

贵州饭店

管理实务

Guizhou Park Hotel Management Manual

贵州饭店 编



贵州出版集团
贵州人民出版社

贵州饭店

管理实务

Guizhou Park Hotel Management Manual

贵州饭店 编



贵州出版集团
贵州人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

贵州饭店管理实务/贵州饭店 编. —贵阳:贵州人民出版社,2013.4

ISBN 978-7-221-10813-5

I. ①贵… II. ①贵… III. ①饭店-经营管理-经验-贵州省 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 054361 号

贵州饭店管理实务

贵州饭店 编

责任编辑:潘 浩 孔令敏

装帧设计:陈红昌

出版发行:贵州人民出版社

地 址:贵州省贵阳市中华北路 289 号 邮编:550004

印 刷:恒美印务(广州)有限公司

规 格:889mm×1194mm 1/16

印 张:26.25 插页:24 页

字 数:750 千字

版 次:2014 年 4 月第 1 版

印 次:2014 年 4 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-221-10813-5

定 价:198.00 元

ISBN 978-7-221-10813-5



9 787221 108135 >

序 言

饭店的发展，无不与社会经济的发展相关联。作为第三产业的重要组成部分，饭店不仅可以反映出一个城市的经济发展水平，更体现了一个城市的文化风景。

从世界范围内来看饭店的发展，欧美饭店的历史在全球显然更具典型性。欧洲饭店的出现可追溯至古罗马之前，然而其兴起，却是在19世纪。堪称第一座现代化饭店的特里蒙特饭店于1829年在波士顿落成，该饭店客房多、设施设备较齐全，还专门对服务人员进行职业培训，服务质量高，客人有安全感。20世纪初，当时世界上最大的饭店业主埃尔斯活思·弥尔顿·斯塔特勒开始在客房设浴室，为酒店制定统一的标准。至20世纪20年代，美国的大中小城市纷纷通过各种途径集资兴建现代饭店，酒店开始成为城市的重要组成部分。20世纪40年代，世界经济发展进入黄金时期，传统饭店已无法满足旅游业和商务活动的发展，新型饭店大批出现。这个时期的酒店面向大众旅游市场和商务市场，呈现出规模大、类型多样化的特点，不但提供食、住，而且提供旅游、通讯、商务、康乐、购物等多种服务，追求尽善尽美的服务。

中国现代饭店，主要是经过新中国成立后长期的酝酿，在改革开放后才开始发展起来的。1979年，中国政府批准了第一批合资项目，开始了第一批合资合作饭店的建设。1980年至1982年，逐步兴建了一大批中外合资、中外合作饭店。从1982年香港半岛集团接管北京建国饭店开始，国际饭店集团相继登陆。1983年至1993年，在国家提出了发展旅游服务基础设施建设的大政方针后，国内外各种渠道的资金投入饭店业，现代饭店建设达到高潮。在经历了一段时间的回落之后，1999年，国内旅游经济热潮的快速崛起，来华旅游和进行商务活动的客源数量持续增长，带动了酒店服务业的大发展，中国现代饭店的基础设施和服务水平开始进入了国际化阶段。

贵州饭店建立之前，贵州酒店业的发展与全国相比要滞后一些，基本上是小型旅店与低星级酒店，服务与设施远达不到现代化城市发展的需求。1989年，在中国改革开放政策的推动下，贵州才有了第一座现代化的旅游涉外饭店——贵州饭店。从建成经营到现在，贵州饭店已经走过了二十多个春秋，成为贵州改革开放和经济发展的参与者和见证人，为贵州对外开放和旅游业的发展和腾飞作出了贡献。不仅接待了众多中外宾客，还承担了许多重大的接待任务，同时也培养和锻炼了一支

PREFACE

素质过硬、业务能力强的管理队伍，积累了一套较成熟的管理经验，先后荣获了两届“中国饭店金星奖”、“全国百家优秀星级饭店”、“贵州五一劳动奖”等荣誉，取得了很好的社会效益和经济效益。

贵州饭店二十多年的发展历程，体现了贵州人建设高星级酒店的决心和意志。几代饭店管理者通过努力学习、借鉴国际酒店的经营管理理念，结合本土特点，不断开拓创新，成功形成了一套自己的管理模式，成就了贵州饭店作为贵州最知名的本土酒店品牌的辉煌事业。这次《贵州饭店管理实务》的出版，是他们二十多年来发展经验的成果汇集，内容具体，切合实际，希望本书的出版能共同促进贵州乃至全国旅游饭店业管理水平和服务质量的提高和进步。

