

趋势管理



有效的管理可以使企业自我超越

宾馆酒店 总务管理

Hotel Management Services

梭伦/主编 惟言/修订



消费习惯的改变、从业员工的工作意愿、行业的竞争，都足以直接
影响宾馆业的经营及管理方式



中国纺织出版社

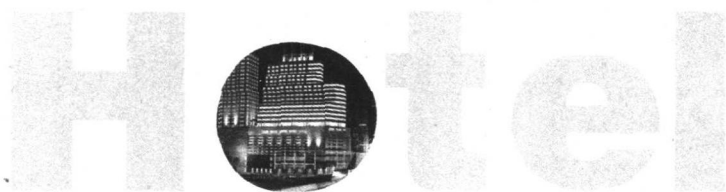
有效的管理可以使企业自我超越

6

宾馆酒店总务管理

Hotel Management Services

梭伦/主编 惟言/修订



 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

宾馆酒店总务管理/梭伦主编. —北京:中国纺织出版社,2001.8
(2004年6月重印)

ISBN 7-5064-2065-1/F·0163

I. 宾… II. 梭… III. ①宾馆-总务工作 ②饭店-总务工作
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043182 号

责任编辑:王学军

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 电话:010-64160816

<http://www.c-textilep.com>

e-mail:faxing @ c-textilep.com

三河新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001年9月第1版第1次印刷 2004年6月第2版第1次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:12.5

字数:270千字 印数:1—6000 定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

随着我国旅游事业的迅速发展,传统宾馆酒店业的组织和功能、管理理念、营销哲学、经营手段、服务措施等,已经受到全面挑战,发生重大变化,现代宾馆酒店业管理科学也逐步发展和完善起来,而作为宾馆酒店业管理范畴的总务管理占有越来越重要的位置。

总务管理的好坏影响宾馆酒店自身的经营和发展,因此,总务工作在宾馆酒店业中发挥着举足轻重的作用,极大程度上影响着宾馆酒店业竞争的胜负,是做好其他工作的重要保证,关系着整体工作的成败。

总务管理是一门科学,因为它在实现目标的全过程中,采取了有意图、有组织、不断进行协调活动的科学手段和方法,并通过领导决策、目标管理、计划组织、指挥执行、协调控制等方法,解决好人与人之间、部门与部门之间、上级与下级之间、内部与外部之间的关系。只有这样,才能调动员工的积极性,才能使宾馆酒店业的发展有一个稳固而坚实的基础。

本书以实用的管理理论为指导,吸取国内外宾馆酒店管理先进经验,结合我国国情,系统地探讨了现代宾馆酒店总务管理的各项内容,其中包括:宾馆酒店总务部管理、办公用品管理、水资源管理、电暖系统的经济运行、电梯设备管理、电脑管理及

通讯设备、洗衣部的生产管理、客房设备用品管理、工程管理与维修、安全管理、会议管理等等。

本书注重知识的系统性、创新性和实用性,内容丰富、涉及面广,并且结构严谨,使读者能够系统、全面地掌握现代宾馆酒店总务管理知识;在内容上既阐明了其基本的理论知识,又在此基础上有所创新和突破,既注重理论方法,又强调管理实务与技能,具有很强的操作性和实用性。本书读者对象为宾馆酒店业的总务管理人员和相关工作人员,对现代宾馆酒店总务管理感兴趣的有志之士也大有帮助。

编 者

2004 年 3 月

目 录

第一章 总务部管理

总务部门组织结构与任职条件·····	1
◆总务部的组织结构·····	1
◆各类人员的任职条件·····	1
总务部各岗位工作职责·····	4
◆总务部主任(助理)岗位职责·····	4
◆洗衣房人员岗位职责·····	5
◆绿化卫生人员岗位职责·····	7
◆员工食堂人员岗位职责·····	9
◆医务室人员岗位职责·····	10
总务部服务工作质量标准·····	12
◆洗熨服务标准·····	12
◆布件服务标准·····	15
◆公共场所清洁服务标准·····	16
◆绿化服务标准·····	16
◆员工食堂服务标准·····	17
总务部各部门工作流程图·····	18
◆湿洗工作流程图·····	18

