

东方酒店管理公司酒店管理模式

Recreation

康乐管理规程

Recreation

19
94



东方酒店管理有限公司
ORIENT HOTEL MANAGEMENT COMPANY LIMITED

东方酒店管理公司酒店管理模式

康乐管理规程

经济科学出版社

二〇〇〇年十一月

责任编辑：赵广宁

责任校对：杨晓莹

版式设计：代小卫

技术编辑：董永亭

康乐管理规程

张润钢 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区万泉河路 66 号 邮编：100086

总编室电话：62541886 发行部电话：62568485

网址：www.esp.com.cn

电子邮件：esp@public2.east.net.cn

北京博诚印刷厂印刷

振昌装订厂装订

850×1168 32 开 3.75 印张 100000 字

2001 年 1 月第一版 2001 年 1 月第一次印刷

印数：0001—3000 册

ISBN 7-5058-2392-2 / F·1784 定价：7.60 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

编 委 会

主 编： 张润钢

副主编： 唐苏明 刘尔夫

编 委(按姓氏笔划排列)：

方伟群 王孟宽 刘尔夫 张润钢

陈 卫 郑凯平 唐苏明

本册编写人员：

吴继东 唐苏明 刘尔夫 乔遵先

刘 征

统 稿： 刘尔夫 唐苏明

前 言

东方酒店管理有限公司依靠投资方雄厚的资金实力，诞生于中国酒店业蓬勃发展之时。在其麾下，聚集了一批具有丰富理论知识与实践经验的管理人员和服务人才，经营管理着一批国内高星级酒店与高档物业。

为了强化内部管理，提高所辖酒店管理水平与技术含量，建立自我约束、自我激励、自我发展、自我调节的管理机制，东方酒店管理有限公司建立了一套适合自身经营发展的酒店管理模式，即《东方酒店管理公司酒店管理模式》（以下简称《东方模式》）。

《东方模式》从企业实际情况出发，依据酒店行业标准、国际通行惯例和现代企业管理制度编写而成。该书本着“源于实践、高于实践，博采众长，自成一体”的指导思想，突出体现了三个基本原则：

科学性原则：《东方模式》以客人住店需求和活动规律为主线，以酒店接待服务和业务活动为对象，用标准化原理和方法将酒店经营管理活动过程中反复出现的常规性的事物做出统一的界定，促进酒店建立起高效、有序的运营秩序。

系统性原则：《东方模式》视酒店管理机制为一个系统，涵盖酒店经营管理各个要素；坚持统一指挥、垂直领导、逐级负责、层次管理的管理体制，强化各环节之间的衔接与配合，注意

酒店各岗位之间的分工与协作；突出酒店网络化的系统管理，从而使酒店运营达到整体优化，实现酒店的经营目标。

可操作性原则：《东方模式》从酒店市场对应性决策的目标出发，有定性的目标要求和定量的考评体系，明确了各岗位的职责、工作程序、质量标准，规定了统一的业务流程、检查细则和管理制度，使酒店管理做到程序化、标准化、规范化。

编写《东方酒店管理公司酒店管理模式》是东方酒店管理有限公司及其所辖各酒店企业文化建设的内容之一，是公司经营管理的目标与方向。从这个角度而言，它既是优质服务、科学管理等公司制度文化的体现，又是经营哲学、服务理念、道德规范等公司精神文化的提炼。全书包括：市场营销管理规程、客务管理规程、保安管理规程、餐饮管理规程、康乐管理规程、总经理办公室管理规程、人力资源管理规程、工程管理规程、财务管理规程、计算机系统管理规程、公司管理规程共 11 个分册。

在此，向参与本书编写的工作人员及给予我们支持的公司各级管理人员、《旅游学刊》副主编刘德谦先生表示衷心的感谢。

愿将此书敬赠社会各界同仁，并希望能有所裨益。

目 录

第一章 部门概述	(1)
一、部门概述	(1)
二、组织机构	(2)
(一) 中型酒店	(2)
(二) 小型酒店	(2)
三、岗位设置	(3)
(一) 中型酒店	(3)
(二) 小型酒店	(3)
第二章 岗位职责	(4)
一、康乐部经理	(4)
二、秘书	(5)
三、娱乐中心主管	(6)
四、游乐室领班	(7)
五、游艺厅服务员	(8)
六、棋牌室服务员	(9)
七、桌球室领班	(10)
八、桌球室服务员	(11)
九、歌舞厅领班	(12)
十、歌舞厅服务员	(14)
十一、歌舞厅领位员	(15)
十二、酒吧服务员	(16)

