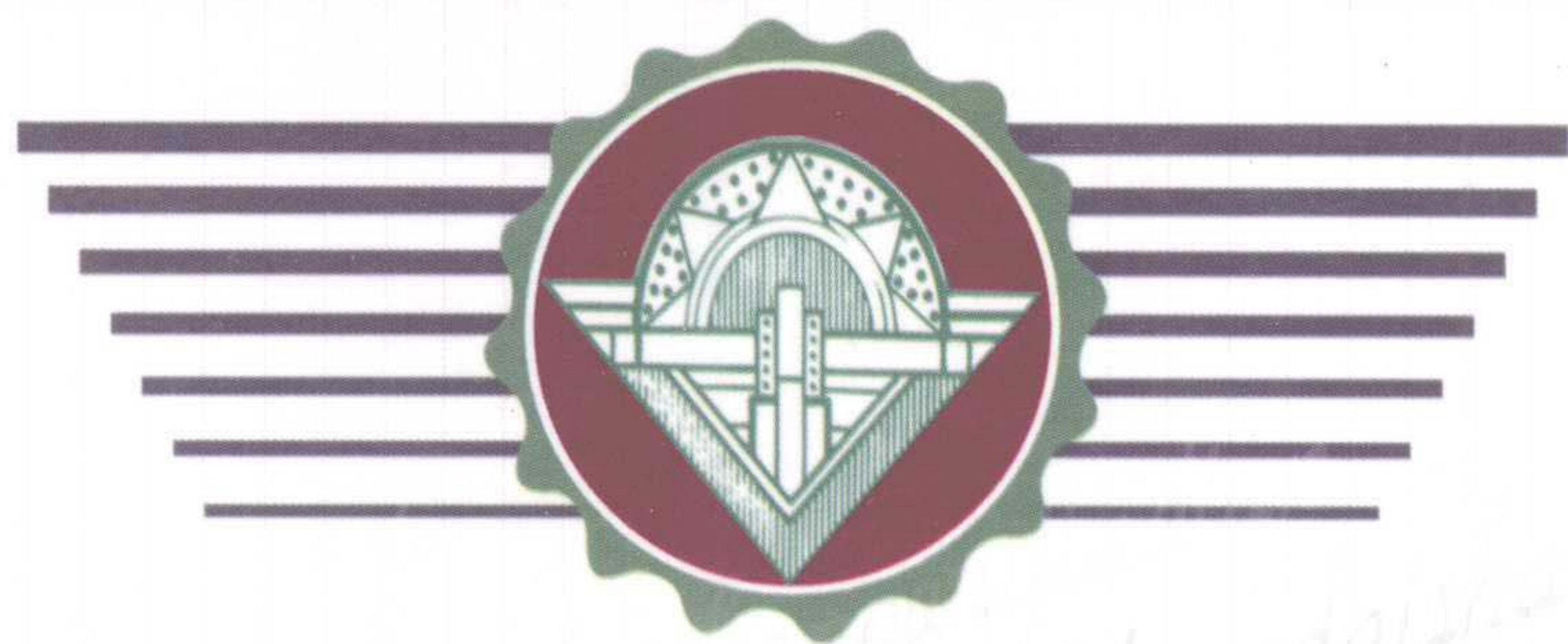


现代商务酒店

运行管理模式、标准 与员工素质培训手册



中国科技文化出版社

现代商务酒店运行管理 模式、标准与员工素质 培 训 手 册

主编 李宝刚

第一卷

中国科技文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务酒店运行管理模式、标准与员工素质培训手册/李宝刚主编.
—北京: 中国科技文化出版社, 2007

ISBN 978 - 7 - 204 - 06960 - 7

I . 现 ... II . 李 ... III . 酒店 - 管理 - 手册 IV . F726.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 008325 号