祝贵州饭店继续谱写本土品牌酒店发展的新篇章！

中国旅游饭店业协会会长



2013年8月

前言

贵州饭店是20世纪80年代初,为适应贵州改革开放的需要,经中共贵州省委省政府批准,并在时任省委书记胡锦涛同志的关心、支持下,修建的一座现代化的大型涉外旅游饭店。

饭店于1985年9月10日破土动工,1989年9月28日正式对外营业,1991年7月被国家旅游局评为全省首家中外合资经营的三星级饭店,1998年8月再次被国家旅游局评为全省首家四星级饭店。贵州饭店占地总面积约10万平方米,总建筑面积约23万平方米,拥有五星级标准客房367间(套),同时拥有中餐厅、西餐厅、高档宴会厅以及设施一流、能满足不同需求的会议厅等。其中,会议中心大礼堂拥有1377个座位,先后承接了“多彩贵州舞蹈大赛”等许多文化团体和演艺公司的各类大型演出;会议中心宴会厅可同时接待800余人的各类会议和大型用餐;同时,饭店还拥有30余个各类中小会议室、大型地下停车场等配套设施,是目前贵州省最大的、具有国际标准的政务和商务及会议基地。

从1989年9月开业至今,在历任饭店领导班子的带领下,贵州饭店全体员工经过二十多年的辛勤努力,企业效益显著提升,尤其近五年以来营业收入平均每年以17.3%的幅度上升,利润上升更为明显,增幅达到21%,宾客满意度达到98.9%。

二十多年的经营和管理,贵州饭店已打造成为贵州本土的品牌酒店,塑造了良好的企业形象和社会影响力,同时也为贵州的改革开放和现代化建设作出了突出的贡献。开业至今,贵州饭店圆满完成了众多大型接待任务,曾多次接待党和国家领导人、外国国家元首和政府首脑,接待过众多政界、商界、文化界、国际组织的知名人士、各种代表团和国际国内会议等。2009年以来,还先后多次承担了中共贵州省委、省政府、人大、政协举办的贵州省“两会”、“党代会”等重要的会议,成为贵州省最具知名度的旅游饭店和品牌企业,得到了社会各界的尊重和业内的认可。同时,饭店还下设“贵州欣迪酒店管理公司”、“贵州新启程旅行社有限责任公司”、“贵州饭店同诚物业管理公司”等二级子公司;其中,酒店管理公司从1999年以来,先后对贵龙饭店、能辉酒店、省政府迎宾馆、黄果树大厦等10余家酒店实行了输出管理,并对省内数十家酒店的管理人员进行了专业培训,大大提升了贵州饭店的知名度和品牌形象,取得了良好的社会效益。

FOREWORD

20多年来,贵州饭店始终秉承“宾客至上、服务第一”的服务宗旨,以“严谨的作风、严格的管理”,坚持“内抓管理、外抓促销、向管理要效益”的经营理念,在借鉴和吸收国际先进酒店管理经验的同时,逐步形成了一套符合自身发展的科学化、规范化、标准化的管理模式,同时也培养和造就了一支政治素质高、业务能力强的管理团队和员工队伍。贵州饭店二十多年的实践表明,贵州人完全能够通过自己的努力管理好自己的高星级饭店,并将朝着职业化、信息化、集团化的方向前进!

近年来,随着国家西部大开发战略的实施,特别是2012年“国发2号”文件对贵州经济的推动,贵州酒店业再次迎来了新的发展机遇和挑战,本土品牌酒店如何打造和形成自身的管理模式,完善规范化的管理体系,以提高管理、提升服务品质来满足市场和消费者日益提高的消费需求,更是迫在眉睫。《贵州饭店管理实务》正是在这种大背景下应运而生。

这本《贵州饭店管理实务》汇集了几代贵州饭店人的努力和付出,凝聚了全体贵州饭店人的智慧和汗水,记录了贵州饭店这二十多年来的发展轨迹,总结了饭店的经营管理和文化理念,并从酒店的组织结构设计、职能分解、岗位设置、服务质量、目标管理、流程管理等方面阐述了酒店规范化管理的一系列制度、流程和模式。相信本书的出版,可以作为酒店从业人员及业内同行进行规范化管理和实务操作的参照范本和工具书,也是企业咨询师、高校教师和专家学者的实务类参考指南。

