

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
★全国酒店服务业标准化就业培训教材



DATANG JINGLI GUANLISHOUCE

大堂经理 管理手册

薛永刚 范若楠◎编著

就业导向+岗位须知+管理常识+管理技能+技能测试



 中国时代经济出版社

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
★全国酒店服务业标准化就业培训教材



DATANG JINGLI GUANLISHOUCE

大堂经理 管理手册

薛永刚 范若楠◎编著

图书在版编目 (CIP) 数据

大堂经理管理手册 / 薛永刚, 范若楠编著. —北京:
中国时代经济出版社, 2011.8

全国通用职业 (就业) 技能培训工具库系列丛书

ISBN 978-7-5119-0655-7

I. ①大… II. ①薛…②范… III. ①饭店—企业
管理—手册 IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第120279号

书 名: 大堂经理管理手册

出 版 人: 王鸿津

作 者: 薛永刚 范若楠

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区右安门外玉林里25号

邮政编码: 100069

发行热线: (010) 83910203

传 真: (010) 68358875

邮购热线: (010) 83910203

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: kingdom_018@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 230千字

印 张: 12.5

版 次: 2011年8月第1版

印 次: 2011年8月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0655-7

定 价: 29.80元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

工作指导委员会

顾 问：（按姓氏笔画排序）

于法鸣 王英才 王锡赞 马永堂 刘 康
宋 建 李公达 张 斌 陈 宇 季 琦
易发久 党晓捷 曾湘泉

主 任：周怀军

副主任：滕宝红 张海让 霍 红 刘光生

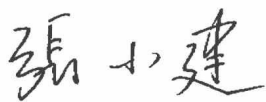
序 言

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新型人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

2010年10月，国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求，贯彻实施这一文件成为新时期做好职业培训工作的主要任务。而做好职业培训工作，必须从人力资源市场的实际需求出发，以就业为导向，开发符合岗位需要的课程体系，着力提高劳动者的实际技能。为提高大中专院校毕业生的就业能力和促进他们更好地实现就业，要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”的最大特点，就是努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学生的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。其内容尽求符合职业培训与职业教育改革的发展方向，尽求符合企业实际和人力资源市场需求，由此形成一套具有较强实用性特色的教材。

期望这套丛书能为广大的大中专院校学生实现素质就业加油助力，为实现新时期职业培训的目标任务作出积极贡献。



中国就业促进会会长

二〇一一年五月

前言 >>>>>>

为认真落实《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》的要求,全面提高劳动者职业技能水平,加快技能人才队伍建设,国务院办公厅发布了“国务院关于加强职业培训促进就业的意见”国发〔2010〕36号文件,指出:

……

“(四)大力开展就业技能培训。要面向城乡各类有就业要求和培训愿望的劳动者开展多种形式就业技能培训。坚持以就业为导向,强化实际操作技能训练和职业素质培养,使他们达到上岗要求或掌握初级以上职业技能,着力提高培训后的就业率。……(七)大力推行就业导向的培训模式。……引导职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训。面向有就业要求和培训愿望城乡劳动者的初级技能培训和岗前培训,应根据就业市场需求和企业岗位实际要求,开展订单式培训或定岗培训;面向城乡未继续升学的应届初、高中毕业生等新成长劳动力的劳动预备制培训,应结合产业发展对后备技能人才需求,开展定向培训。”

同时,十二五规划也提出了改造提升制造业、培育发展战略性新兴产业、加快发展服务业的构思。

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见,结合十二五规划,我们组织相关专家和一线从业人员,编写了一套“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书。

“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书设置五大模块,由“就业导向+上岗须知(岗位须知)+职业素质(管理常识)+从业技能(管理技能)+技能测试”构成,内容基本涵盖了从业人员上岗就业应知应会的基本知识和技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列丛书主要包括制造业、酒店业、餐饮业、零售业、物业、家政业、汽车服务业等行业的上百个岗位，从基层岗位和管理岗位两个不同层面进行了编写，基层岗位重点是讲解从业人员的基本技能，管理岗位重点是突出从业人员的管理技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。本丛书既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。本丛书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

