enterprises has become a topic of discussion in all aspects of the society. This paper chooses Sanya Sun Bay Park Yue hotel as the specific object of study, analyzes the banquet service management of Sanya Sun Bay Park Yue Hotel carefully, understands the current situation, summarizes the problems in the banquet service of Sanya Sun Bay Park Yue Hotel, and then finds out the solutions to the problems. The problems existing in the banquet service quality of Sanya Sun Bay Park Hyatt Hotel are representative. Through the in-depth study of this paper, we can help Sanya Sun Bay Park Hyatt Hotel improve the banquet service ability and promote the common development of the relevant departments of Park Hyatt Hotel. This paper mainly summarizes the related concepts of hotel banquet service quality, discusses the importance of hotel banquet service quality, the current situation and existing problems of banquet service quality of Boyue hotel in Sun Bay, Sanya, as well as the imperfect infrastructure and equipment of boyue Hotel, investigates the management of employees and the maintenance of employees' interests, and puts

forward valuable problems in these aspects Recommendations.

Key words: customer satisfaction; hotel banquet service; service level; employee benefits

引言

宴会服务是酒店行业不可缺少的一部分，这是展现酒店服务，为提升客户满意度的重要保证指标。宴会服务作为酒店的重要部门，主要负责接待服务，是酒店不可缺少的一部分。在酒店行业的激烈竞争中，针对宴会服务存在的主要问题，提高酒店在同行业中的竞争力现在已成为了整个酒店行业探讨的首要问题。

三亚太阳湾柏悦酒店是整个三亚市各个酒店服务行业中的翘楚，同时，在整个中国酒店行业里面柏悦酒店也是具有代表性的企业。本文以三亚太阳湾柏悦酒店管理为具体研究对象。依次从柏悦酒店宴会服务基础设施建设、宴会服务人员的管理、宴会服务人员培训的方式，系统的分析柏悦酒店宴会服务存在的重点问题，并结合国内外相关参考文献，对如何提高柏悦酒店的服务质量水平，提出有效的解决措施。通过本人的实习经历了解到现代顾客需求以个性化和多样华的需求为主，客人入住酒店，参与宴会活动，购买的不仅仅是就餐，更重要的是优质服务，因此酒店的使命是为客人提供优质的服务，满足客人的需求。如何提高柏悦酒店宴会服务的质量，使之在市场竞争中处于优势地位，是酒店管理层的目标。

酒店宴会服务的质量，是以酒店的基础设施为依托，以员工服务为重点，为顾客提供服务在使用价值上去满足客人的物质以及精神需求。酒店是综合性非常强的服务企业，吃和住是基本的酒店功能。所以可以体现宴会在酒店的地位是重中之重的，它是酒店不可缺少的一部分。宴会的发展好可以带动酒店其他相关部门的发展。如：客房部、餐饮部等等。从经济方面来说，宴会的利润在酒店中式很高的，仅次于客房部，提高宴会部门的发展能为酒店带来可观的收入。宴会服务形式的多寡优劣，往往会影响到酒店的没有，关系到整个酒店的整体质量。因此，在宴会服务中出现的问题，找到解决问题的对策，提高酒店宴会产品质量，规范宴会服务的程序，顺应宴会服务发展的潮流，是赢取市场份额，兴旺酒店宴会事业的关键^[1]。

酒店管理管理层过多的关注经济效益，对宴会基础设施的管理不到位，没有及时的检查和完善，导致客人评价变低。酒店可以建立起更细致的基础设施检查和定时的维护制度，制定专业的操作人员，在发现问题时，及时的整改，是酒店的服务设施的完善得到保障。

