**酒店管理思想---酒店管理职能**

酒店是多种业务、多个部门合成的有机整体。为了满足种类宾客的多种需要，便形成了酒店庞杂的业务和繁复的事务；为确保提供一流的服务，必须确立酒店管理的内容。通过酒店管理过程，执行管理的职能，以达到预期的经营目标，故要执行以下几方面的管理职能。

1、管理的决策计划职能：酒店管理的决策计划职能体现在酒店经营目标和规定实现目标的途径方法管理上。决策计划职能包括确定目标前对市场状况与酒店状况的了解分析、决策目标、制订计划、确定执行计划的途径和方法等。

2、管理的组织职能：为达到酒店的决策目标，管理者要通过组织职能对酒店结构进行合理的设置，对人、财、物进行合理的调配，确定各级各部门的责、权、利并督导执行。酒店管理的组织职能贯穿整个经营业务活动中，是管理的重要的职能。

3、管理的指挥职能：管理的指挥职能是管理者赁借的权力和权威，对指挥对象发出的指令，使之服从代表决策计划的管理者的意志并执行。为了实现酒店目标决策，必须保证酒店的人、财、物按决策目标统一方向、统一行动。在酒店管理指挥中，是以现代管理的等级链为原则，即微型垂直领导，做到令出一头，令行禁止。

4、管理的协调职能：酒店是具有多种功能的综合性企业。为使各部门保持自身的有效性，并且不偏离酒店的总目标，就必须由管理者执行管理的协调职能。现代化酒店实行分工负责、相互协作的原则，这样既可提高工作效率，又可提高单位的工作质量。

5、管理的控制职能：酒店管理的控制职能是管理人中接受酒店的市场信息和内部信息，按决策目标和核定的标准对酒店的经营活动进行监督、调节、检查、分析，使之不发生偏差而依预计目标正常动作，以达到预期目的。酒店是生产无形服务产品的企业，其生产方式主要是手工的劳动，制约人们的劳动过程，只能靠控制职能。控制职能是通过对各种业务活动的过程的结果制订一个明确的有质有量的标准。标准体现在服务过程的程序与标准中，体现在对有形服务的无形服务的数量标准的质量标准上。