现代商务酒店运行管理模式、标准 与员工素质培训手册

主 编 李宝刚 策 划 刘海东
责任编辑 孙远诚 责任校对 贺之文

出版发行: 中国科技文化出版社
地 址: 北京市朝阳区
经 销: 新华书店
印 刷: 北京金鑫印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 毫米 1/16
印 张: 107
字 数: 2414 千字

标准书号: ISBN 978 - 7 - 204 - 06960 - 7
定 价: 998.00 元 (精装全四卷)

版权所有 违者必究

编 委 会

主 编：李宝刚

编委会：（排名不分先后）

陈志强	郑德昌	王富楼	王建新
彭玉良	魏昌林	梁可心	徐守林
郝宏强	郭京华	邢兰波	肖德良
徐 梦	杨立林	王 杰	张现清
毛凤阳	张德生	冯东生	吴世梁
高东伟	李庆兴	姚春云	

目 录

第一篇 酒店经营管理综述

第一章 酒店的定义性质和作用	(3)
第一节 酒店的定义和性质	(3)
第二节 酒店的作用	(4)
第二章 酒店的类型与等级	(6)
第一节 酒店的类型	(6)
第二节 酒店的等级	(8)
第三章 酒店经营活动	(41)
第一节 酒店经营与酒店管理	(41)
第二节 酒店经营活动的特点	(42)
第三节 酒店经营的指导思想	(43)
第四节 酒店经营活动的使命	(47)
第五节 酒店经营学的学科体系	(49)
第四章 酒店管理的定义和内容纲要	(58)
第一节 酒店管理的概念	(58)
第二节 酒店的四大资源	(59)
第三节 酒店管理的内容纲要	(60)
第四节 酒店业务的特殊性与管理的复杂性	(62)
第五节 酒店管理人员的素质要求和行为规范	(64)
第五章 酒店管理职能与基本方法	(67)
第一节 酒店管理职能	(67)
第二节 酒店管理的基本方法	(78)
第六章 酒店管理的理论基础	(82)

第一节	古典科学管理理论	(82)
第二节	行为科学	(83)
第三节	现代管理理论	(86)
第四节	现代管理方法和管理技术	(88)
第七章	酒店的基本设施与酒店的组织结构	(93)
第一节	酒店的物质结构 (基本设施)	(93)
第二节	酒店的管理与组织	(99)

第二篇 酒店经营理念与经营决策

第一章	酒店经营理念	(105)
第一节	酒店经营的基本意识	(105)
第二节	酒店经营的核心观念	(109)
第二章	酒店经营策略	(116)
第一节	酒店经营的特点与难点	(116)
第二节	酒店营销新观念的确立	(118)
第三节	酒店经营策略	(126)
第三章	酒店经济效益分析和成本控制	(143)
第一节	酒店经济效益评价分析体系	(143)
第二节	酒店量本利盈亏平衡分析	(150)
第三节	酒店成本控制	(163)
第四章	酒店经营预测	(172)
第一节	酒店经营预测概述	(172)
第二节	定性预测方法	(176)
第三节	定量预测方法	(180)
第五章	酒店投资与经营决策	(200)
第一节	酒店资金的筹措	(200)
第二节	酒店投资效益评估	(214)
第三节	酒店投资的可行性研究	(221)
第六章	酒店经营方式选择	(235)

第一节	经营方式的含义	(235)
第二节	酒店的特许经营	(244)
第三节	酒店合约经营	(250)
第七章	酒店价格决策	(261)
第一节	酒店定价原理	(261)
第二节	酒店定价策略	(277)
第三节	酒价格调整与管制	(286)

