

中国第一套星级酒店服务读本

星级酒店服务培训
系列

第一辑

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE JIU DIAN XING ZHENG JING LI

如何做一名优秀的 酒店行政经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著



广东出版集团
广东经济出版社

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE JIU DIAN XING ZHENG JING LI

如何做一名优秀的 酒店行政经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著

广东人民出版社
广东新华书店

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的酒店行政经理/南兆旭, 滕宝红编
著. —广州: 广东经济出版社, 2005.8

(星级酒店服务培训系列·第一辑)

ISBN 7-80728-053-0

I. 如… II. ①南…②滕… III. 饮食业—经济管理—
技术培训—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065048 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	10 2 插页
版次	2005 年 8 月第 1 版
印次	2005 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-053-0 / F·1256
定价	全套 (1—4 册) 定价: 88.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群—马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4 - 5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

前 言

任何一个组织的管理的优劣都归根结底取决于组织成员的素质。酒店的产品是服务，这是一项要靠每一位成员的身体力行来表现的“软产品”，它不像硬件商品，即使有不足或缺陷也可通过包装而在购买时“蒙混过关”。所以，酒店更应重视成员素质的提高，只有酒店成员的整体素质提高了，酒店在激烈竞争的市场中才可处于优势地位。

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

“星级酒店服务培训”丛书以提升“软产品”——服务水平为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、工作细节，并以此为中心，循序渐进地、由浅入深地

探讨各岗位实际工作事务的操作流程、方法、手段、技巧及注意事项。

本丛书共为八个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》；第二辑：《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名优秀的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

本丛书不但可以让员工越来越深入地从理论上了解酒店服务及本职工作要求，而且把工作中证明是最好的方法教给他们。

通过学习，不仅能提高员工胜任本职工作的信心，从而增强职业安全感，不会担心因工作水平低而被“炒鱿鱼”。而且，员工的服务水平不断提升，酒店的服务质量越来越高，酒店也就越来越具竞争力。

编 者

目 录

CONTENTS

第 1 章 酒店行政经理任职要求

第 1 节 酒店行政经理素质要求	3
要求一：形象素质	3
要求二：心理素质	4
要求三：专业素质	6
要求四：能力素质	7
要求五：职业道德	15
第 2 节 酒店行政经理职责要求	16
要求一：行政管理和日常事务	16
要求二：人力资源管理与开发	16
要求三：总务管理	17
要求四：安全保卫	18

优秀的酒店行政经理

要求五：创建酒店的企业文化	18
要求六：塑造酒店形象	18
第3节 酒店行政经理工作细节	19
细节一：以身作则	19
细节二：懂得赞赏表扬	19
细节三：及时开解消极情绪	20
细节四：要敢做决定	20
细节五：得失之间重整自信	20
细节六：主动代为分清权责	21
细节七：懂得批评	21
细节八：注意嗜好	21
细节九：善用时间	21
细节十：合理进行工作分配	22
细节十一：坚守承诺	22
细节十二：定时自我检讨	22

第2章 酒店员工管理

第1节 员工配备与储备	25
一、酒店员工配备方法	25
二、酒店员工储备方法	27

第2节 员工培训管理	30
一、员工培训的内容	30
二、培训工作的分工合作	30
三、培训工作的三要素	31
四、培训工作步骤与方法	31
第3节 员工控制策略	34
一、员工具体行为控制	34
二、管理工作控制	37
三、员工流动率降低控制	40
四、员工缺勤率控制	42

第3章 办公用品管理

第1节 办公用品的分类与使用	45
一、日常用具	45
二、办公设施附件	47
三、易耗品	49
第2节 办公用品管理基本事项	52
一、办公用品采购	52
二、办公用品发放使用与分配	54
三、办公用品保管与维护	58

 管理实践

文具用品管理规定	62
文具用品申领单	64
文具用品进出登记卡	65
文具用品领用单	66

第4章 办公环境管理

第1节 办公环境规划与布置

一、办公用房的分配	69
二、办公环境规划	70
三、各部门的布置原则	74
四、各部门布置的程序	76

第2节 办公室清洁整理

一、办公室废物处理	77
二、文件的废弃与保存	78
三、办公室5S管理	80

 管理实践

办公室5S活动表	85
办公室5S检查表	86

第5章 行政经费管理

第1节 行政经费管理要求	91
一、预算资金管理	91
二、公务费管理	92
第2节 行政费用节省方法	94
一、消耗品费用节省方法	94
二、电话费节省方法	95
三、能源费用节省方法	97
四、纸张费用节省方法	100