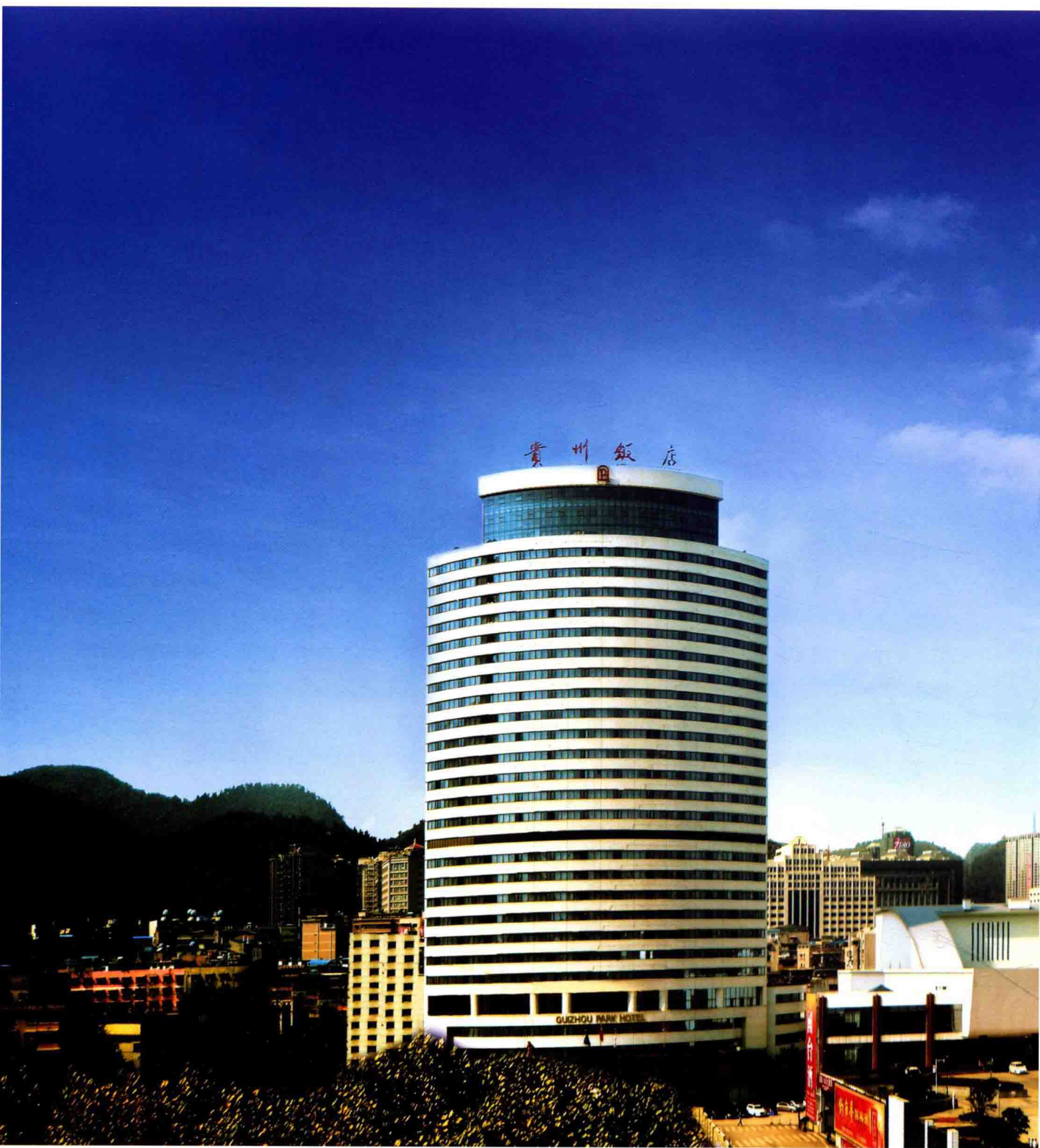
同时,在本书编写的过程中,我们得到了中国旅游饭店业协会、贵州省旅游局等相关单位及领导的支持和帮助,在此,我们表示衷心的感谢。