第三篇 酒店前厅部运行管理模式与标准

第一章	前厅部概述	(295)
第一节	前厅的主要任务与功能	(295)
第二节	前厅服务的工作特点及要求	(297)
第二章	前厅各岗岗位职责	(300)
第一节	总服务台主管岗位职责	(300)
第二节	大堂管理员岗位职责	(300)
第三节	总台接待员岗位职责	(301)
第四节	总服务台问询员岗位职责	(302)
第五节	总服务台收银员岗位职责	(302)
第六节	商务、总机领班岗位职责	(303)
第七节	商务中心人员岗位职责	(304)
第八节	话务员岗位职责	(304)
第九节	营销员岗位职责	(305)
第十节	清欠员岗位职责	(305)
第十一节	礼宾部领班岗位职责	(306)
第十二节	大堂迎宾员岗位职责	(306)
第十三节	大堂礼仪员岗位职责	(307)
第十四节	堂吧服务员岗位职责	(307)
第十五节	大堂清洁员岗位职责	(308)
第三章	前厅部的管理结构与管理要求	(309)
第一节	前厅部的管理结构	(309)

第二节 前厅部的设施与管理要求	(312)
第四章 前厅工作程序及标准	(317)
第一节 迎宾服务程序及标准	(317)
第二节 迎宾迎领客人服务程序及标准	(318)
第三节 礼仪服务程序及标准	(319)
第四节 礼宾服务程序及标准	(319)
第五节 总台接待员服务程序及标准	(320)
第六节 散客预订程序及标准	(321)
第七节 团队预订程序及标准	(321)
第八节 总台收银服务程序及标准	(322)
第九节 总台问询服务程序及标准	(323)
第十节 行李寄存、提取服务程序及标准	(324)
第十一节 商务中心服务程序及标准	(324)
第十二节 总机话务员服务程序及标准	(326)
第十三节 叫醒服务程序及标准	(327)
第十四节 VIP 叫醒服务程序及标准	(328)
第十五节 VIP 接待服务程序及标准	(328)
第十六节 外宾接待服务程序及标准	(329)
第十七节 堂吧服务员服务程序及标准	(329)
第十八节 大堂清洁员服务程序及标准	(330)
第十九节 会议接待服务程序及标准	(332)
第二十节 客人档案建立程序及标准	(332)
第二十一节 团队房间的分配及入住手续的办理	(333)
第二十二节 投诉的处理程序及标准	(334)
第二十三节 地面维护程序及标准	(334)

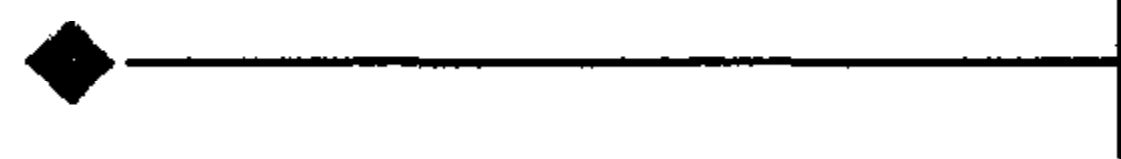
第四篇 酒店客房部运行管理模式与标准

第一章 客房部概述	(339)
第一节 客房部的地位与作用	(339)

第二节	客房类型与设计布置	(341)
第二章	客房部机构设置与职能分工	(346)
第一节	客房部的机构设置	(346)
第二节	客房部的岗位职责与相应的素质要求	(348)
第三章	客房服务质量的管理	(356)
第一节	客房员工的素质要求	(356)
第二节	客房服务的组织模式	(359)
第三节	客房服务内容及操作规程	(363)
第四节	提高客房服务质量的途径	(367)
第五节	客房部与其他部门的协作	(369)
第六节	客人类型和服务方法	(372)
第四章	客房部工作程序及标准	(375)
第五章	客房部卫生管理	(402)
第一节	清洁用具与清洁剂	(402)
第二节	客房清扫	(404)
第三节	做床方法与做夜床服务	(406)
第四节	客房的计划卫生	(410)
第五节	房务公共卫生	(412)
第六章	客房部洗涤管理	(415)
第一节	洗衣房各岗位职责与操作程序	(415)
第二节	洗衣房的工作标准	(421)
第三节	关于客衣洗涤的处理与预防	(423)
第七章	客房部设备管理	(425)
第一节	客房物品与设备管理	(425)
第二节	客房设备设施的保养	(427)
第八章	客房部安全管理	(431)
第一节	客房安全问题的特点与主要内容	(431)
第二节	客房部安全问题的防范	(432)
第三节	火灾的预防与处理	(435)