如何提高宴会部门的发展是发展整个酒店至关重要的一个环节。在柏悦酒店宴会服务的过程中，82%的人对柏悦酒店的服务都保持着满意的态度，柏悦酒店作为五星级豪华酒店，对服务这块的发展一直是关注的焦点，从顾客方面去讲，在顾客体验过宴会服务的活动之后，有一部分的顾客觉得宴会的服务人员做的不够好，细节没有做到位，有一部分觉得宴会服务人员的态度不够端正，像是为了完成工作任务一样，没有一点人情味。从宴会服务人员的角度说，有一部分员工觉得酒店的培训机制不够完善，每天都忙于工作，缺少一定的培训，对宴会服务的理解不够贯彻，导致自身的服务能力偏低。宴会服务是一项体力消耗与精力消耗比较大的一项活动，大部分员工觉得宴会服务加班时间只能调休、没有奖金、工作时间长、上班时间长不固定等等。这不仅导致了柏悦酒店宴会部门员工流失的问题，同时在宴会服务的质量上也会有所降低。

希望这项研究能帮助三亚太阳湾柏悦酒店解决宴会服务的主要问题，包括酒店的基础设施，提高宴会服务人员的综合服务能力，完善宴会服务人员的薪酬机制，建立正确的激励制度，确保员工不流失，引进更多的人才。提高柏悦酒店宴会服务质量，增强柏悦酒店的市场竞争力，增加酒店经济收入，完成柏悦酒店的可持续性发展。

1 三亚太阳湾柏悦酒店简介

三亚太阳湾柏悦酒店坐落于中国海南省三亚市太阳湾，有着“东方夏威夷”的美称，于 2015 年 2 月 1 号正式营业，是中国的第 5 家凯悦旗下柏悦品牌的五星级酒店。三亚太阳湾柏悦酒店距离市中心有 25 公里，专门为喜欢安静、舒适的客人而设计，远离城市的喧嚣。别具多样的湖泊和依山傍水的酒店环境吸引着许多的客人一探究竟。目前，在柏悦酒店各个部门中，宴会部门主要的工作有婚庆接待、高级会议、定制酒会。同时拥有大型的宴会场地设施，为客人提高更高的服务与选择。

2 柏悦酒店宴会服务概况

2.1 设施设备

柏悦酒店各个部门中，毫无疑问宴会部门是拥有酒店东西最复杂、最多的一个部门。为满足客人各式各样的需求。在基础场地这一块，宴会部拥有大型宴会厅一个、海边的大型宴会厅一个、海边大草坪 2 块、6 个会议室，其中还有一个别具风格充满神秘色彩的会议室。同时还拥有各种各样的娱乐设施以及放映设备。

2.2 劳动服务情况

目前，柏悦酒店宴会部门的劳动服务主要分为劳务服务、餐饮服务、接待服务三种服务^[2]。

2.2.1 餐饮服务

餐饮服务是以饮食为主的一项服务。在当前，柏悦酒店的宴会部门为到来的客人提供了不同的消费档次，分成了“一般、精简、极致”三个不同的消费层次，满足客人的多样化需求。

2.2.2 保障服务

保障服务主要为客人提供个性化、多样化的服务。比如婚礼的场景布置所用带的背景、装饰等东西，可以根据客人喜欢的样式来安排相关的设施设备。在这个过程中，客人可以全程指导，直到客人满意为止^[3]。

2.2.3 接待服务

目前，柏悦酒店宴会部门的员工基本都在从事各种宴会的接待服务，在人手不足的情况下，会到其他部门安排员工到宴会部门帮忙。目前，专业的宴会服务人员共 9 人，其中经理级别的管理人员有一个，还有一个是主管，剩余员工听从安排负责自己的部门工作。当前正在岗位上宴会接待服务的员工男女比例如图 1 所示。由于酒店工作的员工流动性比较大，通过图 2 所示可以看到，到 2016 年开始，宴会部门的员工数量不断的波动，由于不断的人员流动，导致拥有经验十足的老员工就很少，所以员工在服务过程的质量会受到特别大的影响。