十三、音响师	(17)
十四、健身中心主管	(18)
十五、保龄球室领班	(19)
十六、保龄球室服务员	(20)
十七、球类娱乐中心领班	(21)
十八、网球场服务员	(23)
十九、壁球室服务员	(24)
二十、高尔夫球场服务员	(25)
二十一、桑拿按摩室领班	(26)
二十二、桑拿室服务员	(27)
二十三、按摩师	(29)
二十四、美容美发厅领班	(30)
二十五、美容美发师	(31)
二十六、游泳健身中心领班	(32)
二十七、游泳池服务员	(33)
二十八、健身房教练	(35)
第三章 管理人员考评体系	(37)
一、考评宗旨	(37)
二、考评对象	(37)
三、考评内容	(37)
四、考评办法	(38)
五、考评程序	(39)
六、考评要求	(40)
七、附表	(41)
第四章 业务流程	(52)
一、娱乐中心服务	(52)
二、健身中心服务	(53)
三、客人遗失物品处理	(54)
四、客人意外受伤处理	(55)

五、客人损毁酒店设备处理	(56)
六、营业场所意外停电处理	(57)
七、营业场所火灾处理	(58)
第五章 服务程序	(59)
一、歌舞厅服务	(59)
二、桌球室服务	(61)
三、棋牌室服务	(62)
四、游艺厅服务	(63)
五、保龄球室服务	(64)
六、网球室服务	(65)
七、壁球室服务	(66)
八、高尔夫球场服务	(67)
九、桑拿室服务	(68)
十、按摩室服务	(69)
十一、美发服务	(70)
十二、健身房服务	(71)
十三、客人在桑拿时发生意外的处理	(72)
十四、修剪指甲服务	(72)
十五、美容、化妆服务	(74)
十六、游泳池清洁消毒及服务	(75)
十七、游泳池的急救	(76)
十八、客人遗失物品的处理	(77)
十九、客人意外受伤的处理	(78)
二十、客人损毁酒店设备处理	(78)
二十一、营业场所意外停电处理	(79)
二十二、营业场所火灾处理	(80)
第六章 检查细则	(81)
一、岗前准备工作检查细则	(81)
二、岗间服务检查细则	(81)

三、离岗前工作检查细则	(82)
四、环境卫生检查细则	(82)
五、桑拿服务质量标准	(83)
六、游泳池服务质量标准	(84)
七、健身房服务质量标准	(85)
第七章 管理制度	(87)
一、日常管理制度	(87)
二、康乐培训制度	(88)
三、服务质量例会制度	(89)
四、卫生制度	(89)
五、值班制度	(91)
六、游泳须知	(92)
七、健身房客人运动须知	(92)
八、保龄球馆客人须知	(92)
九、网球场/壁球室客人须知	(93)
十、康乐部音响设备维修保养制度	(93)
第八章 业务表格	(95)
一、会员申请表	(95)
二、娱乐中心营业收入报表	(96)
三、健身中心营业收入报表	(97)
四、预订记录表	(98)
五、桑拿按摩时间记录表	(98)
六、康乐部酒水点用单	(99)
七、点歌单	(99)
八、场地使用登记表	(100)
附录：康乐管理业务术语	(101)
后记	(103)

第一章 部门概述

一、部门概述

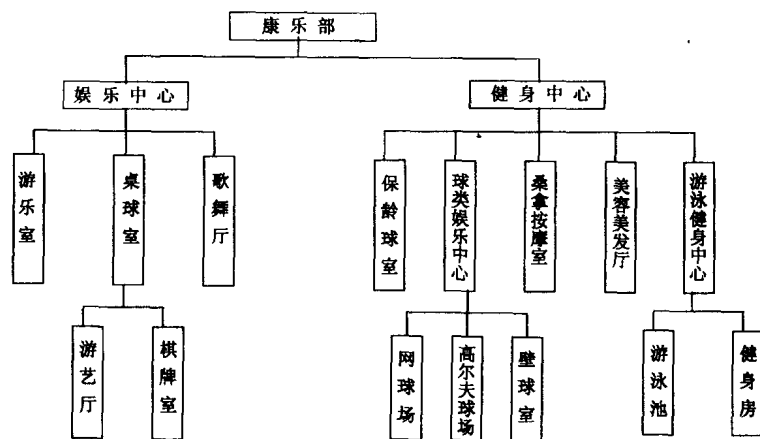
康乐部是向宾客提供娱乐、美容、健身、休闲等综合服务的业务部门，是酒店增加功能、吸引客人，并以此提高酒店声誉和营业收入的重要服务部门。

