

SWSK 商 · 务 · 书 · 库

现代宾馆酒店

总务管理

良好的内务管理，是企业运作的保证

Xiandai Binguan Jiudain

Zongwu Guanli

千高原 策划 梭伦 编著



中国纺织出版社

总务书库

XIANDAI BINGUAN JIUDIAN ZONGWU GUANLI

现代宾馆酒店总务管理

良好的内务管理,是企业运作的保证

千高原 / 策划

梭 伦 / 编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代宾馆酒店总务管理/梭伦编著. —北京:中国纺织出版社,2001.8

(商务书库)

ISBN 7-5064-2065-1/F·0163

I. 现… 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

NA228/07

责任编辑:王学军 特约编辑:麻静娴 责任复审:丁桂玉
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

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

e-mail:faxing @ c-textilep.com

邮政编码:100027 电话:010—64168226

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:16.5

字数:368 千字 印数:1—6000 定价:29.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

策划人的话

千高原

在此时此地向读者推荐《商务书库》系列，理由是：其一，中国社会经济发展已到了一个非常重要的阶段，人们正迫切渴求实际的指导知识，去迎接正以电光石火般速度改变中的商业发展。其二，我国目前的商业活动和企业自身产品占有市场份额的版图扩张意识，业已从国内市场的基础扩大到国际目标竞争的新经济阶段。于是，你比以前更加需要先期占据位置。而且，这个系列书库从你选择了它开始，要想超越前进，就不必再多走冤枉路。

《商务书库》系列，让你花最少的时间掌握你所需要的专业知识，这至少有三个领域能够让你充分发挥：第一，在商场上，面对竞争应付挑战；第二，在专业工作中，磨练技巧掌握实用要领；第三，在个人事业中，追求成功自我实现。

为此，《商务书库》系列，在策划上对读者的承诺是：

一、引用国外最新、最具实用价值、最适合国情的经营信息。

二、整编国内一些先进、实用并能够历久弥新的创新经验。

商务，是我们现在和未来生活的主要部分。人要懂得生活就得精通于商务，这是因为商务乃是人与人的关系，包括自己与自己的关系，尤其是现代主管人员。

前 言

随着知识经济的到来,以及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的先进经验,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、消防管理、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。

梭 伦

2001 年 5 月

目 录

前 言

第一章 现代宾馆酒店总务部管理

第一节 总务部门工任职条件 / 1

- 一、总务部的组织结构
- 二、各类人员必备的任职条件

第二节 总务部各岗位工作职责 / 4

- 一、总务部主任(助理)岗位职责
- 二、洗衣房人员岗位职责
- 三、绿化卫生人员岗位职责
- 四、员工食堂人员岗位职责
- 五、医务室人员岗位职责

第三节 总务部服务工作质量标准 / 12

- 一、洗烫服务标准
- 二、布件服务标准
- 三、公共场所清洁服务标准
- 四、绿化服务标准
- 五、员工食堂服务标准

第四节 总务部各部门工作流程图 / 18



- 一、湿洗工作流程图
- 二、干洗工作流程图
- 三、布件收发室工作流程图
- 四、熨烫工作流程图
- 五、门诊治疗工作流程图
- 六、药品管理工作流程图
- 七、消毒供应工作流程图
- 八、体检工作流程图

第五节 总务管理制度 / 25

- 一、布件服装洗涤管理的规定
- 二、洗涤熨烫物品赔偿制度
- 三、洗衣房特快服务收费制度
- 四、洗熨衣物结帐制度
- 五、洗衣房清洁卫生制度
- 六、员工制服登记换洗制度
- 七、布件房清洁卫生制度
- 八、员工食堂厨房卫生制度

第二章 现代宾馆酒店办公用品管理

第一节 办公器械管理 / 31

第二节 文具用品管理 / 33

- 一、文具用品管理方法
- 二、文具用品管理规定

第三节 公共物品使用管理 / 37

第四节 如何节省办公费用 / 38

- 一、购买消耗品要克制再克制
- 二、所有消耗品要制定领用明细标准
- 三、公司的物品不要私自使用
- 四、在公司内部联络要尽量简化
- 五、标志事务用品的价格
- 六、贴出电话费用表
- 七、电话通话定时
- 八、长途电话要经由总机
- 九、建立电话传真机系统
- 十、利用 5W2H 表格
- 十一、如对方在讲话中则改时再打
- 十二、要求对方打过来
- 十三、禁止电话私用
- 十四、每一盏灯设置一个开关
- 十五、尽量使用日光灯
- 十六、日光灯管提早换装
- 十七、适合场所的照明度
- 十八、暖气器具的保养
- 十九、空调机安装位置要适当
- 二十、空调机每月清理一次
- 二十一、室内冷气不要开得过冷
- 二十二、冷冻柜的省电摆设
- 二十三、规定热水的温度
- 二十四、水龙头要关紧
- 二十五、建造节省能源的建筑物



