



· 旅游经营管理系列丛书 ·

# 旅游饭店管理实务

四川人民出版社

●旅游经营管理系列丛书●

# 旅游饭店管理实务

——成都西藏饭店管理服务规范

---

四川人民出版社

1996·成都

(川)新登字 001 号

责任编辑:胡 务

封面设计:邱云松

技术设计:古 蓉

· 旅游经营管理系列丛书 ·

**旅游饭店管理实务**

胡 斌 等著

四川人民出版社出版发行(成都盐道街3号)

冶金部西南地勘局测绘制印厂印刷

开本 850×1168mm1/32 印张 13.625 插页 1 字数 300 千

1996 年 9 月第 1 版 1996 年 9 月第 1 次印刷

ISBN7-220-03291-9/C.245 印数:1-8000

定价 16.00 元

# 旅游饭店管理实务

——成都西藏饭店管理服务规范

顾问:刘毅

编委主任:曾廷忠、何盛秋

编委:何盛秋、曾廷忠、房远林、张天成、刘祝云

主编:刘祝云、胡斌

副主编:王明阶、肖必学

编写:胡斌、王明阶、肖必学、张晓红、刘琳、  
冉洁、陈蓉、唐世珍、侯磊、苏树生、  
刘德新、都德浩、潘瑞康、苏祥屏、陆爱军、  
赵氢、任佶全、何朝勤

# 前 言

1978年,国门洞开,海外游客蜂涌而至,我国现代旅游业开始起步。十余年来,我国旅游业取得了举世瞩目的辉煌成就。

现在,我们既面临着良好的发展机遇,也面临着严峻的挑战:动荡不安、多灾多难的20世纪即将过去,新世纪曙光初露,和平与发展成为时代的主旋律,国内改革开放,经济繁荣,为祖国旅游业的飞速发展提供了广阔的市场。但是,随着国门刚刚开启时神秘感的消失,随着同在一个文化圈层的周边国家旅游业的突飞猛进,我们又面临着十分激烈的竞争局面。我国旅游业起步晚,底子薄,经验不足,如何承先启后,成功地跨入21世纪,并在21世纪中立定脚跟,进入旅游发达国家行列?当务之急是,及时总结我国旅游十余年来的发展实践,结合新的时代特征,借鉴国际上旅游发达国家的成功经验,建立有中国特色的社会主义旅游市场经济体制,不断提高从业人员的素质,提高管理水平和服务质量,拓展视野,广开门路,挖掘内涵,不断开发新产品,推出新项目、新线路。

1995年元月,由四川省旅游局副局长曾廷忠和四川省旅游经济研究所副所长、成都西藏饭店总监胡斌主持,我国西南地区一批从事旅游研究、教学和实践的专家学者和从业人员在成都聚会,共

同研讨,决定将理论工作者与实际工作者结合起来,从我国旅游的具体情况出发,与国际旅游市场接轨,编写一套具有时代气息、实用性强、具有可操作性的旅游经营管理系列丛书,以适应我国旅游业的需要。

经过各位编写人员和四川人民出版社同志的辛勤耕耘,本套丛书现在开始与广大读者见面了。尽管编写仓促,水平有限,丛书中的观点尚需在实践中得以进一步完善和发展,但总的说来,本套丛书融理论性、知识性、操作性于一体,在总结我国旅游经营管理理论、方法和经验方面作了有益的尝试。既可作为旅游大专院校、中专、职高的教材,又可作为广大旅游在职人员的参考书,相信本套丛书的出版发行,能对提高我国旅游经营管理水平、服务水平和教学水平起到积极作用。

**国家旅游局岗位培训指导委员会**

**1995年10月**

# 序

本世纪初,斯塔特勒(M·Statler)等饭店管理的先驱们从泰勒(F·W·Taylor)到法约尔(H·Fayol)、韦伯(M·Webel)、梅奥(E·Mayo)的管理理论中受到启迪,在北美大陆首创了许多现代饭店管理的信条,由此诞生了假日(Holiday—inn)、喜来登(Sheraton)、希尔顿(Hilton)等一大批饭店连锁集团,开启了现代饭店管理的先河。六七十年代后,亚太地区的旅游饭店开始广泛吸收和借鉴西方的先进管理经验,在与本地区实际的结合过程中,巧妙地融入了东方文明细致入微的好客精神,文华(Mandarin)、半岛(Peninsula)、香格里拉(Shangri—la)、新世界(NewWorld)等饭店连锁集团如雨后春笋般涌现,并跻身于世界最佳饭店之列,极大地丰富和发展了现代饭店经营管理理念。70年代末,我国打开国门,推行改革开放的新经济政策,西方的假日、喜来登与东方的半岛、香格里拉等相拥而入,对我国传统的招待所式的饭店管理方式进行革命性的变革。经过近20年的融合和发展,在世纪之交的今天,在建设有中国特色的社会主义市场经济的旗帜下,我国旅游饭店业取得了事半功倍的效果,步入了国际化发展的轨道。

