

Document writing • Lecture writing • Event planning

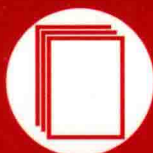


酒店行业

文书写作·讲稿撰写·活动策划

王益峰◎编著

- 全** 涵盖酒店行业所需的各类文书，案例经典实用
- 新** 符合近年来酒店行业文书管理制度要求，更具权威性
- 细** 囊括文书写作的所有方法与技巧，内容丰富全面



文种全面



范例经典



格式规范



拿来即用



突出技巧



难点归纳



一看就懂



一学就会



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



酒店行业

文书写作·讲稿撰写·活动策划

王益峰◎编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

酒店行业文书写作·讲稿撰写·活动策划 / 王益峰
编著. —北京:人民邮电出版社, 2017. 9
ISBN 978-7-115-46668-6

I. ①酒… II. ①王… III. ①饭店—商业管理 IV.
① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 186354 号

内 容 提 要

无论是对外的商务活动,还是酒店内部的日常管理工作,文书都发挥着不可低估的作用。文书的写作不仅要讲究技巧和方法,而且要注重格式的规范性,这样才能帮助酒店建立系统化、规范化、标准化的管理工作程序,提高办事效率,实现酒店持续高效发展的目标。

本书精心挑选了酒店日常工作中使用频率高、大家接触机会多的若干文种,从文书写作、讲稿撰写和活动策划三个维度,全面系统地讲述了文书的种类、文书的基本格式、文书的写作要求、讲稿的特征与类型、讲稿撰写技巧,以及活动策划的内容及实施技巧等,并提供了大量的实用范例,可以帮助读者真正做到学以致用,快速、有效地提高文书写作和活动策划水平。

本书适合酒店管理人员、文秘、高校相关专业师生、培训师与管理咨询人员等阅读、使用。

◆ 编 著 王益峰

责任编辑 贾淑艳

执行编辑 呼斯勒

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 13.5

2017年9月第1版

字数: 350千字

2017年9月北京第1次印刷

定 价: 55.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字20170147号

前言

Preface

近年来，随着酒店行业的迅猛发展，越来越多的酒店开始重视内部的规范管理，并将工作的重点逐步转移到内部规范、市场研究和活动策划上来。为了适应这种趋势，作为酒店的管理者，不仅要有管理能力、组织能力，而且还要有较强的文书写作能力、讲稿撰写能力、活动策划能力等。

文书是酒店为适应市场经济的发展，及时解决内部管理问题，协调经济业务活动，以及应对其他各种对内对外关系的需要而形成的一系列规范性文体。不断改进和规范常用文书的处理工作是企业管理工作规范化的基本要求，也是企业提高办事效率和工作质量，维护企业正常生产、工作秩序，促进企业发展的重要保证。本书结合酒店行业的特点，对酒店行业常用的请示、报告、函、通知、总结、计划、会议纪要、简报等做了较为详细的描述，列举了大量的典型范例，方便读者拿来即用。

讲稿撰写属于受命写作，也就是“命题作文”，内容往往带有全局性、综合性、指导性和思想性。受命写作需要体现领导的意图，展现领导的思维方式，符合领导平时的讲话习惯和风格。讲话稿撰写的一个重要原则就是要弄清楚讲话稿为谁而写、文章内容服务于谁。这就需要撰写人了解有关政策、精神和理论，以领导的意图为基础进行阐述发挥。本书对讲话稿的特征、类型以及撰写技巧做了全面讲述，列举了大量实用的案例，帮助读者快速掌握讲话稿撰写的技巧。

活动策划是酒店行业常会遇到的工作，大到举办酒店的年会，小到员工生日，都需要一套完整的策划方案。活动策划书的撰写与文书写作、讲稿撰写同样有许多相似之处，如要求条理清晰、内容全面、格式规范等。本书结合酒店行业的特点，重点对庆典活动、大型会议活动和公益活动的策划进行了深入分析，对活动的特点、策划的准备工作、实施技巧等方面进行了详细讲述，并引用了大量的实用案例，帮助读者快速掌握各种活动策划的技巧。

需要指出的是，本书所提供的并非是那些随处可以查阅到的文书写作模板与格式，而是作者从多年工作经验中总结出的精髓。跟随本书学习文书写作，相信你的写作构思之路

犹如多了位深谙此道的领路人，让你在快节奏的工作和生活中具有更高的效率。

本书由王益峰主持编写，同时参与编写的还有江美亮、朱凤娇、杨雅蓉、吴瑜、李菊红、曾红、鄢莉、郭梅、董超、杨文梅、梁文敏、刘艳玲、杨吉华、马丽平、刘海江、周亮、齐小娟、任克勇、李景安、陈海川、侯其锋、徐赫等人，全书最后由滕宝红统稿、审核完成。在此，对上述人员所付出的努力表示衷心感谢。