二十六、对纸张流程有无浪费作一总检查

二十七、适当的订购印刷品

二十八、两面复印

二十九、让复印机定时休息

三十、统一纸张的大小

三十一、废弃的纸不要丢入垃圾箱

三十二、在文书上加上分类号码

三十三、规定文书的保存期限

第三章 现代宾馆酒店水资源管理

第一节 宾馆酒店给水系统 / 53

一、给水系统的构成

二、给水方式

第二节 宾馆酒店排水系统 / 57

一、排水系统的分类

二、排水系统的组成

三、污水处理设备

四、排水系统的维护与管理

第三节 宾馆酒店用水管理 / 60

一、用水系统

二、节约用水

三、中水的利用

四、饮用水管理

第四节 宾馆酒店水质管理 / 71

一、锅炉用水管理

二、空调系统水质管理

三、游泳池的水质管理

第四章 现代宾馆酒店电暖系统的经济运行

第一节 宾馆酒店供电系统的构成概述 / 89

一、宾馆酒店对供电的基本要求

二、宾馆酒店对电压的选择和调整

三、宾馆酒店电力负荷的级别

四、宾馆酒店的供电方式

第二节 宾馆酒店供电系统 / 93

一、室外进线系统

二、配电装置

三、室内输电线路

第三节 电能的合理使用 / 98

一、耗电情况分析

二、照明的标准和要求

三、电动机、水泵、风机及其他用电设备的运行和管理

四、节约用电的管理

第四节 供暖设备的使用管理 / 113

一、暖气系统的类型与选择

二、采暖设备的维护和调节

三、制定采暖系统的运行制度

第五节 供暖设备的安全运行管理 / 115

一、供暖系统装置



二、锅炉的购置、安装与登记

三、锅炉事故及其处理

第六节 供暖系统的经济管理 / 121

一、提高蒸汽系统效率的措施

二、冷凝水的回收

三、尽量减少采暖系统的热损失

第五章 现代宾馆酒店的照明艺术

第一节 宾馆酒店照明艺术概述 / 125

一、灯和光色

二、照明方式选择

三、灯具的类型

第二节 宾馆酒店照明艺术的应用 / 129

一、不同区域的照明选择

二、气氛要靠照明渲染

三、灯具如何体现宾馆风格

四、照明艺术的合理应用

第六章 现代宾馆酒店电梯设备管理

第一节 电梯的类型 / 135

一、按照用途分类

二、按照控制方式分类

第二节 电梯的结构与运行 / 138

一、电梯的基本结构

- 二、电梯的运行
- 第三节 电梯的安全与被困人的解救 / 141
 - 一、电梯安全设施
 - 二、电梯困人解救
- 第四节 电梯的数量与速度 / 143
 - 一、电梯的数量
 - 二、电梯的速度
- 第五节 电梯的维护与保养 / 145

第七章 现代宾馆酒店电视设备管理

- 第一节 电视机的使用与管理 / 149
 - 一、电视机的分类
 - 二、电视机的选购
 - 三、电视机使用方法及使用注意事项
 - 四、电视机的维护与保养
 - 五、电视机常见故障及排除方法
- 第二节 电视接收天线的使用与管理 / 161
 - 一、天线的分类
 - 二、天线的选购
 - 三、室外天线的架设
 - 四、共用电视天线
 - 五、接收天线的维护保养



第八章 现代宾馆酒店电脑管理及通讯设备

第一节 宾馆酒店电脑管理 / 171

一、电脑前台管理系统

二、电脑后台管理系统

三、电脑管理的优越性

四、微机网络系统的硬件配置

第二节 宾馆酒店通讯设备 / 178

一、电话通信

二、传真通信

三、用户电报

第九章 现代宾馆酒店洗衣部的生产管理

第一节 洗衣部的生产过程管理 / 185

一、洗衣部的生产过程

二、建立良好的组织工作

第二节 编制洗衣部生产计划 / 187

一、洗衣部生产计划的工作内容

二、洗衣部生产计划的原则

第三节 洗衣部整体的生产控制 / 191

一、洗衣部生产控制的概念

二、洗衣部生产控制的内容

第十章 现代宾馆酒店客房设备用品管理

第一节 客房设备用品管理的内容 / 195

一、客房设备用品管理的特点

二、客房设备用品管理的任务

第二节 客房设备用品的管理方法 / 199

一、核定客房设备用品的需要量

二、做好客房设备用品审查、领用和登记

三、分级归类管理

四、日常保管和使用

五、妥善处理设备事故

六、做好客房设备用品的补充和更新

第三节 客房设备用品库房管理 / 204

一、库房管理的四个阶段

二、库房储备定额管理

三、A、B、C分析法客房库房管理中的运用

第十一章 现代宾馆酒店的装饰布置

第一节 前厅部分的装饰布置 / 211

一、大堂

二、中庭

三、商务中心

第二节 客房部分的装饰布置 / 217

一、卧室

二、起居室

三、工作室

四、卫生间

第三节 餐饮部分的装饰布置 / 220



- 一、餐厅
- 二、宴会厅
- 三、咖啡厅和酒吧
- 四、餐饮部门的特殊装饰

第四节 康乐部分的装饰布置 / 233

- 一、健身房
- 二、球场
- 三、游泳池
- 四、棋牌室
- 五、蒸汽浴室

第十二章 现代宾馆酒店的工程管理与维修

第一节 现代宾馆酒店的工程管理 / 237

- 一、制冷
- 二、制热
- 三、热的回收
- 四、输送系统的保养
- 五、采暖、通风和空调系统的控制
- 六、空气过滤
- 七、太阳能系统

第二节 现代宾馆酒店的维修系统 / 261

- 一、维修的功能
- 二、维修部门结构
- 三、维修的控制系统
- 四、维修预算