在这方面,成都西藏饭店的发展无疑具有典型的意义。

游人们说：“不登西藏，不知天之高也；不游四川，不知地之奇也”。西藏高原，浩瀚神奇，四川盆地，人杰地灵。川藏两省(区)山水相连，藏汉民族水乳交融，在世纪的沧海桑田中，谱写了很多华丽的篇章。1988年，两地珠联璧合，在进藏的交通要道——成都建造了一座现代化的旅游饭店，这就是成都西藏饭店。它位于成都市中心的北干道上，有客房近400间(套)，员工700余人，它和我国绝大多数国有饭店一样都脱胎于原有的国营招待所，1992年被国家旅游局评为三星级涉外旅游饭店，属我国为数最多的中档中型旅游饭店，具有广泛的代表意义。饭店开业之初，聘请北京丽都假日酒店管理公司引入国际假日(Holiday—inn)连锁集团的先进管理模式进行管理，洗心革面，脱胎换骨，彻底摒弃“守株待兔”式的传统经营理念和管理方法，向国际化标准迈进。在与国际标准嫁接的过程中，饭店结合自身实际和时代特征进行了一系列大刀阔斧的改革，创立了一套行之有效的经营管理办法。1992年，饭店抓住机遇，通过全面改造，以崭新的姿容重新进入市场，获得了良好的经济效益和社会效益，人均劳动生产率成倍增长，并夺得西藏自治区首届“雪域杯”旅游行业岗位技术比武大赛团体金杯，获得成都市首届旅游行业青工岗位技术比武精英赛(涉外旅游饭店)冠军，被评为巴蜀旅游行业“五十强”。1995年饭店成功地进行了股份制改革，以饭店为主体创立了“西藏明珠股份有限公司”，股票在上海证券交易所挂牌上市，成为我国第四家、内陆第一家上市股份制涉外旅游饭店，全年实现利税3000余万元，人均创利税4万余元，达到全国同行业先进水平，被评为四川省最佳三星级涉外旅游饭店，被众多海内外游客和业内人士誉为我国西南地区三星涉外旅游饭店的“标杆”。

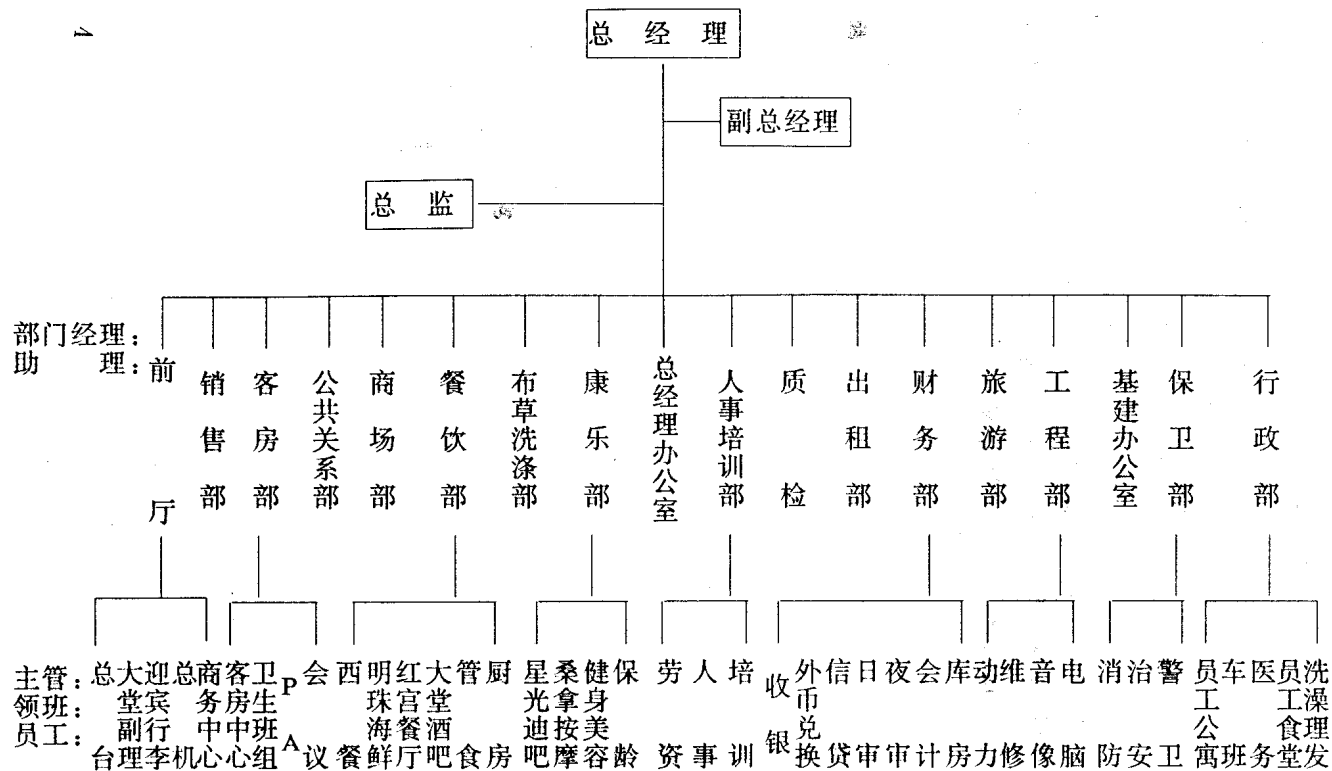
正像我国新时期的改革开放决不能背离人类文明大道一样，发展中的我国旅游饭店也没有可能闭门在孤寂中完成自身的创

