



上海江苏饭店 管理模式

主编 吴建一

江苏人民出版社

XAJ37/14

99
F719
445
2

上海江苏饭店 管理模式

主 编：吴建一

副主编：严 华 丁春阳 徐鹤峰

刘兴田 贺学良

编 委：徐 辉 朱建平 王 雁

孙文根 褚瑞清 尹月英

杨金起 潘经慈 欧小祥

许才根 殷幼初 窦林涛

丁桂喜 姜亦群



3 0038 2344 4

江苏人民出版社

书 名 上海江苏饭店管理模式
主 编 吴建一
责任编辑 孙 立
特约编辑 王远鸿
出版发行 江苏人民出版社
经 销 江苏省新华书店
地 址 南京中央路 165 号
邮政编码 210009
印 刷 者 江苏丹阳教育印刷厂
开 本 850×1168 毫米 1/32
印 张 15 插页 12
印 数 1—5000 册
字 数 377 千字
版 次 1998 年 12 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号 ISBN 7—214—02335—0/F·556
定 价 50.00 元
(江苏人民版图书凡印装错误可向承印厂调换)

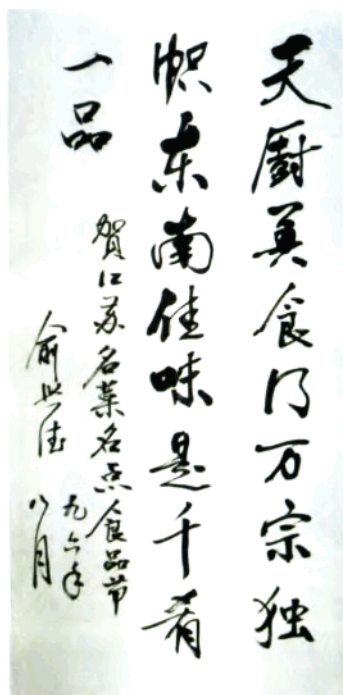
加强管理研究
提高经营水平

为江苏饭店管理模式
一书付梓书

戊子年秋月 顾浩



顾浩题词



俞兴德题词



江苏省委书记陈世友陪同中央政治局委员、上海市委书记黄菊视察我店



江苏省代省长李兆石参加饭店开业庆典



标准房



套房



国际会议厅





绿杨邨贵宾厅



御池酒楼

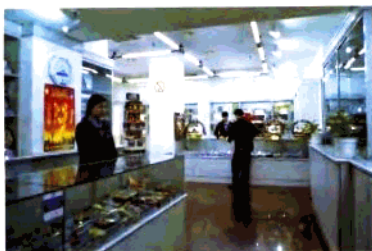


钟山厅



西餐厅

同场

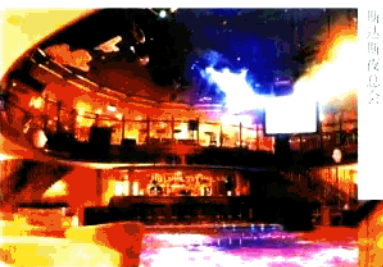


商务中心



汽车服务部





斯达斯夜总会



KTV 包房



美容美发休闲中心



麻将室



精美菜肴





饭店职工艺术团参加社区共建演出



饭店职工游泳队参加旅游局游泳比赛

序

上海江苏饭店创立以来已有七年了。经过七年的不懈努力,饭店取得了令人瞩目的成绩,她以良好的企业形象,温馨细致的服务,吸引了大量的中外客人。

现代饭店经营成败与否,管理是关键的因素,上海江苏饭店的领导和员工在七年饭店管理的实践中,努力创造良好的饭店经营环境,完善饭店内部的运行机制,追求和谐、协调的气氛,增强其生机和活力,形成了自己独特的管理风格。上海江苏饭店以国际标准的管理规范和具有自己特色的管理方式,立足于竞争激烈的上海市场之中。

上海江苏饭店的领导和员工十分可贵的一点在于:他们在饭店管理的实践中,始终把市场调查放在重要位置上,广泛收集饭店业的各种信息资料,了解国内、国际饭店管理的动向、特点和发展趋势,及时掌握饭店管理的新思想、新观念、新方法。经营管理制度建立和规范化,是现代饭店管理的基本建设之一。上海江苏饭店以自己成功的经验为基础,借鉴国际、国内饭店先进的管理方法,完善了一套统一的管理标准、措施和方法,以至有了现在的这本《上海江苏饭店管理模式》。

《上海江苏饭店管理模式》的内容包括饭店管理制度、工作程序和服务标准,对饭店管理的各个环节都作了细致的描述。这本凝聚了饭店员工心血的书,具有很强的实用性和操作性。上海江

苏饭店愿以这本书与国际、国内同行交流,藉以推动中国饭店业管理水平、服务质量和经济效益的进一步提高。

我祝贺《上海江苏饭店管理模式》的问世,并祝愿上海江苏饭店的工作百尺竿头更进一步。

顾文迪

1998年8月

目 录

第一章 上海江苏饭店概述和组织结构	(1)
第一节 上海江苏饭店概述	(1)
第二节 上海江苏饭店组织结构	(2)
第三节 总经理室	(4)
一、总经理室概述	(4)
二、总经理岗位职责	(5)
三、副总经理岗位职责	(6)
第二章 员工手册	(7)
第三章 总经理办公室管理	(18)
第一节 总经理办公室概述	(18)
第二节 总经理办公室组织结构及岗位设置	(20)
第三节 总经理办公室各岗位职责	(21)
一、总经理办公室主任(兼总经理秘书)	(21)
二、秘书	(22)
三、档案员	(22)
四、美工	(23)
五、行政车队队长	(23)

六、行政车队安全机务员	(24)
七、行政车队驾驶员	(24)
第四节 操作程序和工作标准	(25)
一、会议管理与操作程序	(25)
二、文件处理程序	(27)
三、公务接待程序	(29)
四、美工制作程序	(32)
第五节 管理制度	(33)
一、关于贯彻总经理室工作指令的规定	(33)
二、介绍信、印章使用管理制度	(34)
三、行政车辆维护保养制度	(35)
四、驾驶员行车事故处罚办法	(36)
第四章 公关销售部管理	(37)
第一节 公关销售部概述	(37)
第二节 公关销售部组织结构及岗位设置	(38)
第三节 公关销售部各岗位职责	(39)
一、经理	(39)
二、公关策划经理	(39)
三、团队销售经理	(40)
四、会议销售经理	(41)
五、内勤员	(41)
第四节 操作程序和工作标准	(42)
一、接待会议客户的工作程序	(42)
二、散客、团队订房的工作程序	(43)
三、长包房的工作程序	(43)
四、建立客户档案的操作程序	(44)