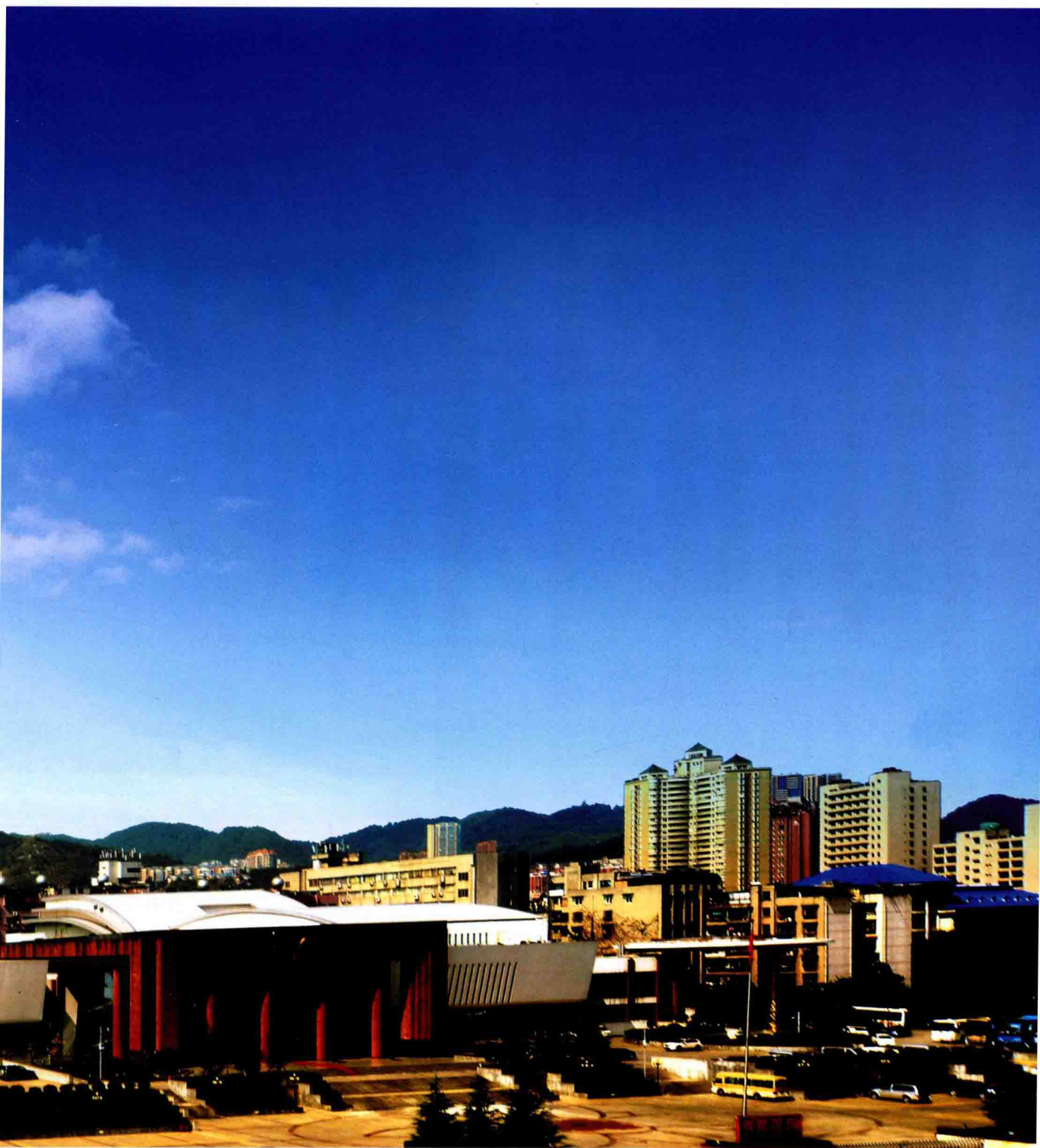
贵州旅游投资控股(集团)有限责任公司总经理

贵州饭店有限责任公司总经理

张燕玲

2013年8月1日





贵州饭店全景