新;任何探索性的实践都不可能避免曲折,更不可能尽善尽美。但参照他人已有的历程却可以减少自己不必要的失败和痛苦。因此,我们将成都西藏饭店管理和服务的主要规范编辑成册,奉献给大家,企望能对我国广大的中型中档旅游饭店的经营管理实践有所帮助。当然,任何一劳永逸地列出标签以示“标准”的企望或善意努力都会带来严重束缚,借鉴并不意味着照抄照搬,而必须与自身的实际相结合,并不断发展完善。

编 者

1996年7月1日于蓉

## 1



# 目 录

|        |     |
|--------|-----|
| 序..... | (1) |
|--------|-----|

## 成都西藏饭店管理服务体系

|               |     |
|---------------|-----|
| 第一章 员工手册..... | (1) |
|---------------|-----|

|               |     |
|---------------|-----|
| 第一节 饭店意识..... | (2) |
|---------------|-----|

|               |     |
|---------------|-----|
| 第二节 劳动条例..... | (4) |
|---------------|-----|

|               |     |
|---------------|-----|
| 第三节 员工福利..... | (6) |
|---------------|-----|

|               |     |
|---------------|-----|
| 第四节 员工须知..... | (8) |
|---------------|-----|

|                |      |
|----------------|------|
| 第五节 服务守则 ..... | (15) |
|----------------|------|

|              |      |
|--------------|------|
| 第六节 奖励 ..... | (17) |
|--------------|------|

|                |      |
|----------------|------|
| 第七节 纪律处分 ..... | (18) |
|----------------|------|

|                  |      |
|------------------|------|
| 第八节 员工手册管理 ..... | (21) |
|------------------|------|

|              |      |
|--------------|------|
| 第二章 营销 ..... | (22) |
|--------------|------|

|               |      |
|---------------|------|
| 第一节 销售部 ..... | (22) |
|---------------|------|

|                |      |
|----------------|------|
| 第二节 迎宾/行李..... | (31) |
|----------------|------|

|            |                  |              |
|------------|------------------|--------------|
| 第三节        | 总台 .....         | (48)         |
| 第四节        | 总机 .....         | (72)         |
| 第五节        | 商务中心 .....       | (83)         |
| 第六节        | 大堂副理/夜间值班经理..... | (90)         |
| 第七节        | 票务室 .....        | (96)         |
| 第八节        | 营销办公室.....       | (101)        |
| <b>第三章</b> | <b>客房.....</b>   | <b>(114)</b> |
| 第一节        | 台班.....          | (114)        |
| 第二节        | 卫生班.....         | (131)        |
| 第三节        | PA 班 .....       | (150)        |
| 第四节        | 内勤.....          | (157)        |
| 第五节        | 客房办公室.....       | (161)        |
| 第六节        | 客房部特别规程.....     | (167)        |
| <b>第四章</b> | <b>餐饮.....</b>   | <b>(185)</b> |
| 第一节        | 订餐部.....         | (185)        |
| 第二节        | 红宫歌舞餐厅.....      | (190)        |
| 第三节        | 明珠海鲜酒楼.....      | (209)        |
| 第四节        | 西餐厅.....         | (229)        |
| 第五节        | 大堂酒吧.....        | (244)        |
| 第六节        | 红宫歌舞团.....       | (247)        |
| 第七节        | 中西厨房.....        | (252)        |
| 第八节        | 后勤/管事 .....      | (263)        |
| 第九节        | 餐饮办公室.....       | (269)        |
| <b>第五章</b> | <b>财务.....</b>   | <b>(274)</b> |