第五篇 酒店餐饮部运行管理模式与标准

第一章 餐饮部概述	(439)
第一节 餐饮部的职能与经营服务对策	(439)
第二节 餐饮部员工的素质要求	(449)
第二章 餐饮部的管理结构与管理要求	(452)
第一节 餐饮部的管理结构	(452)
第二节 餐饮部各岗位职责	(453)
第三章 餐厅分类与物品使用	(465)
第一节 餐厅构成与餐厅设施	(465)
第二节 菜单设计	(467)
第三节 餐厅卡单与结账	(468)
第四节 餐厅的卫生与餐厅用具保洁	(474)
第四章 餐厅服务技能	(477)
第一节 引位与点菜	(477)
第二节 摆台	(480)
第三节 托盘	(485)
第四节 斟酒	(489)
第五节 上菜	(493)
第六节 分菜	(500)
第七节 换盘与撤盘	(503)
第八节 折花	(504)
第五章 餐饮专业知识	(522)
第一节 茶的知识	(522)
第二节 酒的知识	(526)
第三节 菜系与烹饪知识	(533)
第六章 中、西餐散客服务技巧与标准	(538)
第一节 开市准备与收市整理	(538)
第二节 中餐茶市服务	(539)



第三节	中餐散客服务	(541)
第四节	西餐散客服务	(544)
第七章	中、西餐团体宴会服务技巧与标准	(547)
第一节	中餐团体宴会服务	(547)
第二节	西餐团体宴会服务	(551)
第八章	酒吧服务技巧与标准	(555)
第一节	酒吧服务常识	(555)
第二节	酒吧服务技能	(556)
第九章	送餐与自助餐服务技巧与标准	(561)
第一节	送餐程序	(561)
第二节	自助餐程序	(564)
第十章	餐饮部前厅岗位职责与服务秩序及标准	(568)
第一节	餐饮部前厅岗位职责前厅组织机构图	(568)
第二节	餐饮部前厅各岗程序及标准	(574)
第十一章	宴会操作程序及标准	(591)
第十二章	厨房各岗岗位职责与服务程序及标准	(600)
第一节	厨房各岗岗位职责	(600)
第二节	厨房各岗程序及标准	(606)

第六篇 酒店商场部运行管理模式与标准

第一章	商场部概述	(615)
第一节	商场部在酒店中的功能	(615)
第二节	商场部的服务与经营特色	(616)
第三节	商场部员工的素质要求与服务要求	(618)
第四节	顾客的消费心理	(621)
第二章	商品服务部门的管理和技能	(624)
第一节	商场部的组织机构	(624)
第二节	柜台营业员的工作要求与操作技能	(625)
第三章	商场服务部岗位职责	(627)

第一节	商场部经理服务职责	(627)
第二节	商场部副经理服务职责	(628)
第三节	商场部领班服务职责	(628)
第四节	商场部班组长服务职责	(629)
第五节	商场部会计服务职责	(629)
第六节	商场部出纳员服务职责	(630)
第七节	商场部财务主管服务职责	(631)
第八节	商场部业务主管服务职责	(631)
第九节	商场部柜台主管服务职责	(632)
第十节	商场部文员服务职责	(633)
第十一节	商场部收银员服务职责	(633)
第十二节	商场部营业员服务职责 (一)	(633)
第十三节	商场部营业员服务职责 (二)	(634)
第四章	商场部员工业务要求与业务操作	(635)
第一节	商场部员工业务要求	(635)
第二节	商场部业务操作技能	(637)
第五章	超市各岗服务程序及标准	(641)
第六章	商场部商品采购验收标准	(647)
第一节	食品类商品验收标准	(647)
第二节	化妆品验收标准	(653)
第三节	家用电器、燃气器具验收标准	(656)
第四节	电话、传真机验收标准	(659)
第五节	钟表类商品验收标准	(661)
第六节	照相器材类商品验收标准	(662)
第七节	计算器及电子记事本类商品验收标准	(663)
第八节	运动器材类商品验收标准	(663)
第九节	药品类商品验收标准	(664)
第十节	玩具类商品验收标准	(665)
第十一节	鞋类商品验收标准	(668)
第十二节	日用百货类商品验收标准	(670)