1985年9月，贵州饭店举行奠基典礼



1986年，与香港合资修建贵州饭店签字仪式



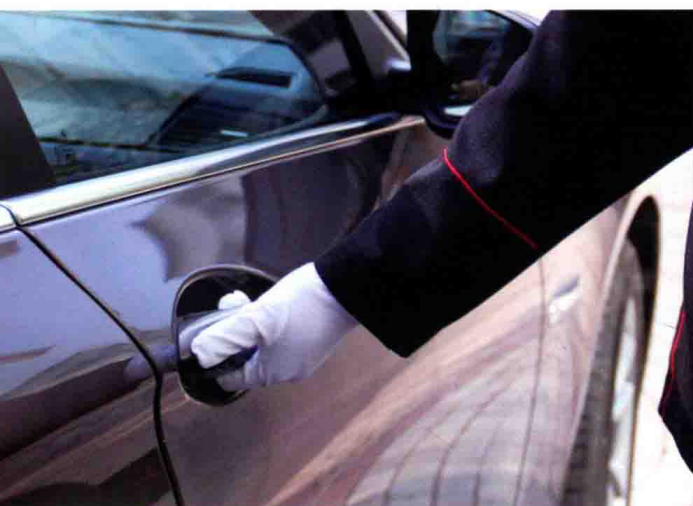
酒店大堂



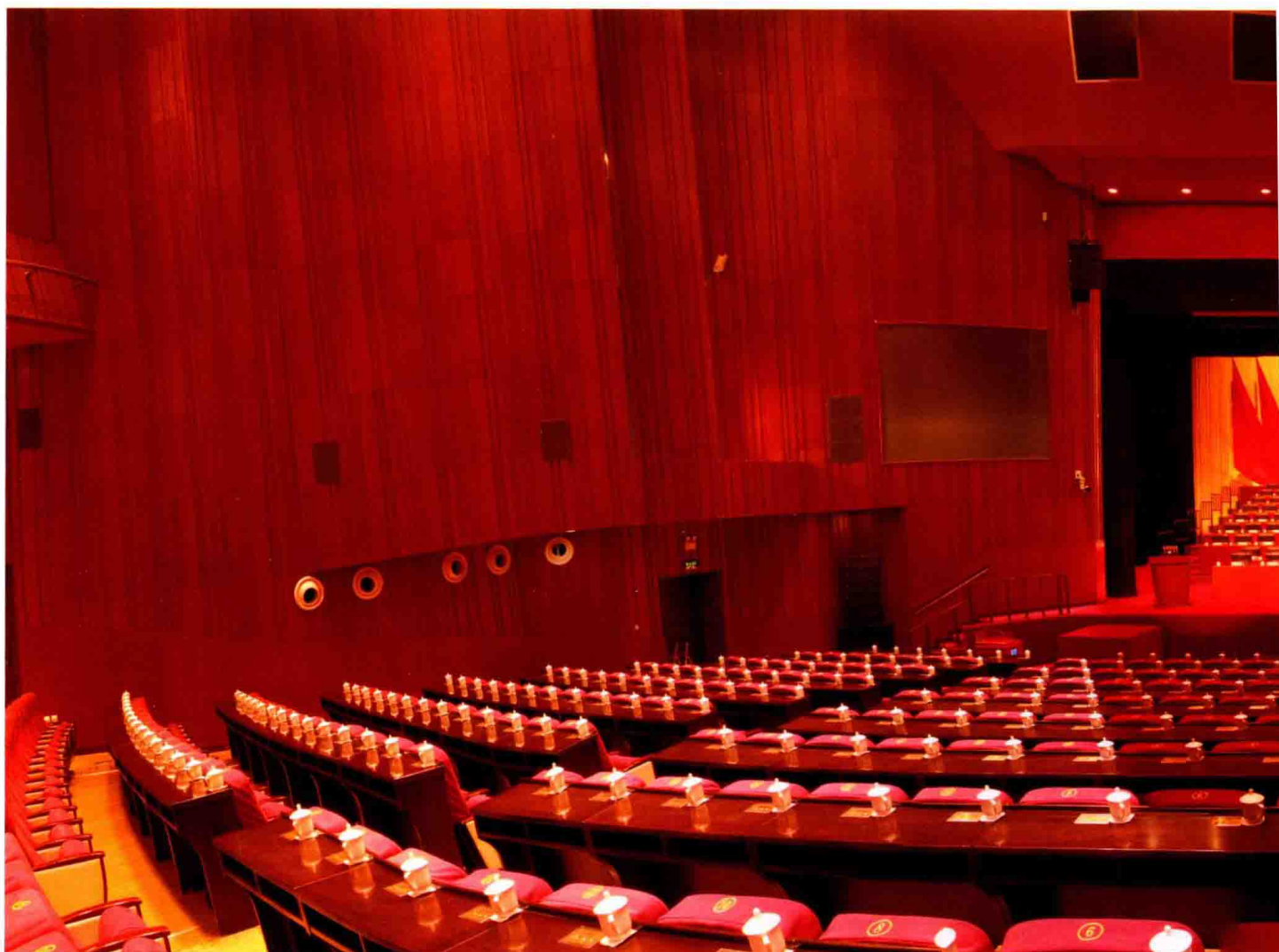