在本书的编写过程中，我们参考了很多同类书籍。但由于编者水平有限，本书不足之处在所难免，还请读者提出宝贵意见和建议。

目录

Contents

► 第一部分 酒店行业文书写作

第一章 酒店行业文书写作概述	2
第一节 酒店行业文书的含义和种类	2
一、酒店文书的分类	2
二、酒店文书写作的作用	3
三、酒店文书写作的特点与要素	3
第二节 酒店文书写作的步骤	4
步骤一：确定行动目标	4
步骤二：决定文书的正式程度	5
步骤三：设定文章的总体风格	5
步骤四：选择文章的层次结构	6
步骤五：列出文章的大纲	8
步骤六：撰写初稿	9
第三节 酒店文书写作的规范性	9
一、数字的使用规范	9
二、部分结构层次叙述的规范性	10
三、计量单位的使用规范	10
四、综合校对的注意事项	11
五、词语的使用规范	11
六、标点符号的使用规范	11
第二章 酒店文书的格式和作用	14
第一节 一般文书格式	14

一、版头部分.....	14
二、主体部分.....	15
三、版记部分.....	17
第二节 文书版式及其他有关规定	19
一、文书用纸和版心规格	19
二、排版规格.....	19
三、文书字号.....	19
四、文书中表格.....	20
五、页码.....	20
六、装订要求.....	20
第三章 酒店行政文书写作	21
第一节 通告.....	21
一、定义.....	21
二、写法.....	21
【范本】禁止免费提供一次性日用品的通告	21
第二节 报告.....	22
一、定义.....	22
二、特点.....	22
三、种类.....	23
四、结构.....	24
【范本】××酒店2016年度安全生产工作报告	25
第三节 公告.....	26
一、定义.....	26
二、特点.....	26
三、公告的写作格式	27
四、注意事项.....	27
【范本】××部关于《旅馆业治安管理条例（征求意见稿）》公开征求 意见的公告	28
第四节 决定.....	28
一、定义.....	28
二、特点.....	29
三、种类.....	29
四、结构.....	29
五、写作要领.....	30

【范本】××酒店关于表彰年度“优秀管理者”“服务之星”的决定.....	30
-------------------------------------	----

第五节 函.....	31
一、定义.....	31
二、特点.....	31
三、种类.....	32
四、结构.....	32
五、注意问题.....	33
六、请示与请求批准函的区别.....	34
【范本】××酒店厨房设备招标邀请函.....	34
第六节 通报.....	35
一、定义.....	35
二、特点.....	35
三、种类.....	36
四、结构.....	37
五、注意事项.....	38
【范本1】关于××省餐饮行业协会对××企业进行表彰的通报.....	38
【范本2】关于2016年××省星级酒店复核工作情况的通报.....	39
第七节 批复.....	40
一、定义.....	40
二、特点.....	40
三、种类.....	40
四、结构.....	41
【范本】关于同意投资设立××酒店资产管理有限公司的批复.....	42
第八节 请示.....	42
一、定义.....	42
二、特点.....	42
三、种类.....	43
四、结构.....	43
五、请示与报告的区别.....	44
【范本】××公司关于请求拨付酒店建设经费的请示.....	45
第九节 通知.....	46
一、定义.....	46
二、种类.....	46
三、结构.....	47
【范本】××酒店调价通知.....	47

第十节	意见	48
一、	定义	48
二、	特点	48
三、	结构	49
	【范本】关于支持建设五星级酒店的意见	50
第十一节	总结	51
一、	定义	51
二、	特点	51
三、	种类	52
四、	总结的写作格式	52
五、	报告、总结、意见的区别	54
	【范本】××酒店2016年度工作总结	54
第四章	酒店通用文书写作	58
第一节	制度	58
一、	定义	58
二、	特点	58
三、	结构	59
	【范本】××酒店员工考勤管理制度	59
第二节	章程	61
一、	定义	61
二、	特点	62
三、	种类	62
四、	写法	62
	【范本】××酒店管理有限公司章程	63
第三节	守则	67
一、	定义	67
二、	特点	67
三、	结构	68
	【范本】××酒店员工守则	68
第四节	细则	71
一、	定义	71
二、	构成	71
	【范本】酒店月度绩效考核实施细则	71
第五节	简报	76

