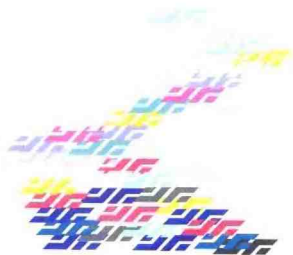


HOTEL MANAGEMENT NEW EXPLORE

酒店管理新探索

海景湾大酒店经营实务

主编 黎锦华



南海出版公司

酒店管理新探索

——海景湾大酒店经营实务

主编 黎锦华

南海出版公司

1997·海口

酒店管理新探索

——海景湾大酒店经营实务

主 编 蔡锦华

责任编辑 刘孝阳

封面设计 年代企业工作室

出版发行 南海出版公司 电话(0898)5350227 5352906

公司地址 海口市机场路友利园大厦B座3楼 邮编 570203

经 销 新华书店

印 刷 海南农垦报社印刷厂

开 本 850×1168毫米 1/32

印 张 12.85

字 数 300千字

版 次 1997年7月第1版 1997年7月第1次印刷

印 数 1~8000册

书 号 ISBN 7-5442-0956-3/C·7

定 价 38.50元

南海版图书 版权所有 盗版必究





↑ 1995年7月16日海景湾大酒店董事长潘茂良先生主持开业典礼



↑ 1995年7月16日港澳实业股份公司董事长张澄光(右一), 海景湾大酒店董事长潘茂良(左一), 港澳信托总经理王志刚(中)在酒店开业典礼上

↑ 海景湾飞鹰足球队“全家福”