|            |                |              |
|------------|----------------|--------------|
| 第一节        | 财务前台·····      | (274)        |
| 第二节        | 夜审·····        | (302)        |
| 第三节        | 财务后台·····      | (310)        |
| <b>第六章</b> | <b>工程·····</b> | <b>(338)</b> |
| 第一节        | 设备口·····       | (338)        |
| 第二节        | 电气口·····       | (351)        |
| 第三节        | 空调口·····       | (366)        |
| 第四节        | 管道口·····       | (373)        |
| 第五节        | 机械口·····       | (387)        |
| 第六节        | 工程办公室·····     | (399)        |
| 第七节        | 有关规程·····      | (403)        |

# 第一章 员工手册

## 总经理祝词

热诚地欢迎您来西藏饭店工作。

西藏,奇妙美丽,多姿多采;四川,人杰地灵,物华天宝。旅游事业方兴未艾。

西藏饭店是为适应四川、西藏两省区旅游事业的发展而兴建的一座现代化涉外旅游饭店,是展示西藏旅游文化、风土民情的“窗口”。于1988年3月在进藏瓶颈成都开张营业,为进出西藏和旅川的四海来宾服务。

兵法有云:“军旅之事,先严号令,次行赏罚”。现代酒店管理亦如军队打仗,必申令明确,步调统一,各施其职,各尽其力,方能战而胜之。《西藏饭店员工手册》是本饭店施行管理的基本依据,亦是规范员工行为的基本准则。我衷心地希望,每位加入西藏饭店行列的员工,从步入饭店舞台的一天起,仔细阅读《员工手册》,了解和熟悉饭店的各项管理制度,并在日常工作中遵行,以使我们饭店的

各项工作井然有序,卓有成效。

让我们密切合作,共同努力,创造一流的服务质量!

——总经理

## 第一节 饭店意识

### 一、宾客至上

饭店业风行两句名言:“客人就是上帝”,“客人总是对的。”

客人是饭店开设、存在的根本原因。不要认为客人在干扰我们的工作,相反,正因为有了他们,我们的工作才有意义。

我们饭店的收入来源于宾客,如果没有宾客光临,我们的饭店就无法生存和发展。

客人的要求就是我们工作的目的。如果客人的愿望在我们饭店得不到满足,他就会到我们的竞争对手那里去。客人和我们一样是有情感的血肉之躯,也有好恶及偏见,切忌与客人争斗或比高低。在饭店这个舞台上,我们应该把优先权让给客人。

### 二、人生即服务

这是现代饭店之父 M·斯塔特勒先生的名言。他还说:“饭店从根本上说,只销售一样东西,这就是服务。饭店的经营宗旨是为了使客人得到舒适和便利。”

服务质量是饭店的生命。

### 三、饭店天性要求微笑

中国有句老话：“没有笑脸莫开店”。带微笑的人永远受到欢迎。真诚的微笑，热诚的待人接物应成为饭店员工的第二天性。

请想着您的美好目标，忘掉您的烦恼，让心中充满欢乐，微笑着去接待客人。

### 四、您在推销

饭店的销售不仅仅是销售部的事，饭店的每个员工都是推销员，无论在前台服务，还是在后台工作，我们都应努力给客人留下美好深刻的印象而使其再度光顾。

即使下班后，如果您为自己的工作感到自豪而向亲朋夸耀，这也是在帮助饭店推销。

### 五、层级管理

为保证决策、指挥的有效性，饭店管理的层级必须明确而有序。就具体工作而言，每个员工“只有一位上司”；就具体决策、命令而言，应奉行“先执行，后讨论”的原则。决策的科学性和民主化是此前此后的事情。

### 六、饭店对您的期望

思想先进，品质良好。

事事有礼,乐于助人。  
仪表整洁,风度翩翩。  
言语亲切,态度和蔼。  
思维敏捷,应变力强。  
技巧娴熟,优质服务。  
勤奋好学,求进创新。

## 七、您的前途

由饭店、旅行社等构成的旅游业人称“朝阳产业”。据专家们估计,旅游业已成为全球第一大产业。现在,您已成为其中一员。

在饭店里,仍然可以行行出状元。在这一行里,您大有用武之地。

我们饭店在不断地发展,我们建有完整的人才激励机制,给您创造了许许多多进取的机会。只要您刻苦学习、勤奋工作、努力创新,您将前途无量。

## 第二节 劳动条例

### 一、用工原则

饭店用工的标准是根据岗位的实际需要,对有志为本店服务的人选,采取公开招收,择优录用或调入。

### 二、体格检查

在正式录用前,须经饭店指定医院进行体检,合格后才能办理