康乐是现代客人特别是商务客人的重要消费需求。随着时代的发展，人们的工作节奏和生活节奏变得越来越快，各方面的压力也随之越来越大，因此人们对健康休闲生活的需要就变得日益迫切，它有时甚至会成为影响客人选择下榻酒店的重要因素，因此康乐的软硬件建设就成为体现酒店档次的高低以及服务功能的重要标志。康乐部的设施不仅向住店客人开放，也向社会开放，从而为酒店招徕生意、树立形象、增加收入、提高声誉起到重要作用。为宾客提供健康、文明、高雅、细致、周到、超值的康乐服务已成为现代酒店服务的重要内容。

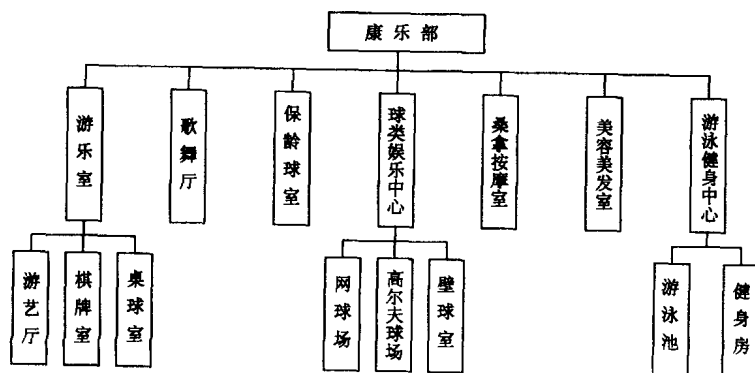
康乐部分为两部分，即娱乐中心和健身中心，分别包括桌球室、游乐室、歌舞厅和保龄球室、游泳健身中心、球类娱乐中心、桑拿按摩室、美容美发厅等康乐场所。

二、组织机构

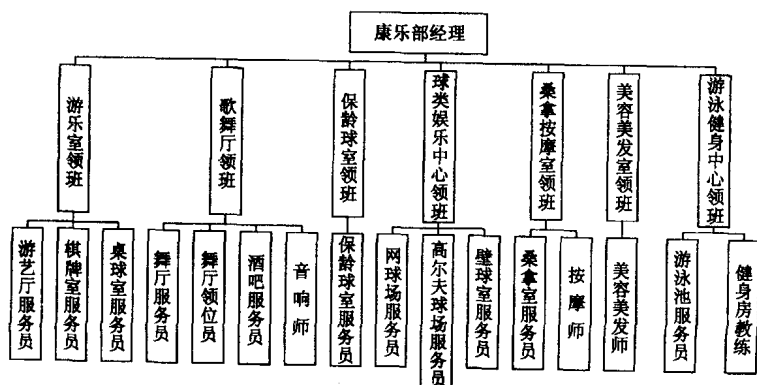
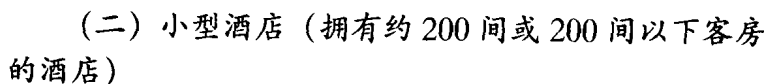
(一) 中型酒店 (拥有约 400 间客房的酒店)



(二) 小型酒店 (拥有约 200 间或 200 间以下客房的酒店)



(一) 中型酒店 (拥有约 400 间客房的酒店)



第二章 岗位职责

一、康乐部经理

[层级关系]

直接上级：总经理

直接下级：娱乐中心主管，健身中心主管

[岗位职责]

在总经理的领导下全面负责康乐部的日常管理工作。制定康乐工作的发展规划，充分利用设备资源和人力资源为酒店创造最大的经济效益。

[工作内容]