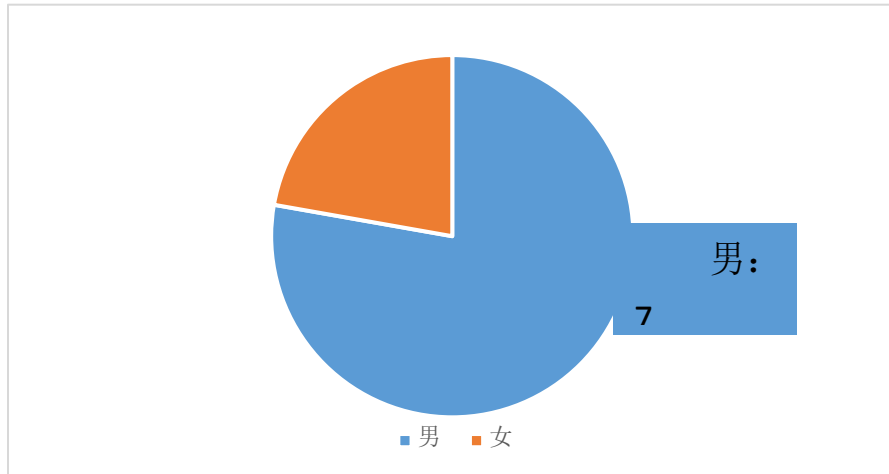


图 1：柏悦酒店宴会服务团队男女比例

3 柏悦酒店宴会服务质量的特点

柏悦酒店宴会服务质量实质上是指有形的和无形的这两个方面。

有形的产品质量。组成酒店宴会的重要部分是酒店的基础设施，是酒店各式各样服务能够进行下去的依靠，提现了这个酒店宴会服务的能力，同时也为服务质量奠定了基础。其次，酒店实物产品的质量能够满足客人的物质消费需求，其中包括食品的质量、服务环境的质量、客人使用物品的质量等。其中，服务环境的质量，一定要以干净舒适、安全为主。

无形的产品的质量。是指宴会服务提供的服务质量，其中包含“服务效率、服务的态度、服务的礼节以及职业的道德”。

3.1 酒店宴会服务质量构成的综合性

构成柏悦酒店宴会服务质量既是有形又是无形，二者融会贯通缺一不可。不管是柏悦酒店有形的基础设施还是无形的服务态度，每一个因素都交叉在整个宴会服务的过程当中。二者的最终体现是在客人身上，让客人会有一个好与坏的感受。

3.2 酒店宴会服务质量评价的主观性

客人在享受宴会服务的过程当中能够直观的感受服务的好与坏，这是因为客人的满意度是在其物质的满意和心理的满意而反映的。所以里面有很强个人主观性。客人的满意度与宴会服务的质量成正比关系^[4]。

3.3 酒店宴会服务质量显现的短暂性

柏悦酒店宴会服务的服务质量是由不同的宴会服务方式所形成的，而服务所产生的价值只有一瞬间显示时间，比如向客人一个迎头问好、带客人去找洗手间、为客人拉椅子入座等等这些小细节。这样的服务显现的服务质量是一瞬间的，不像买东西一样，东西不好可以退货、可以投诉，假如要想服务后的改变，就只能是额外的一次服务质量。

3.4 酒店宴会服务质量内容的关联性

客人对整个酒店的第一的印象是非常重要的。客人得到的服务不仅仅只有一个部门的，而是整个柏悦酒店各个部门、员工的共同努力完成的。整个酒店的工作都是密不可分关联到一起，只要其中的一个环节出现了矛盾，那就会有一连串的反应，客人就会对柏悦酒店的全体印象有所不满意，最终会让客人对整个酒店的评价降低。

3.5 酒店宴会服务质量对员工素质的依赖性

柏悦酒店宴会服务质量的好坏最终还是在酒店员工的劳务服务中所体现的，宴会服务的所有工作都是面向客人的，不管是会议服务、婚礼服务，员工的一举一动都在客人的眼中，员工的素质和工作能力就是整个酒店的脸面，如果员工做的不好，就会引发客人的投诉，导致柏悦酒店的巨大损失，相反，员工做的非常好，客人也会投桃报李，对员工表示嘉奖，同时也会对柏悦酒店产生好感，为柏悦酒店的口碑打下坚实的基础。所以宴会服务质量的效果与宴会服务的员工密切相连^[5]。

3.6 酒店服务质量的情感性

酒店服务质量的情感性也就是客人与柏悦酒店的关系能够直接影响柏悦酒店宴会服务质量，在不经意的時候难免会引发客人一些不满的情绪，比如上菜特别慢、服务员没有及时的服务等问题。如果客人和酒店的关系特别好的话，往往在经过酒店的协调后会得到客人的理解，相反与酒店关系不是特别好的客人，很容易产生对酒店负面的攻击。所以酒店与客人之间的关系好与坏直接能够反映出客人对整个酒店服务的评判^[6]。