商务中心



金钥匙服务



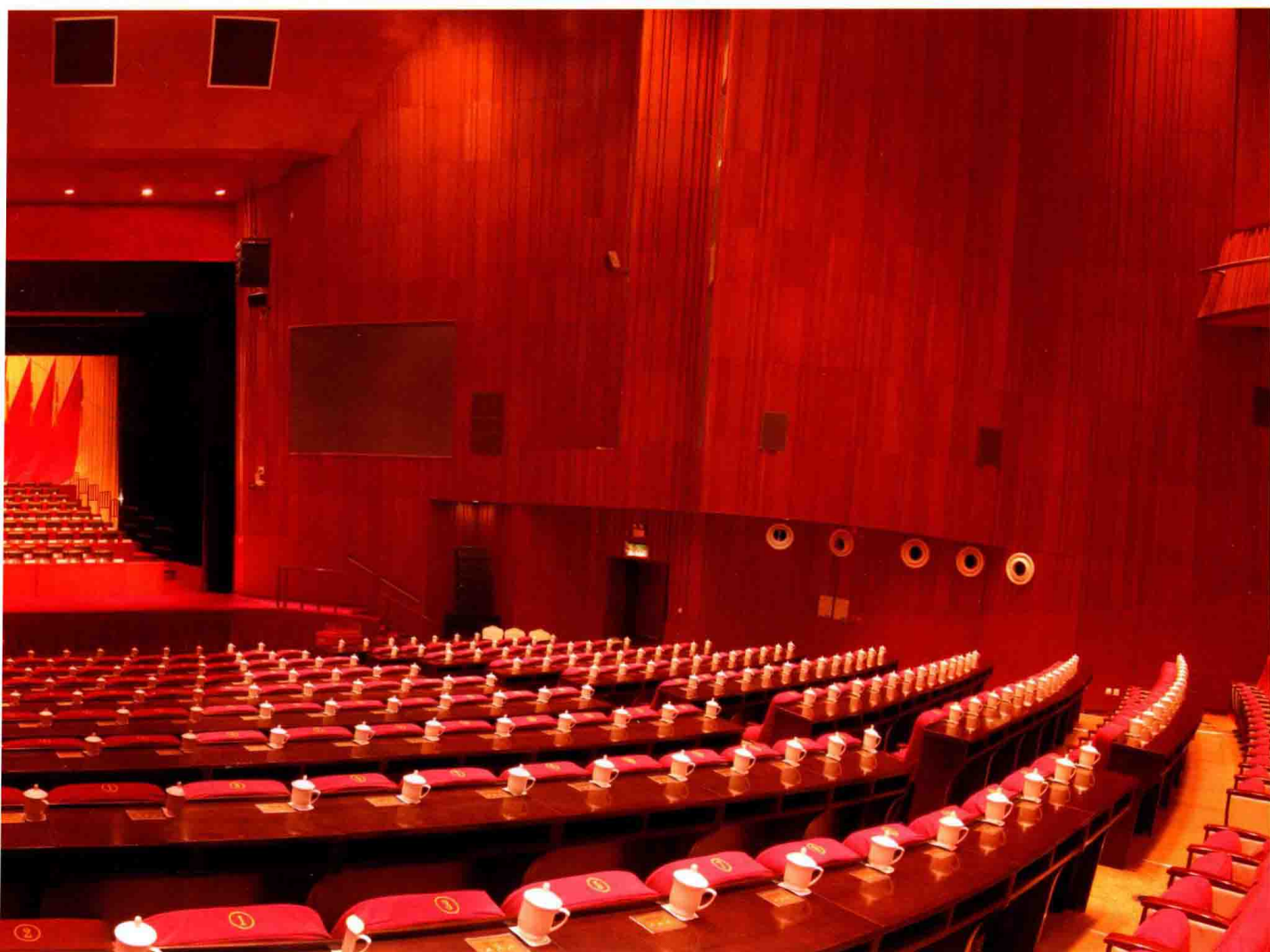
迎宾服务



大礼堂全景



会议厅



礼堂观众席