1. 根据酒店规章制度和年度工作计划，制定部门管理制度、安排直属下级的具体工作任务，并监督贯彻实施，保证本部各项工作协调发展；

2. 对各设施项目做出客源市场分析预测，提出部门预算报总经理审批，待审批后分解落实到各经营项目，并组织各级下属积极完成预算指标；

3. 制定各经营项目的服务程序、质量标准 and 操作规范，并经常检查其落实情况，分析解决出现的问题，以不断提高服务质量；

4. 根据部门人员编制和实际工作量安排员工培训，并根据业务需要合理组织调配人员，以提高工作效率；

5. 根据客源市场需求变化，不断调整经营策略，灵活掌握营业时间、收费标准等具体经营细节，并根据酒店促销活动积极

地组织各类比赛等健康有益的销售活动，以适应客人消费的变化，提高设备设施的利用率；

6. 审核签发各种费用支出单据，控制部门成本，提高经济效益；

7. 随时收集、征询客人意见，处理客人投诉，分析服务质量中出现的具有代表性的问题并提出改进措施；

8. 做好本部员工的考评工作，根据其工作绩效做出奖惩决定；

9. 搞好与其他部门的协调配合工作，完成总经理交派的其他工作。

[任职条件]

1. 自然条件：男女不限，品貌端庄，身体健康；

2. 文化程度：大专以上文化程度；

3. 工作经验：3年以上酒店管理工作或5年以上康乐服务工作经验；

4. 语言能力：流利的国语、方言，并具有流利的英语听说能力。

二、秘书

[层级关系]

直接上级：康乐部经理

[岗位职责]

按照康乐部经理的指示做好康乐部各项内务工作。

[工作内容]

1. 遵守酒店和部门各项规章制度，对部门经理负责；

2. 负责本部门各种文件、报告的草拟工作；

3. 负责本部门各类文件的收发和分类归档，并定期整理；

4. 负责本部办公室环境卫生的清洁整理，保证办公室和本部负责卫生区域整洁干净；

5. 负责本部各类办公用品的申报和领用并注意此类用品的费用控制；

6. 负责本部员工的考勤记录和上报工作。

[任职条件]

1. 自然条件：女性，品貌端庄，身体健康；
2. 文化程度：高中以上文化程度或职高文秘专业毕业；
3. 工作经验：1年以上酒店管理工作经验；
4. 语言能力：流利的国语、所在地方言，并具有一定的英语听说能力。

三、娱乐中心主管

[层级关系]

直接上级：康乐部经理

直接下级：游乐室领班、歌舞厅领班、桌球室领班

[岗位职责]

督导下属领班贯彻酒店和康乐部的各项规章制度、服务程序、操作规程、质量标准，分析研究出现的问题，提出解决措施，以不断提高服务质量。

[工作内容]

1. 督导检查下属各项经营项目的业务活动开展情况，根据客人需求变化适时提出经营活动调整方案，报上级审批；

2. 审查节目单、营业方式、收费标准，保证节目安排健康、文明，符合客人需求；

3. 督导检查下属各经营项目的日常工作，指导布置设备布局、清洁卫生、安全服务等工作，保证给客人提供一个优雅、舒适、整洁的消费环境；

4. 巡视检查下属各经营项目的设备设施保养情况，提出保养要求，制定保养计划，并负责监督落实；

5. 督导检查下属各经营项目营业指标的完成情况，依据情况变化提出工作改进意见，控制各种费用支出，保证各项的经营利润；

6. 做好下属的业绩考核工作，根据个人工作表现，提出奖惩措施或人员调整方案；

7. 根据上级的工作布置和本岗位经营指标，制定工作计划，并保证计划的落实完成；

8. 协助部门经理做好部门培训工作，完成上级交给的其他任务。

[任职条件]

1. 自然条件：男女不限，品貌端庄，身体健康；

2. 文化程度：大专以上文化程度；

3. 工作经验：2年以上酒店工作经验或3年以上康乐服务工作经验；

4. 语言能力：流利的国语、方言，并具有一定的英语听说能力。

四、游乐室领班

[层级关系]

直接上级：娱乐中心主管

直接下级：游艺厅服务员、棋牌室服务员

[岗位职责]

根据上级的工作指示和计划安排，检查指导下属服务员做好各项日常服务工作。

[工作内容]

1. 负责召开班组会，在每班上岗之前检查员工的仪容仪表，保证每名上岗员工仪表整洁，着装规范；

2. 检查、指导下属员工的工作进度、服务规范，检查员工