第十三节	香烟验收标准	(671)
第十四节	服装、纺织品验收标准	(672)
第十五节	皮制品验收标准	(673)
第十六节	金银饰品类验收标准	(674)
第七章	商场设备管理与维护标准	(675)
第一节	商场一般的修缮、装修规定	(675)
第二节	商场给排水系统管理	(677)
第三节	电气设备管理及维护	(681)
第四节	空调与通风管理与维护	(684)
第五节	电梯管理与维护	(686)
第八章	商场部营业员礼仪服务标准	(689)
第一节	营业员接待服务礼仪	(689)
第二节	营业员仪表标准	(690)
第三节	站立服务礼仪	(693)
第四节	柜台营业员站立服务礼仪	(694)
第五节	恭候顾客时站立服务礼仪	(694)
第六节	营业员施展微笑服务礼仪	(695)
第七节	营业员饰物佩戴标准	(696)
第八节	营业员着装与饰品佩戴标准	(697)
第九节	营业员迎宾服务礼仪	(699)
第十节	营业员基本服务用语规范	(699)
第九章	商场部营业员服务操作规范	(702)
第一节	营业员营业前操作规范	(702)
第二节	营业前收银员操作规范	(704)
第三节	营业中收银员操作规范	(704)
第四节	营业结束收银员操作规范	(706)
第五节	收银员离开收银台操作规范	(707)
第六节	向顾客展示商品操作规范	(708)
第七节	拿递商品操作规范	(708)
第八节	营业员销售服务操作规范	(709)

第九节	导购操作规范	(710)
第十节	文明售货操作规范	(711)
第十一节	商场部收款结算操作规范	(712)

第七篇 休闲康乐部运行管理模式与标准

第一章	休闲康乐部的概述	(715)
第一节	休闲康乐部的发展现状与地位	(715)
第二节	休闲康乐部的服务项目与基本职能	(716)
第二章	休闲康乐部的组织构架与职责要求	(720)
第一节	休闲康乐部的组织构架	(720)
第二节	休闲康乐部各岗位职责要求	(721)
第三章	休闲康乐部员工业务要求	(728)
第一节	服务台迎宾员业务要求	(728)
第二节	游泳池服务员业务要求	(728)
第三节	健身房服务员业务要求	(728)
第四节	桑拿浴服务员业务要求	(729)
第五节	保龄球馆服务员业务要求	(729)
第六节	台球室服务员业务要求	(729)
第七节	舞厅服务员的业务要求	(729)
第八节	游艺室服务员业务要求	(730)
第四章	休闲康乐部服务工作程序及标准	(731)

第八篇 公关销售部运行管理模式与标准

第一章	公关销售部的地位和作用	(749)
第一节	公关部的地位和作用	(749)
第二节	公关销售部组织机构与岗位职责	(753)
第二章	公关销售部公共关系实务	(756)
第一节	怎样做好接待	(756)

第二节	宴会安排	(758)
第三节	专题活动	(762)
第四节	记者招待会	(764)
第五节	推广准备	(765)
第六节	推广的形式	(766)
第七节	公关的“交通工具”——文书	(766)
第八节	谁是公众	(769)
第三章	公关销售部商品促销工作标准	(770)
第一节	促销方案的制订	(770)
第二节	商品促销策划管理标准	(771)
第三节	促销效果评估标准	(773)
第四节	商品促销办法	(776)
第四章	公关销售部营销管理	(779)
第一节	酒店营销活动概述	(779)
第二节	酒店营销组合策略	(786)
第三节	酒店最新营销理念和营销技巧	(796)
第四节	酒店营销管理技能标准	(809)