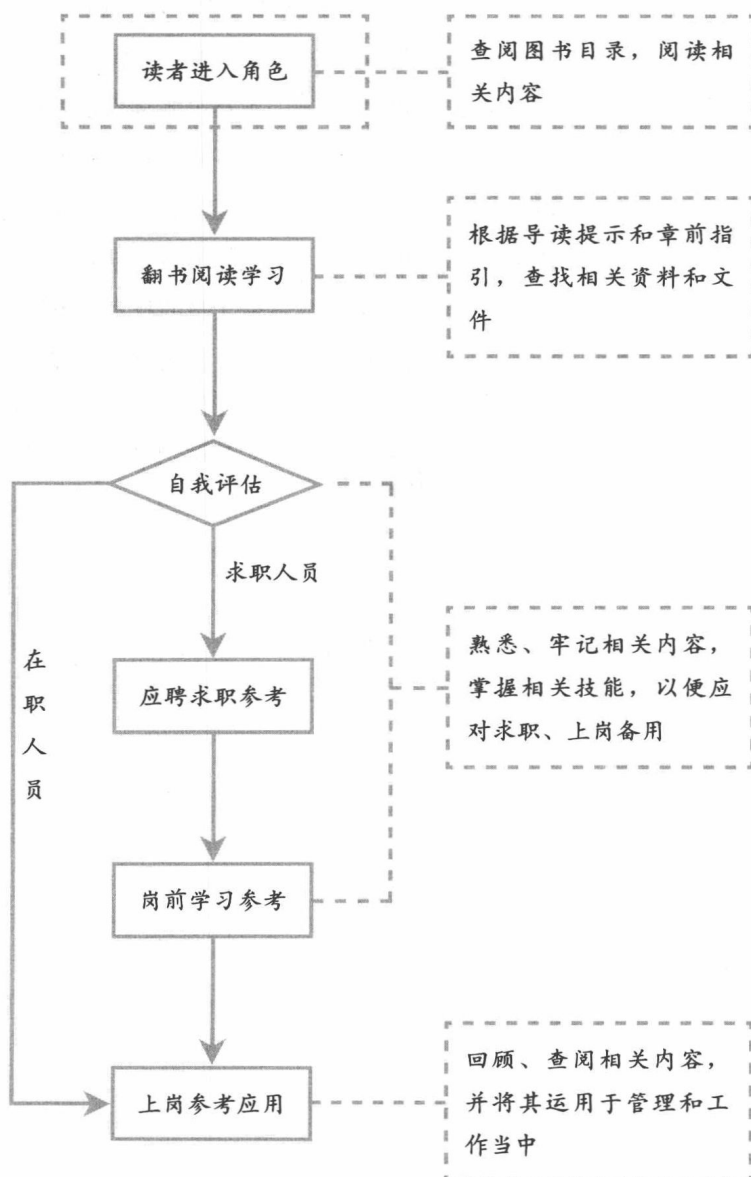
“全国酒店服务业标准化就业培训教材”共由十个岗位组成，其中《大堂经理管理手册》一书导读和第一部分由薛永刚编写，第二部分、第三部分、技能测试由范若楠编写，最后全书由薛永刚统稿、审核完成。

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

编 委 会

二〇一一年五月

图书阅读索引 >>>>>



目 录 >>>>>>

导 读 就业导向的岗位培训

一、何谓就业导向	2
二、部门经理来自哪里	2
三、为何需要就业培训	3
四、就业导向学习内容	4

第一部分 岗位须知

须知01 岗位职责	6
一、处理客人投诉	7
二、处理意外事件	7
三、贵宾(VIP)接待	7
四、防火及消防	8
五、特殊事件处理	8
六、客房IC卡管理	9
七、每日例行巡视	10
八、做好大堂经理日志	10
九、与其他部门协调合作	11
须知02 岗位要求	15
一、掌握酒店及周边基本情况	16
二、知识要求	16
三、及时了解国家新规定	16

四、语言表达能力	18
五、沟通协调能力	19
六、个人素质要求	19
须知03 礼仪礼节	22
一、保持优雅的举止仪态	23
二、仪容仪表规范	27
三、服务礼仪要求	29
须知04 常用英语	32
一、欢迎问候语	33
二、感谢应答语	34
三、征询语	34
四、提醒语	35
五、祝愿语	35
六、致歉语	36
七、预订服务英语	38
八、行李服务英语	42
九、情景英语	45

第二部分 管理常识

常识01 有效领导	50
一、大堂经理是领导者	51
二、成功领导者的特征	51
三、领导能力培养	52
常识02 有效授权	57
一、哪些工作可以授权	58
二、授权要素构成	58
三、授权误区	60

四、有效授权技巧	62
常识03 指示与汇报	64
一、听上级的指示	65
二、给员工下指示	66
三、向上级汇报工作	67
四、听取员工的汇报	70
常识04 有效沟通	72
一、什么是沟通	73
二、沟通的方法	73
三、有效沟通的障碍	74
四、特殊的沟通技能：倾听	75
五、沟通中的反馈技巧	77
六、主动沟通的时机与内容	79

第三部分 管理技能

技能01 客人投诉处理	84
一、投诉产生的原因	85
二、客人投诉的类型	86
三、接待投诉心理准备	87
四、投诉处理步骤	87
五、投诉处理技巧	89
六、处理客房噪音投诉	95
技能02 VIP（贵宾）接待	97
一、常见酒店VIP（贵宾）	98
二、酒店VIP（贵宾）接待流程	99
三、大堂经理接待服务项目	102
四、注意事项	105