遵义一号厅



贵阳厅



第七会议室

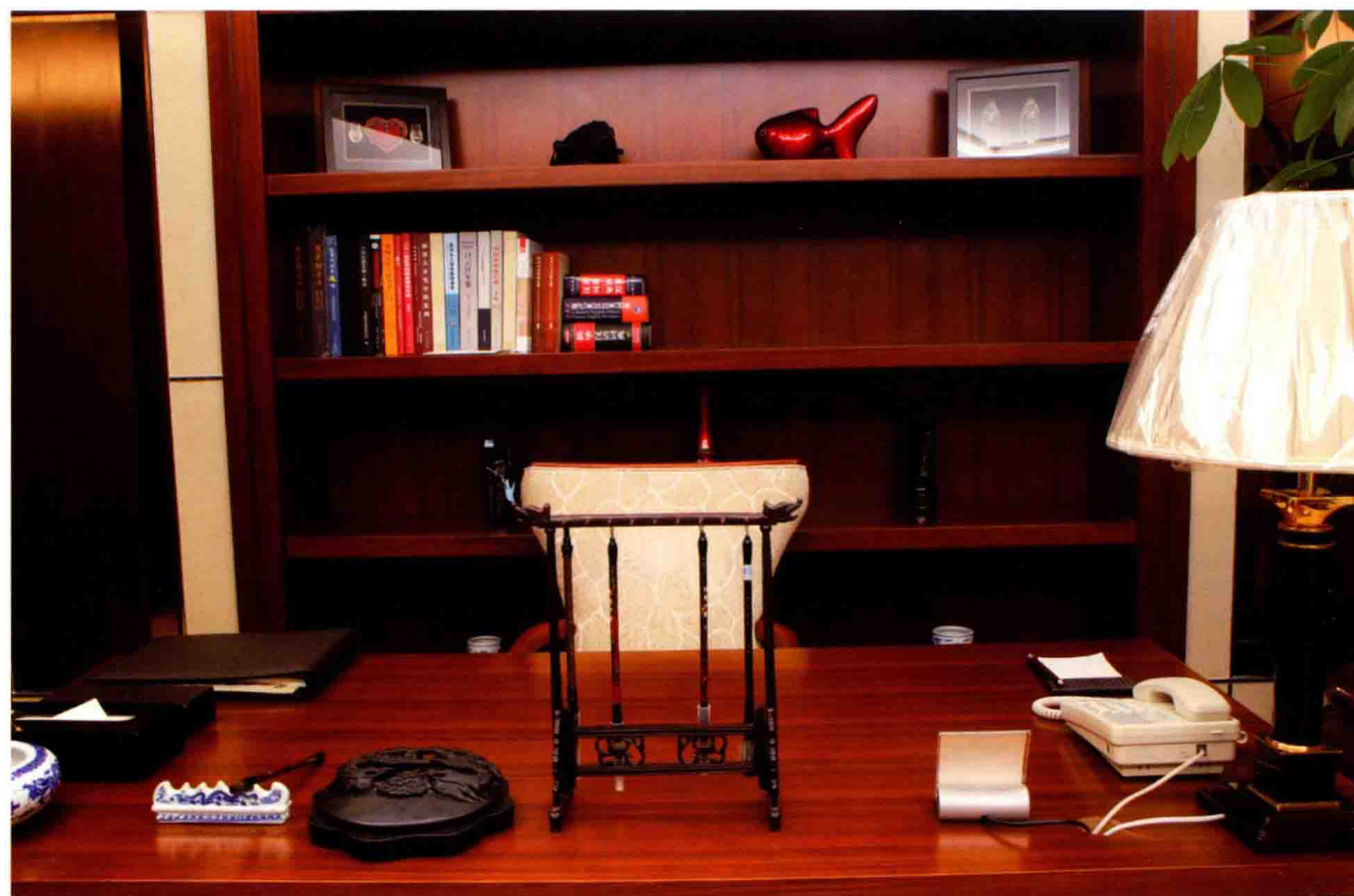


贵宾会见厅





行政套房卧室



行政套房书房



行政套房卫生间



行政套房客厅