第6章 文书档案管理

第1节 文书处理任务及组织	105
一、文书处理工作任务	105
二、酒店文书分类	106
三、文书处理工作原则	110
四、文书处理工作组织形式	113
管理实践	
某星级酒店文书处理方案范本	114

第2节 收文与发文控制	121
一、明确收发岗职责	121
二、收文管理要求	121
三、文件内部分发	124
四、文书寄发	125
☞ 管理实践	
文件接收记录表	127
文件分发记录表	128
文件传递单	129
送件登记簿	130
信函寄(发)记录表	131
收(发)信登记簿	132
收发传真登记表	133
文件传递签收表	134
第3节 文书立卷归档管理	135
一、平时归卷	135
二、立卷工作程序	136
第4节 文书清退与销毁管理	138
一、文书清退	138
二、文书销毁	141

第7章 酒店会议管理

第1节 酒店会议类型	147
一、决策会议	147
二、业务会议	148
三、早餐例会	152
四、经理例会	153
五、部门经理会议	154
第2节 会务安排技巧	156
一、会前的准备工作	156
二、会间的组织服务	160
三、会议的善后处理	163
管理实践	
会议计划表	165
会议审核表	166
会务工作细节审核表	167
会议安排核查表	171
会议安排工作表	172
年度会议实施计划表	173
年度会议活动计划表	174
例行会议一览表	175

会务用车车辆信息登记表	176
会务任务进度跟踪表	177
会务工作准备清单	178
会议准备表	179
会议签到表	180
会议记录表	181
会议成效分析表	182

第8章 酒店安全管理

第1节 酒店安全计划制定

- 一、安全计划制定的目的
- 二、安全计划制定的要求
- 三、安全计划内容及制定要领

管理实践

酒店紧急情况管理计划范本	197
紧急情况核对表	207

第2节 安全工作实施控制

- 一、安全组织和安全机构建立
- 二、酒店安全部门组织
- 三、安全的管理任务确定

四、酒店安全工作职责明确	216
五、灾害事故预防	220
六、酒店常见安全问题处理	221
第3节 酒店消防安全管理	223
一、设立消防组织与消防机构	223
二、制定消防安全措施	225

第9章 车辆运输管理

第1节 车辆运输组织规划	233
一、酒店车辆管理的作用	233
二、车辆管理的工作内容	233
三、车辆运输的组织	234
第2节 车辆运输服务控制	241
一、客人预订服务	241
二、客人用车调度服务	243
三、后勤调度服务	245
四、机场、车站免费接送服务	245
五、免费专线巴士服务	247
六、驾驶员日常工作要求	248
七、车辆维修作业控制	249

管理实践

客用车辆调度运行日志	252
工作日志	253
派修单	254

第10章 物资财产管理

第1节 物资财产管理要求及特点

一、物资财产的分类	257
二、物资财产管理的要求	258
三、物资财产管理的要点	259

第2节 物资财产管理作业控制

一、固定资产控制要领	261
二、一般备品控制要领	262
三、一般消耗品控制要领	263
四、资财验收作业控制要领	264
五、仓库管理作业控制要领	264
六、废料处理作业控制要领	265

管理实践

固定资产登记卡	266
固定资产明细表	267

酒店年度财产登记簿	268
酒店财产减损表	269
酒店续购物品请购表	270

第 11 章 员工食宿管理

第 1 节 员工食堂管理 273

一、食堂管理的内容	273
二、食堂管理基本方法	276
三、食堂管理的原则	277
四、食堂管理的环节	278

☞ 管理实践

员工食堂管理规章制度	279
伙食日报表	285
食堂采购申请表	286
员工食堂自检表	287
餐厅伙食周报表	288

第 2 节 员工宿舍管理 289

一、宿舍管理内容	289
二、宿舍管理方法	289
三、宿舍设备物品管理	290

四、宿舍服务管理	291
----------------	-----

五、宿舍安全管理	292
----------------	-----

 管理实践

宿舍管理办法	293
--------------	-----

住宿申请单	297
-------------	-----

宿舍物品借用卡	298
---------------	-----

宿舍卫生评分日报表	299
-----------------	-----

宿舍卫生检查表	300
---------------	-----

宿舍设备请修表	301
---------------	-----