一、定义.....	76
二、特点.....	76
三、种类.....	77
四、结构.....	78
【范本】××酒店××会议简报.....	79
第六节 会议纪要.....	82
一、定义.....	82
二、特点.....	82
三、种类.....	83
四、结构.....	83
五、注意事项.....	85
【范本】××酒店行政例会会议纪要.....	85
第七节 办法.....	87
一、定义.....	87
二、特点.....	87
三、分类.....	87
四、结构.....	88
【范本】××酒店薪酬管理办法.....	88
第八节 安排.....	91
一、定义.....	91
二、种类.....	91
三、特点.....	91
四、构成.....	92
【范本】××酒店经理一天工作安排.....	93
第五章 酒店商务文书写作.....	94
第一节 合同.....	94
一、定义.....	94
二、内容.....	94
三、订立原则.....	94
四、结构与写作要求.....	95
【范本】××酒店客房租赁合同.....	95
第二节 招投标书.....	97
一、定义.....	97
二、招标书的种类.....	98

三、招标书的结构与写作方法	98
四、投标书的结构与写作方法	99
【范本】××酒店××年××博览会展位设计制作招标书	99
第三节 可行性报告	101
一、定义	101
二、特点	101
三、写作要求	102
【范本】××国际大酒店项目可行性分析报告	102
第四节 计划	105
一、定义	105
二、特点	105
三、分类	106
四、结构	106
【范本】××酒店××年度经营管理计划	106
第五节 策划案	109
一、定义	109
二、分类	109
三、格式	110
【范本】××年××月××日××酒店中秋活动策划案	111
第六节 广告	113
一、定义	113
二、特点	113
三、要素	113
第七节 启事	114
一、定义	114
二、特点	114
三、分类	114
四、结构	114
【范本】××酒店招聘启事	115
第六章 酒店社交、礼仪文书写作	117
第一节 柬帖、聘书	117
一、柬帖	117
【范本1】婚礼请柬	118
【范本2】请柬	119

二、聘书.....	119
【范本】聘任书.....	120
第二节 贺信、感谢信.....	122
一、贺信.....	122
二、感谢信.....	123
【范本】××酒店给××先生的感谢信.....	124

► 第二部分 酒店行业讲稿撰写

第七章 酒店领导讲稿撰写要求.....	128
---------------------	-----

第一节 酒店讲稿撰写基本知识.....	128
一、酒店领导讲话稿的概念.....	128
二、酒店领导讲话稿的类别.....	128
三、领导讲话稿的作用.....	131
四、领导讲话稿的结构.....	132
五、与其他文书的异同.....	132
第二节 酒店领导讲话稿写作流程.....	133
步骤一：了解背景，弄清意图.....	133
步骤二：明确主题，确定内容.....	134
步骤三：收集资料，熟悉情况.....	134
步骤四：提炼观点，拟定提纲.....	135
步骤五：打好腹稿，形成初稿.....	136
步骤六：整体把握，调整完善.....	136
步骤七：字斟句酌，反复修改.....	136
步骤八：打印校核，定稿上交.....	136

第三节 酒店领导讲话稿写作要点.....	136
一、撰写讲话稿的三点要求.....	136
二、撰写讲话稿的四个不能.....	137
三、撰写讲话稿的材料准备.....	139

第八章 酒店领导讲话稿撰写技巧.....	141
----------------------	-----

第一节 酒店讲话稿撰写艺术.....	141
一、鲜明的主题.....	141

二、体现风格特点	141
三、新意和深度	142
第二节 酒店讲话稿语言技巧	143
一、讲话稿语言的基本特点	143
二、讲话稿撰写语言的新意	144
三、领导讲话稿语言的形式美	145
第三节 酒店讲话稿布局技巧	146
一、讲话稿的布局形式	146
二、讲话稿主体部分结构形式的选择	147
第九章 酒店讲话类文书写作	148
第一节 欢迎词、欢送词	148
一、欢迎词	148
二、欢送词	149
【范本1】欢迎词	150
【范本2】送别××先生的欢送词	151
第二节 开幕词、闭幕词	151
一、开幕词	151
【范本】××酒店开业庆典开幕词	152
二、闭幕词	153
【范本】××酒店第四届职工运动会闭幕词	154
第三节 祝酒词、答谢词	155
一、祝酒词	155
【范本】××酒店联谊会祝酒词	156
二、答谢词	156
【范本】××酒店开业致来宾答谢词	157