◆干洗工作流程图	19
◆布件收发室工作流程图	20
◆熨烫工作流程图	21
◆门诊治疗工作流程图	22
◆药品管理工作流程图	23
◆消毒供应工作流程图	23
◆体检工作流程图	24
总务管理制度	25
◆布件服装洗涤管理的规定	25
◆洗涤熨烫物品赔偿制度	26
◆洗衣房特快服务收费制度	26
◆洗熨衣物结账制度	27
◆洗衣房清洁卫生制度	27
◆员工制服登记换洗制度	27
◆布件房清洁卫生制度	28
◆员工食堂厨房卫生制度	28

第二章 办公用品管理

办公器械管理	31
文具用品管理	33
◆文具用品管理方法	33
◆文具用品管理规定	35
公共物品使用管理	37
如何节省办公费用	38

第三章 水资源管理

宾馆酒店用水管理	51
◆用水系统	51
◆节约用水	52
◆中水的利用	56
◆饮用水管理	57
宾馆酒店水质管理	61
◆锅炉用水管理	61
◆空调系统水质管理	68
◆游泳池的水质管理	71

第四章 电暖系统的经济运行

宾馆酒店对供电的基本要求	77
◆安全	77
◆可靠	77
◆优质	78
◆经济	79
电压的选择和调整	79
◆供电电压的选择	79
◆供电电压的调整	79
◆电力负荷的级别	80
宾馆酒店供电系统	81
◆供电的方式	81
◆室外进线系统	82

◆配电装置	83
◆室内输电线路	83
电能的合理使用	86
◆耗电情况分析	86
◆照明的标准和要求	88
◆电动机、水泵、风机及其他用电设备的运行和管理	91
◆节约用电的管理	97
供暖设备的使用管理	101
◆暖气系统的类型与选择	101
◆采暖设备的维护和调节	102
◆制定采暖系统的运行制度	103
供暖设备的安全运行管理	104
◆供暖系统装置	104
◆锅炉的购置、安装与登记	107
◆锅炉事故及其处理	108
供暖系统的经济管理	109
◆提高蒸汽系统效率的措施	109
◆冷凝水的回收	111
◆尽量减少采暖系统的热损失	112

第五章 电梯设备管理

电梯的类型	115
◆按照用途分类	115
◆按照控制方式分类	116
电梯的结构与运行	118

◆电梯的基本结构·····	118
◆电梯的运行·····	120
电梯的数量与速度·····	121
◆电梯的数量·····	121
◆电梯的速度·····	122
电梯的安全与被困人的解救·····	123
◆电梯安全设施·····	123
◆电梯困人解救·····	125
电梯的维护与保养·····	125

第六章 洗衣部的生产管理

洗衣部的生产过程管理·····	129
◆洗衣部的生产过程·····	129
◆建立良好的组织工作·····	130
编制洗衣部生产计划·····	131
◆洗衣部生产计划的工作内容·····	132
◆洗衣部生产计划的原则·····	132
洗衣部整体的生产控制·····	135
◆洗衣部生产控制的概念·····	135
◆洗衣部生产控制的内容·····	135

第七章 电脑及通讯设备管理

宾馆酒店电脑管理·····	139
◆电脑前台管理系统·····	139
◆电脑后台管理系统·····	142

◆ 电脑管理的优越性	142
◆ 微机网络系统的硬件配置	143
宾馆酒店通讯设备	144
◆ 电话通信	144
◆ 传真通信	150
◆ 用户电报	151

第八章 客房设备用品管理

客房设备用品管理的内容	153
◆ 客房设备用品管理的特点	153
◆ 客房设备用品管理的任务	157
客房设备用品的管理方法	158
◆ 核定客房设备用品的需要量	158
◆ 做好客房设备用品审查、领用和登记	159
◆ 分级归类管理	159
◆ 日常保管和使用	160
◆ 妥善处理设备事故	161
◆ 做好客房设备用品的补充和更新	161
客房设备用品库房管理	162
◆ 库房管理的四个阶段	162
◆ 库房储备定额管理	164
◆ A、B、C 分析法客房库房管理中的运用	165

