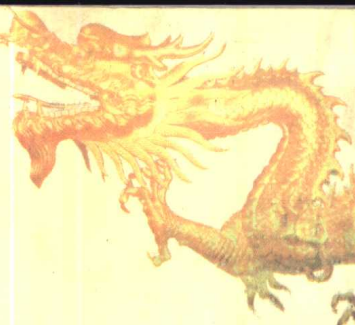


赵英华 主编
广东旅游出版社

流花宾馆管理操作实务

LIUHUA BINGUAN
GUANLI
CAOZUO
SHIWU

三星级宾馆的管理典范



赵英华 主编
广东旅游出版社

LIUHUA BINGUAN
GUANLI
CAOZUO
SHIWU

流花宾馆管理操作实务

三星级宾馆的管理典范

147025



东
东
号

图书在版编目 (CIP) 数据

流花宾馆管理操作实务/赵英华主编. —广州: 广东旅游出版社,
1997.9

ISBN 7-80521-821-8

I. 流… II. 赵… III. 宾馆—经济管理—广东 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 15297 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东省肇庆新华印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开 25 印张 620 千字

1997 年 9 月第 1 版 1997 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1-6500 册

定价: 45.00 元

流花宾馆

宾馆外景





北楼大堂



南楼大堂



标准双人房



英式豪华套房



中式豪华套房



文苑南餐厅（茶皇厅）



东方厅会议室



风华会议中心





文苑北餐厅



餐厅咨客



餐厅服务员



男保安员



女保安员



总台服务员



总台服务员



客房服务员

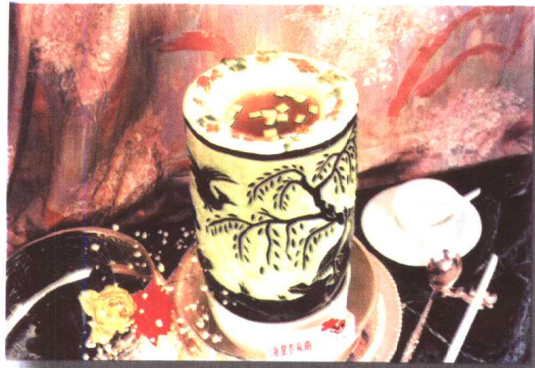


客房卫生工



行李员

海皇冬瓜盅



一品上素



碧綠大肉飽



美味蛋糕

主 编：赵英华

副 主 编：蔡鉴显

编 委：梁志成 黄耀威 罗佳元 汤翠霞

陈家安 阮文杰

编 辑：黎富然 尚 华 耿华南

何光晔局长的祝词

广州流花宾馆：

你们编辑出版《流花宾馆管理操作实务》，我认为是一件好事。该书的出版不但把经验性的管理方法、管理规范提高到理论的高度，而且会指导饭店管理继续向规范化、科学化的道路迈进，对其他国有饭店提高管理水平和服务质量也会有借鉴意义。

对流花宾馆已经取得的成绩，我表示祝贺。也希望你们在向饭店业国际规范看齐的同时，不断进行管理制度创新，走出一条适合国情、店情的发展新路。

国家旅游局局长 何光晔

一九九七年七月十五日

面向二十一世紀
再創流花新輝煌

九七年八月
林樹森



广州市市长林树森题词

序

质量是宾馆、酒店业的生命。宾馆、酒店重视质量是竞争发展的需要，是提高企业经济效益的需要，也是社会主义市场经济客观规律的要求。提高宾馆、酒店业质量，是广大顾客普遍关心的热点问题。如何才能抓好宾馆、酒店的产品质量和服务质量呢？我认为，必须要立足于“两个根本性转变”，面向未来，面向世界、面向现代化的高度来考虑。一家宾馆（或酒店）有没有生命力，在经营上有没有活力，要看它能否在加强经营管理的基础上，及时地向顾客提供质量优良的产品和服务，使顾客满意。如果企业有良好的声誉，“回头客”多，企业形象好，就能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

对于宾馆、酒店业来说，加强企业的标准化、规范化、制度化、管理，是当前乃至今后若干年内，我国宾馆、酒店业经营管理工作中所面临的严峻任务。

广州流花宾馆股份有限公司根据客观环境和新形势发展的需要，从战略的高度，在借鉴国内、外宾馆酒店成功管理经验基础上，结合本企业二十五年来积累的实践经验，编写出《流花宾馆管理操作实务》一书。本书最大的特点是实用性强。同时，它能站在顾客的立场上来思考服务、设计服务、组织服务、提供服务、改善服务，在强化宾馆管理标准化、规范化、制度化方面作了较为具体的阐述，使宾馆内部各项管理工作有章可循、有法可依。该书对国有宾馆、酒店如何提高管理水平、提高企业竞争能

力、增强企业活力等方面都具有一定的现实意义和社会价值，是一本写得比较成功的宾馆管理实务书。该书可作为服务业同行之间经验交流与学术研讨之参考，也可作为一般读者学习与实践的教材。

值此，祝愿国有宾馆、酒店，也象流花宾馆股份有限公司一样，在学习、宣传、贯彻国际通行的质量管理和质量保证系列标准（即 GB/T19000-ISO9000 系列标准）的基础上建立适合于本宾馆、酒店具体情况的质量体系，并使其有效地运行，使宾馆、酒店与国际接轨有一个共同“语言”，从而获得最佳秩序，获得良好的企业形象，不断地提高企业的经济效益和社会效益。

暨南大学 张永安

一九九七年六月二十二日于广州

（注：张永安教授是暨南大学副校长）

前 言

流花宾馆的历史不长，仅有二十五个年头，从一个人的生命周期来看，二十五载春秋，才刚刚步入黄金岁月。我们虽然没有轰轰烈烈、激动人心的创举，但我们有了自己的历程，正所谓“历史的经验值得注意”，因此我们有了这样一本“管理操作实务”。

搞酒店的，更多的是提倡规范管理，更多的是在管理上的实践和积累，我们不敢说“流花”已是多么的规范，但毕竟有了自己的一些形状，并试图向“国际规范”、“国际惯例”靠拢和接轨。

这本书是我们历史的心血和结晶，是我们企业文化的重要构成，亦是我们宾馆迈向现代化企业管理的一次大检阅。我们并没有哗众取宠之意，有的只是团结和务实，这是我们的一贯风格，也是我们宾馆能够在残酷的市场竞争环境下生存和发展的立足之本。

党的改革开放政策是我们发展的基石，团结精神，注重情感，同心向上是我们的三大法宝。流花宾馆的今天，是宾馆的历任领导班子和流花的创业者们共同开创的，是他们前人栽树，才有我们这些后人收获果实。流花宾馆的今天，是广大员工辛勤劳动、艰苦拼搏出来的。他们把青春和才智都献给了自己的企业，他们象爱护自己的家庭一样爱护着企业，关注着企业的兴衰成败。不久之前，在公司酝酿向外投资一个重大项目的时候，一位