► 第三部分 酒店行业活动策划

第十章 酒店开业庆典策划	160
第一节 开业庆典活动	160
一、认知开业庆典	160
二、庆典活动策划步骤	160

第二节 庆典活动策划方案.....	161
【范本1】××酒店开业庆典策划方案	162
【范本2】××星级酒店开业庆典策划书	164
相关链接 开业庆典活动如何做公关宣传	166
第十一章 酒店周年庆典活动策划	167
第一节 周年庆典活动.....	167
一、认知周年庆典	167
二、周年庆典策划方法	167
第二节 周年庆典活动策划方案.....	168
【范本1】××酒店15周年庆典方案.....	168
【范本2】××星级酒店10周年庆典活动方案	169
第十二章 酒店公益活动策划	172
第一节 酒店公益活动.....	172
一、认知公益活动	172
二、公益活动的实施步骤	172
三、公益活动应遵循的原则	173
第二节 酒店公益活动策划.....	174
【范本1】××公园环保志愿活动策划书	174
【范本2】××市酒店行业无偿献血活动策划书	175
相关链接 酒店公关赞助活动操作程序及实施细则.....	177
第十三章 酒店客房营销策划	179
第一节 酒店客房营销.....	179
一、长住客人客房营销策划	179
【范本】××酒店长住客人订房协议书	180
二、商务客人客房营销策划	181
【范本】××酒店商务客房预订合同	182
三、旅行社客人客房营销策划	184
【范本】××旅行社旅游服务有限公司与××酒店合作协议	184
四、散客客房营销策划方案	186
第二节 酒店客房活动策划.....	188
【范本1】××酒店客房营销活动方案	188
【范本2】××酒店客房促销活动方案	189

【范本3】××酒店淡季客房营销活动方案	190
【范本4】××酒店客房部活动方案	191

第十四章 酒店内部员工活动

193

第一节 员工旅游活动策划

193

一、酒店组织员工进行旅游活动的意义

193

二、旅游活动策划方案

193

【范本】××酒店员工五一劳动节出游踏青活动策划方案

193

三、酒店员工外出旅游注意事项

195

第二节 员工拓展训练策划

196

一、让员工进行拓展训练的好处

196

二、拓展训练策划方案

197

【范本】××星级酒店管理人员及骨干员工拓展训练方案

197

第三节 春节联欢会策划

200

一、组织春节联欢会的意义

200

二、春节联欢会策划方案

200

【范本】××酒店员工春节联欢活动方案

200

第一 部分

酒店行业文书写作

- 酒店行业文书写作概述
- 酒店文书的格式和作用
- 酒店行政文书写作
- 酒店通用文书写作
- 酒店商务文书写作
- 酒店社交、礼仪文书写作

第一章 酒店行业文书写作概述

第一节 酒店行业文书的含义和种类

一、酒店文书的分类

酒店在实际工作中，需要撰写的文书有很多种，根据其形式和用途的不同大致可以划分为以下类型。

1. 按形式来划分

以形式作为划分标准，酒店文书可以大致分为如图1-1所示的两类。

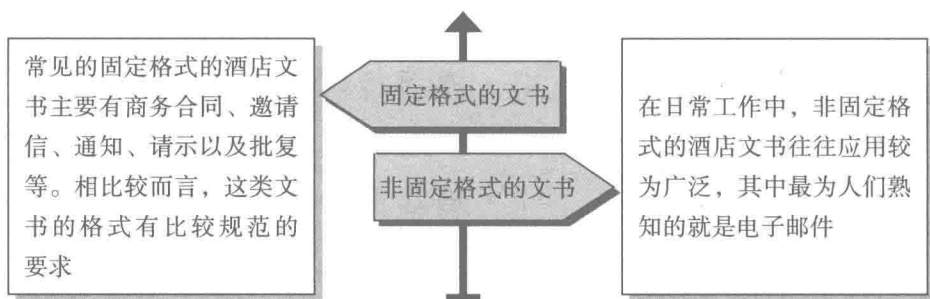


图1-1 按形式来划分文书种类

2. 按用途来划分

以用途作为划分标准，酒店文书可以分为如图1-2所示的两类。

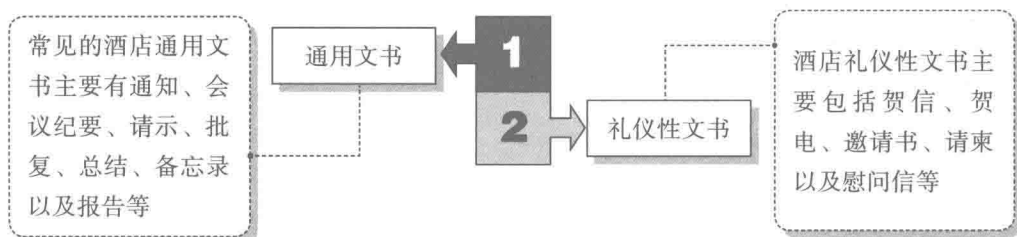


图1-2 按用途来划分文书种类