4 柏悦酒店宴会部服务质量的重要性

整个酒店可以接待宴会的规模和层次，是整个酒店自身经营实力的展现。宴会服务是整个酒店重要的销售渠道，宴会服务所包含的劳务服务、食品服务都可以为酒店创造巨大的经济效益。

柏悦酒店的主要经济收入来源其中就有宴会服务。宴会服务涉及的经济领域在酒店中非常的广泛，不管是从吃喝玩乐都能够一应俱全。宴会服务的收入非常可观，有些侧重于婚礼会议的酒店，光是宴会服务的收入就能占酒店餐饮部经济收入的 60%。

宴会的经营风险相对比较小。在柏悦酒店举行宴会会议，不管是什么样的宴会或者会议，都需要客人首先支付一定比例的定金，并按照客人的要求把提前的准备工作完善。在准备的工作中，宴会部门会对员工进行合理的安排，对酒水以及菜品的成本都会有一个预期的预算。把成本控制在合理的范围之中，这样能够确保酒店的利益不会得到损失，同时也能够保证客人满意。

宴会服务能够带动酒店共同盈利。宴会服务在柏悦酒店中有着特殊的地位，与柏悦酒店的其他部门不一样，如果有大型的活动会调动整个柏悦酒店的人力物力去支援。很多的宴会活动都与其他部门息息相关，比如一场大型宴会能够带动酒店餐饮部、客房部的发展。所以柏悦酒店的销售产品往往是组合套餐^[7]。

宴会服务能够提高酒店工作人员的指挥能力，帮助服务人员提高服务技巧。因为宴会设计到的知识面非常的广泛，对服务人员的要求很高，不管是从服务的细节还是现场的指挥协调能力都有较高的标准，这样能不断提高宴会服务人员的综合能力。

宴会所能够接触到的人群非常之广泛，上到政府机构下到公司老总，这样的人群评价在社会中会有很大的反映，所以每一场宴会的举办都要细心筹备，为客人留下一个好印象，让客人心甘情愿的为酒店作宣传，这样可以为酒店未来的发展增加更多的机遇^[8]。

5 宴会服务质量调查问卷

5.1 问卷设计

本文以柏悦酒店的顾客为调查对象，通过调查问卷形式了解柏悦酒店的宴会服务质量状况以及宴会服务存在的问题，其次通过在柏悦酒店走访调研的形式，了解柏悦酒店宴会服务发展的对策，根据顾客对柏悦酒店宴会服务质量的状况设计问卷。调查问卷参考附录 1。

5.1.1 顾客的基本信息

本部分内容主要包括调查对象的性别、年龄等基本信息。

5.1.2 顾客对宴会服务活动的体验感受

本部分内容重在了解调查对象参与宴会服务活动后的体验与感受。

5.1.3 顾客对宴会服务活动的综合评价

本部分内容是对宴会服务存在问题进行调查了解，以及提出参考建议。

5.2 调查问卷

本次共发放了 100 份调查问卷，共收回了 89 份，其中 85 份为有效问卷，问卷有效率是 85%。因此，本次问卷调查的统计数据能够真实、有效地反映柏悦酒店宴会服务存在的质量问题，同时也能收集顾客的宝贵建议。

5.3 调查问卷数据分析

通过对本次的调查问卷结果进行整理，得到了以下主要的结论。

从图 3 可以看出，顾客对柏悦酒店整体上的基础设施设备的评价是比较低的，特别是在音响设备上的问题占到了 16%，大多数的客人在提交的问题中主要提到音响设备不好用，总是出现一些小毛病，导致会议出现差池，其次反映柏悦酒店的基础设施比较陈旧。