技能03 紧急事件处理	106
一、火灾	107
二、爆炸事件	108
三、停电事件	109
四、停水事件	109
五、盗窃事件	110
六、自然灾害事件	110
技能04 特殊事件处理	113
一、客人醉酒或神志不清	114
二、客人企图自杀事件	114
三、死亡事件	115
四、蓄意破坏事件	115
五、斗殴闹事事件	116
六、解决账项争议处理	116
七、逃账处理	117
八、处理客人超信贷	118
九、客人丢失物品处理	119
十、客人求诊	120
十一、检查请勿打扰客房	122
十二、客房超额预订	122
十三、信用卡遗失	123
十四、处理客房内无人照看的贵重财物	124
十五、住客未在场情况下的转房	125
十六、查核应退未退房	125
十七、叫醒无应答情况	126
技能05 问询服务与管理	128
一、问询服务	129
二、查询服务	130
三、留言服务	131

四、客人邮件处理	133
技能06 每日例行巡视	135
一、仪容仪表检查	136
二、巡视大堂	138
三、其他部门巡视	140
四、安全检查	141
五、待售房间巡查	142
六、公共区域清洁巡视	145
技能07 建立与管理客史档案	152
一、建立客史档案意义	153
二、建立客史档案原则	153
三、客史档案的作用	154
四、客史档案分类	155
五、客史档案资料主要来源	156
六、建立客史档案方法	156
七、客史档案管理	158
技能08 酒店钥匙管理	159
一、机械钥匙	160
二、客房管理用IC卡	162
三、客用房卡或钥匙	164
四、贵重物品保险箱钥匙	168
技能09 对客服务质量控制	169
一、建立对客服务质量标准	170
二、实行岗位责任制	172
三、为日常服务确立时间标准	173
四、与其他部门协调好	173
五、广泛征求客人对客户服务质量的意见	175
六、开展对客服务质量检查	176

技能10 事务文书写作	177
一、工作计划	178
二、工作总结	181
三、通知	182
技能测试	184
参考书目	186

导 读

就业导向的岗位培训

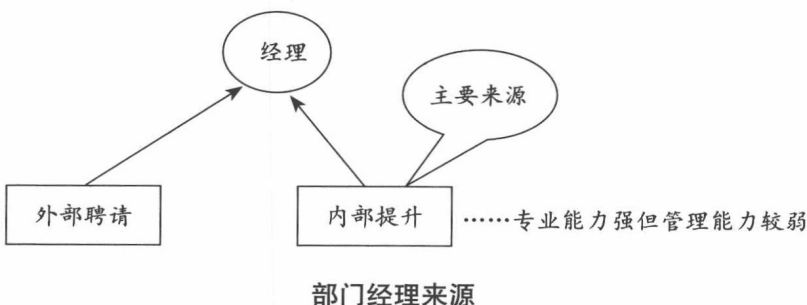
2010年《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》明确提出职业培训要以“就业导向”“技能为本”为要求，努力实现“培训一人，就业一人”和“就业一人，培训一人”的目标。

一、何谓就业导向

就业导向就是指培训工作要以“就业”为目标，适应社会产业结构和职业结构的变化，满足用人单位对生产、服务、管理第一线技术技能人才的需求，实现个人的就业愿望。实施就业导向，也就是要实现真正的大众化教育，谁想学谁就可以学，想学什么就可以学什么，想什么时候学就可以什么时候学，想到什么地方学就可以到什么地方学。

二、部门经理来自哪里

中小企业的部门经理大多由本部门的员工提升而来，也有的从外部聘请而来。但高层管理者更倾向于从员工中提拔优秀人员来担任。



那么，哪些人更受管理阶层的青睐呢？拥有良好的工作记录和对管理工作有兴趣的员工更容易受到青睐！当然，并不是所有的优

秀员工都可以成为优秀的主管，因为拥有高超专业技能的人不一定拥有管理他人的能力和技巧。

三、为何需要就业培训

一般人常常高估自己的能力，一旦登上人人称羨的部门经理宝座，却又不免要感叹“经理难为”。

（一）管与被管差异大

几乎可以说，没有人愿意被人管，被管的滋味并不好受。然而，身为部门经理，要管人管得恰到好处，让下属“服服帖帖”，毫无怨言地追随你，自然不是一件容易的事情。

作为部门经理，或许有少许的特权，凡事较受礼遇，除了他的能力较一般下属较强之外，更重要的是他所肩负的责任重大。权与责本是事之两面，权越大，责就越重；反之，责越多，权就越大。

（二）随时要待命应召

通常来说，部门经理是个随时“待命”的人。一旦部门有状况发生，总是第一个被通知，并要火速赶到现场。因此，随时发现问题，统一调度人手与资源、迅速处理问题与危机，是其责任所在。

（三）基本信条：耐烦、耐心又耐怨

部门经理做事不可能一了百了，只要职务在，就不得轻闲，必然会有纷至沓来的“烦事”，必须有耐心去应付这些烦杂琐事，做经理的人如果没有这样的认识，则必然不能胜任经理一职。

（四）要透过别人来成事

部门经理最重要的能力之一就是让每一个职员在各自的岗位上尽心尽责，而不是事必躬亲。作为部门经理，对下属必须有“你办事，我放心”的授权胸襟，只有这样才会上下交融一体，同心协力做好工作。