第九章 车辆交通管理

交通部管理人员职责	169
◆汽车部经理	169
◆调度经理	171
◆调度员	172
◆安全经理	172
交通部员工的管理	173
◆物资供应人员职责	173
◆司机的职责	175
◆司机管理规定	176
◆交通安全管理规定	178
车辆的使用及事故处理	180
◆对讲机的使用规则	180
◆计程收费表的使用规则	181
◆车辆计费方法	182
◆过失处理	182
◆交通事故处罚	184
车辆的管理制度	184
◆车辆管理规定	184
◆公务车使用及管理规定	192

第十章 会议管理制度

宾馆酒店会议管理内容	200
◆会议管理要领	200

◆会议计划表	201
◆会议审核表	202
◆会议工作细节审核表	203
宾馆酒店会议管理制度	207
◆会议管理制度	207
◆会议室使用管理制度	210
◆会议报告制度规定	211
◆心得发表会实施规定	214
宾馆酒店会议服务管理	216
◆会议前的准备	216
◆会议期间服务	222
◆各种会议服务规程	224

第十一章 工程管理与维修

工程管理	231
◆制冷	231
◆制热	236
◆热的回收	240
◆输送系统的保养	242
◆采暖、通风和空调系统的控制	247
◆空气过滤	250
◆太阳能系统	252
维修系统	255
◆维修的功能	255
◆维修部门结构	258

◆维修的控制系统·····	259
◆维修预算·····	262
◆维修计划表·····	264
◆维修自动化·····	265
工程与维修业务表格·····	268
◆工程报修单·····	268
◆工程维修反馈单·····	268
◆万能技工工作登记表·····	269
◆设备维修统计表·····	269
◆设备改造审批单·····	270
◆设备改造验收单·····	271
◆设备报废单·····	272
◆设备事故报告单·····	273
◆设备变动统计季报表·····	274
◆闲置设备统计季报表·····	275
◆设备改造统计季报表·····	276
◆设备技术指标统计季报表·····	277
◆设备封存与启封登记表·····	278
◆设备台账表·····	279
◆设备购置和调入登记表·····	280
◆设备调出和报废登记表·····	281
◆工程档案审核鉴定表·····	282

第十二章 安全管理

前厅和客房的安全管理	283
◆入口控制	283
◆电梯控制	284
◆客人入住安全管理	285
◆客人行李安全管理	287
◆接待访客安全管理	288
◆客房走廊安全管理	288
◆客房安全管理	289
餐饮安全管理	291
◆餐饮服务安全管理	291
◆厨房生产安全管理	292
◆食品储存卫生管理	293
◆食品销售卫生管理	294
其他部门的安全管理	294
◆财务安全管理	294
◆工程部安全管理	295
◆人事培训部安全管理	296
◆要害部门和部位安全管理	296
贵宾接待安全管理	297
◆贵宾抵达前的准备工作	298
◆贵宾在宾馆酒店期间的安全保卫工作	299
安全管理制度	300
◆保安工作制度	300

◆安全检查制度	302
◆各级安全责任管理	304
◆安全管理的有关制度	305
保安设备管理	306
◆锁与钥匙系统	306
◆闭路电视监控系统	315
◆贵重物品保险箱	317
◆报警系统	322
紧急事故的安全管理	322
◆客人伤病处理	322
◆客人死亡处理	323
◆客人违法处理	323
◆客人失物的处理	324
◆停电事故处理	325
消防管理	326
◆宾馆酒店消防委员会	326
◆各部门的消防管理	328
◆宾馆酒店消防计划	329
◆消防档案管理	334
◆消防安全告示	336
具体防火措施	354
◆动用明火管理	354
◆对火险隐患的认定及其处理	355
◆前厅防火	358
◆客房防火	358

◆餐厅防火·····	362
◆宾馆酒店厨房防火·····	363
◆洗衣房防火·····	365
◆库房防火·····	365
◆办公室防火·····	367
◆锅炉房防火·····	368
◆礼堂、剧场防火·····	368
◆娱乐场所防火·····	370
◆汽车及车库防火·····	370
◆电器设备防火·····	373
◆使用电、气焊时的防火·····	376
◆木工和油漆工工作中的防火·····	378