↑ 总经理黎锦华先生(左一)指导内部读物《员工天地》工作



↑ 酒店员工集体庆贺生日





— 港澳国际(集团)有限公司董事长李耀祺先生(左一)与前广东省省长梁灵光先生(右一)下榻海景湾大酒店



— 海景湾大酒店于1996年3月8日成功地接待国际女篮挑战赛

— 全国知名书画家们惠顾海景湾大酒店并应酒店总经理黎锦华先生之邀欣然为酒店挥毫



— 海景湾大酒店总经理黎锦华先生(左一)向中央委员、原南京军区政委刘安元中将(右一)汇报酒店的管理工作





↑ 海口市第一职业中学第二批实习的全体
师生与酒店领导合影留念



↑ 全神贯注，精益求精



↑ 不断进取，在 96海口旅游知识电视
大赛上荣获第二名



→ 省市有关领导为酒店“首届员工
知识技能大赛”集体奖前三名颁发锦
旗



3 0078 7859 2

98
E719
347

海景湾之歌

词：集体创作

曲：王焱 智军

1 = F $\frac{2}{4}$

XA73402

(0 5 3 2 | 1 · 2 3 1 2 3 | 5 - | 0 1 2 3 | 5 2 3 1 | 5 - | 5 - |

0 7 5 4 | 3 · 4 | 5 3 4 5 | 7 - | 0 3 4 5 | 7 4 5 3 | 2 - |

2 -) | 0 5 3 2 | 1 · 2 | 3 1 1 2 3 | 5 - | 0 6 7 1 | 4 4 · | 3 4 4 5 6 |

波光绚烂 的南中国海 面， 升起了一颗 璀璨的明

2 - | 0 5 3 2 | 1 1 2 | 3 1 2 3 | 6 - | 0 6 7 1 | 2 2 3 |

珠， 这 就 是 我 们 可 爱 的 家， 椰 风 海 韵

2 2 2 6 5 | 5 - | i - | i · i | 7 3 7 6 | 6 - | 4 4 4 | 4 5 6 5 |

托起的海景 湾， 曾 经 是 风 尘 千 里， 曾 经 是 历 尽 艰

5 - | 5 - | i i i | i i | 7 2 | 6 0 5 6 | 7 7 6 | 5 2 | 3 - | 3 - |

辛， 同 一 个 理 想 结 起 结 起 你 我 的 情 缘，

5 2 1 | 1 - | 1 - | 5 5 · 5 6 5 | 5 5 3 3 4 | 3 1 2 1 5 | 5 - |

情 缘， 你 的 满 意 是 我 们 首 要 目 标，

3 3 · 3 5 · | 1 1 6 6 1 | 2 2 3 1 2 | 2 2 3 3 4 | 5 5 5 5 | 3 3 3 5 6 |

你 的 信 赖 是 我 们 珍 贵 财 产， 让 我 们 用 微 笑 温 暖 你 的 心

6 6 6 6 1 | 3 6 3 | 2 3 2 2 | 2 2 2 2 3 | 2 6 6 | 5 - | i - |

让 我 们 把 真 诚 永 留 永 留 在 海 景 湾， 不

i · i | 7 3 7 6 | 6 - | 4 4 4 | 4 4 5 6 5 | 5 - | 5 - | i - | i · i | 7 2 |

变 的 爱 意， 凝 聚 成 你 我 的 期 待， 辉 煌 的 光

6 0 5 6 | 7 7 6 | 5 2 | 3 - | 3 - | 5 2 | 2 - | 2 i | i - | i - | i - | i 0 ||

环 绕 着 海 景 湾。 海 景 湾。



C

475586

序

历史地看，一个国家、一个地区、一个部门乃至一个企业要不断发展，就要及时地总结经验，不断地进行创新。我们很高兴地看到，许多旅游企业开始了这方面的工作，海南海景湾大酒店就是其中之一。

海景湾大酒店从运营之日起，就以创建有特色的管理为指导思想，在内部加强规范化管理，组织企业文化建设，着力提高服务质量；对外部以 CI 系统树立酒店形象，进行市场定位，确立竞争策略。现在，他们将探索的初步成果编辑成书，这是一件好事。相信该书的出版将有助于酒店在管理、服务等方面更上一层楼，对其他饭店的经营管理也会有借鉴意义。同时，我也希望饭店业的同志们从各自饭店的实际情况出发，不断总结经验，在管理思想、管理模式、管理制度等方面有所创新，为我国饭店业的发展作出更大的贡献。

国家旅游局局长

何光晔

一九九七年七月二十二日

探索新管理

赶超新水平

书店管理新探索出版题何若泉

■

中国旅游协会会长何若泉先生为本书的出版泼墨添彩

立足海南面向全国
加速酒店的规范管理

李叔中
九七年
七月一日

中国饭店协会会长李叔中先生为酒店赐书勉励

用中为学，
学以致用

肖潜辉

一九九七·七 于北京

国家旅游局人事劳动教育司司长肖潜辉先生为我们赐教

規范管理 高質服務

振興旅遊 繁榮海南

通海、港、澳、海、景、港、大、酒、店、題

劉毅

九三年三月

原国家旅游局局长刘毅先生为酒店亲笔题词

中国旅游协会会长何若泉为酒店留下墨宝。

自序

风风雨雨，海景湾大酒店走了两年。

这两年，走得很难，很累。

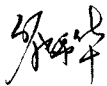
在大特区经营酒店，竞争太激烈，又逢酒店经营总体状况不佳，难与累在所难免。

因其难，更需加强管理内功的修炼，顺境好经营，赚钱似乎很容易。困境却给人压力，带来挑战。自然，挑战中隐含着机遇。

面对困境，海景湾人不懈拼搏。令人欣慰的是：两年下来，海景湾大酒店站稳了脚跟，取得了令人瞩目的成就，经营管理中的甜酸苦辣，磨练了海景湾人，也凝集了一些管理经验。

我们乐于向同行奉上我们探索的结果；乐于与同行们共同探寻有中国特色的酒店管理之路。

本书的编写得到海南省旅游协会的支持与帮助。我们很高兴，本书作为协会总结海南旅游经验系列丛书之一得以问世。在此，谨向海南省旅游协会致以深深的谢意！



1997年5月1日于海景湾

目 录

第一编 海景湾的探索

追求特色的经营之路·····	3
没有微笑的员工,就没有满意的顾客	
——以优质的内部服务带动优质的对外服务·····	11
构建企业文化 创造温暖的精神家园·····	20
管理断想·····	29
以礼待人 以诚动人 以理服人 以教育人·····	33
我看酒店管理·····	38
用人与餐饮管理·····	45
前厅部经营管理体会·····	50
酒店营销工作心得·····	55
人力资源的合理组织与开发·····	58
酒店软件建设之我见·····	80
重返天涯路·····	84
挖内潜练内功 向管理要效益·····	86
出奇制胜的经营之道·····	88
员工心声·····	91
员工来稿·····	100

第二编 海景湾的规范

员工手册	109
人力资源部管理规范	122
财务部管理规范	137
前厅部管理规范	169
公关销售部管理规范	199
客房部管理规范	205
餐饮部管理规范	254
工程部管理规范	290
保安部管理规范	311
消防管理条例	330
内部通启示例	344
经营表格选录	352

第三编 海景湾的企业识别系统

基本设计要素	375
应用设计要素	380