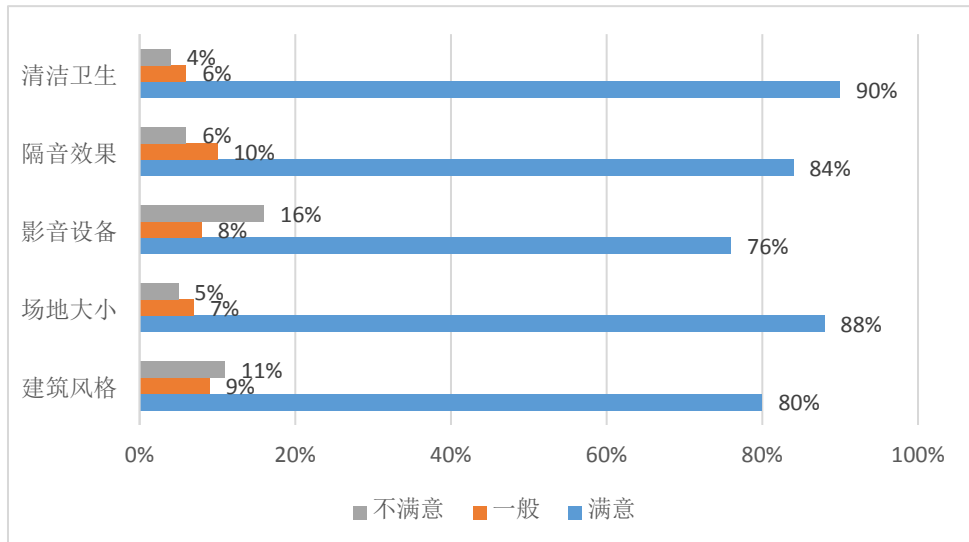


图 3：调查问卷顾客满意度百分比

在图 4 中，顾客对柏悦酒店的服务意识低到了 80% 以下，其次服务的态度也仅仅只有 80%。在此问题上，大多数的客人反映的问题集中在宴会服务人员上，有些服务人员在服务的过程中缺乏一定的职业感，只是为了工作的完成，在人际关系的处理上，处理的不恰当。

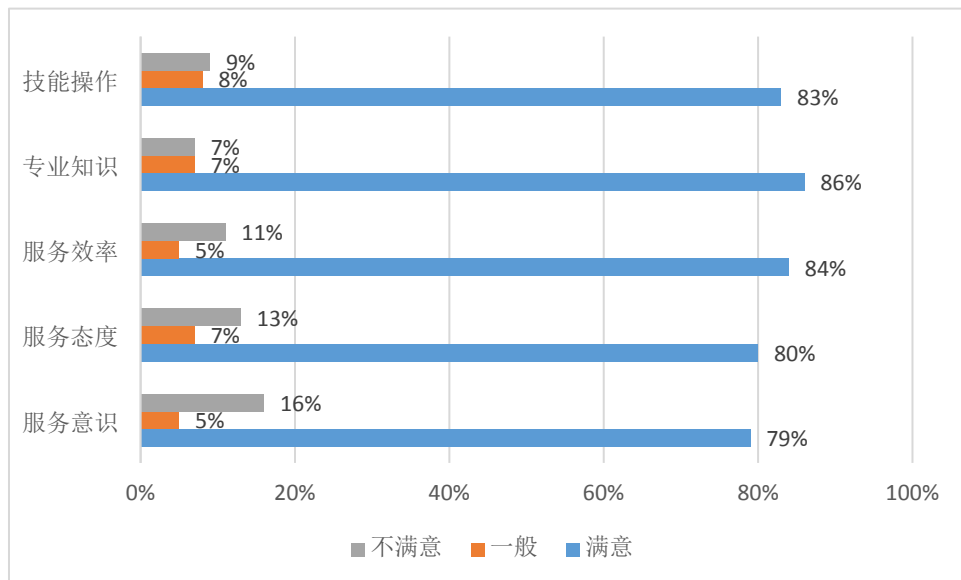


图 4：调查问卷顾客满意度百分比

在统计顾客的调查问卷中，对柏悦酒店宴会服务因素及宴会服务人员的服务态度因素进行了排名。通过图 5 和图 6 可以了解到宴会服务人员的态度以及责任感在顾客心中占首要的地位。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/088003111006006105>