第九篇 非经营部门运行管理模式与标准

第一章	总经理办公室运行管理模式与标准	(857)
第一节	总经理办公室的作用、职责、组织机构	(857)
第二节	总经理办公室各岗岗位职责	(858)
第三节	财务部各岗操作程序标准	(861)
第二章	人事部运行管理模式与标准	(864)
第一节	人事培训部组织机构	(864)
第二节	人事培训部岗位职责	(865)
第三节	饭店各项管理制度	(868)
第三章	财务部运行管理模式与标准	(876)
第一节	饭店财务管理的特点	(876)

第二节	财务部的岗位设置和组织机构	(877)
第三节	财务部工作人员岗位职责	(879)
第四章	工程维修部运行管理模式与标准	(886)
第一节	工程维修部的职责和组织机构	(886)
第二节	工程维修部各岗岗位职责	(887)
第三节	工程维修部的基本作业	(889)
第五章	保安部运行管理模式与标准	(899)
第一节	保安部组织机构	(899)
第二节	保安部各岗岗位职责	(900)

第十篇 酒店员工素质培训

第一章	酒店(饭店)员工素质培训概述	(907)
第一节	酒店(饭店)员工素质培训的重要性	(907)
第二节	酒店(饭店)员工素质培训的内容与方法	(908)
第三节	员工素质培训的形式与程序	(910)
第二章	酒店(饭店)员工基本素质培训	(912)
第一节	要树立正确的服务观念	(912)
第二节	要有良好的服务意识	(913)
第三章	酒店(饭店)员工心理分析与管理	(918)
第一节	员工需求心理分析与管理	(918)
第二节	员工激励心理分析与管理	(925)
第三节	员工疲劳心理与保健心理的分析与管理	(932)
第四章	酒店(饭店)员工心理素质培训	(946)
第一节	酒店(饭店)员工服务心理概述	(946)
第二节	酒店(饭店)员工要了解宾客心理需求	(948)
第三节	酒店(饭店)员工应具备的职业心理素质	(951)
第五章	酒店(饭店)员工形象素质培训	(955)
第一节	酒店(饭店)员工服饰修饰方面的培训	(955)
第二节	酒店(饭店)员工个人仪容的塑造	(960)

第三节	酒店（饭店）员工的仪态培训要求	(969)
第六章	酒店（饭店）员工语言培训	(977)
第一节	酒店（饭店）员工常用礼貌用语培训	(977)
第二节	酒店（饭店）优质服务的语言艺术技巧	(985)
第三节	酒店（饭店）员工服务忌语	(986)
第七章	酒店（饭店）各部门员工素质要求	(990)
第一节	前厅部员工素质要求	(990)
第二节	客房部员工素质要求	(991)
第三节	餐饮部员工素质要求	(993)
第四节	商场部员工素质要求	(996)
第五节	康乐部员工素质要求	(998)
第六节	安全保卫部员工素质要求	(999)
第八章	酒店（饭店）各部门员工礼仪培训	(1000)
第一节	前厅部员工礼仪培训	(1000)
第二节	客房部员工礼仪培训	(1019)
第三节	餐饮部员工礼仪培训	(1024)
第四节	商场部员工礼仪培训	(1040)
第五节	康乐部员工礼仪培训	(1049)
第六节	安全保卫部员工礼仪培训	(1056)
第九章	客户异议处理技巧	(1059)
第一节	客户异议的类型	(1059)
第二节	处理客户异议的原则	(1063)
第三节	化解客户抱怨技巧	(1066)
第十章	酒店（饭店）各部门员工服务标准培训	(1069)
第一节	前厅部员工服务标准培训	(1069)
第二节	客房部员工服务标准培训	(1076)
第三节	餐饮部员工服务标准培训	(1087)
第四节	商场部员工服务标准培训	(1098)
第五节	康乐部员工服务工作标准	(1100)
第六节	安全保卫部员工服务工作标准	(1105)