

# 鄂尔多斯乌审旗东方明珠国际 大酒店经营管理策划书 (简 案)

项目名称：鄂尔多斯乌审旗东方明珠国际大酒店

项目位置：乌审旗五马路中段

## 本方案目录

- 一、酒店经营定位
- 二、酒店管理方案
- 三、酒店市场分析
- 四、财务管理方案
- 五、投资效益分析
- 六、合作经营方式

方案撰写：金龙凤大酒店

## 一、酒店定位

### 1、装修定位和规划设计（框架）

客房：以时尚现代风格为主，简洁、明快，突出色彩，每层一个主题颜色或者几层为一主题颜色。包括墙面、地面、装饰品、走廊等等。客房内以温馨暖色调为主题或以成吉思汗蒙古特色装修。

酒店客房力求装修豪华，有豪华的软垫床、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具和床上用品。室内满铺高级地毯，或优质木地板及其他适应材料，配有液晶电视、电脑等。采用区域照明且目的物照明度良好。客房拥有独立卫生间，装有高级抽水马桶、面盆及有彩色标识的冷热水龙头、梳妆台（配备梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸并带淋浴喷头（或只设单独淋浴间），配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用豪华建筑材料装修地面、墙面，色调高雅柔和；提供客人可以控制的音响系统。配备十分有效的防噪音及隔音措施；有内窗帘及外层遮光窗帘等。客房拥有良好的排风系统、110/220V 电源插座，配有吹风机。24 小时供应冷热水；提供互联网宽带接入服务；

餐厅：以奢华、富贵的中式风格为主，布局合理，有小大宴会厅，豪华厅房和多功能厅。每个厅房设计卫生间和洗手间，体现出档次高档。

主楼地下一层为地下停车场，为酒店客人提供停车车位并提供洗车服务。

裙楼地下室计划规划设计做二个物料库房，一个冷库，员工餐厅。

（酒店暂时缺少办公区域）

裙楼南侧一层为酒店的大堂，设有商务中心、票务中心、预订部、礼宾部。（北面设烤鸭房，南面设海鲜养殖区）。

裙楼南侧二层四周设计为大堂吧设茶艺、报刊书籍、网上冲浪。

裙楼三层设计为餐饮部厅房 8 间。

裙楼南侧四层设计为主厨房，包括热菜间、冷荤间、面点间、烧腊间、洗碗间、摘菜间、传菜间。

五楼（在四楼楼顶）设计可容纳 1200 人就餐的大宴会厅（也可分成两个 600 人的宴会厅）和风格不同的厅房 18 间；南侧裙楼西侧设计可同时容纳 100 人就餐的西餐厅和东侧设计同时容纳 200 人多功能厅（可做会议室和小型宴会厅）。

酒店主楼六楼设为行政楼层，有健身房、小型会议室（可容纳 60 人）、总统套房 4 个，并设置专用布草间和经理室及四个棋牌室。

健身房内配有乒乓球台 2 个、台球桌 1 个、跑步机 4 台、健身器

械等。

酒店主楼七层至十四层为客房，每个楼层设有值班服务室、消毒间、布草间存放本楼层所需的布草，每层共有 26 个房间，共计拥有房间数约为 200 间客房。

北侧裙楼 1-5 层为洗浴城，内设洗浴、汗蒸房、KTV、足疗、按摩、宵夜、演艺等各项服务。

经营定位：走商务性酒店的价格策略，根据乌审旗市场来定价，在楼层分为无烟楼层、行政楼层；按房型来分有标准间、大床间、商务间、商务套房、行政套房、总统套房。具体根据现场实际情况确定。

|     |      |     |          |     |          |
|-----|------|-----|----------|-----|----------|
| 价位： | 标准间  | 门市价 | 288 元/间  | 协议价 | 220 元/间  |
|     | 大床间  | 门市价 | 348 元/间  | 协议价 | 280 元/间  |
|     | 商务间  | 门市价 | 388 元/间  | 协议价 | 320 元/间  |
|     | 商务套房 | 门市价 | 888 元/间  | 协议价 | 688 元/间  |
|     | 行政套房 | 门市价 | 1588 元/间 | 协议价 | 1088 元/间 |
|     | 总统套房 | 门市价 | 4888 元/间 | 协议价 | 3888 元/间 |

客房配有 minibar 保险箱、电脑等设施

会员的推广：采用出售会员卡的模式进行，采用会员制。

客 源：主要以中高端商务客人、油气田领导、当地政府高官、企业老总为主。

餐 厅：走川菜、粤菜、海鲜、蒙餐、全聚德烤鸭、北京家常菜等为主。根据当地市场定位高端消费人群和商务宴请。特聘请专业的营养师、点菜师。宴会厅是以中高端宴席为主，标准菜单要高于其他酒店价格。

## 二、酒店管理方案

### 1、酒店人员编制

| 部 门 | 职 位   | 编制人数 | 基本工资      | 小计      |
|-----|-------|------|-----------|---------|
| 办公室 | 董事长   | 1    |           |         |
| 办公室 | 执行总经理 | 1    | 17000 元/月 | 17000 元 |
| 办公室 | 办公室主任 | 1    | 4000 元/月  | 4000 元  |
| 办公室 | 文员    | 1    | 2000 元/月  | 2000 元  |
| 办公室 | 司机    | 2    | 2800 元/月  | 5600 元  |
| 办公室 | 保安队长  | 1    | 2500 元/月  | 2500 元  |
| 办公室 | 保安员   | 6    | 1600 元/月  | 9600 元  |
| 办公室 | 外联人员  | 1    | 5000 元/月  | 5000 元  |
| 合计  | 14 人  |      | 45700 元   |         |
| 质检部 | 质检主管  | 1    | 3000 元/月  | 3000 元  |
| 质检  | 质检专员  | 1    | 2000 元/月  | 2000 元  |

|       |         |   |          |        |
|-------|---------|---|----------|--------|
| 合计    | 2 人     |   | 5000 元   |        |
| 人力资源部 | 人力资源专员  | 1 | 2500 元/月 | 2500 元 |
| 人力资源部 | 劳资专员    | 1 | 2500 元/月 | 2500 元 |
| 合计    | 2 人     |   | 5000 元   |        |
| 工程部   | 工程部长    | 1 | 4500 元/月 | 4500 元 |
| 工程部   | 水工      | 1 | 2500 元/月 | 2500 元 |
| 工程部   | 电工（强弱电） | 2 | 3000 元/月 | 6000 元 |
| 工程部   | 万能工     | 1 | 3000 元/月 | 3000 元 |
| 工程部   | 网络维护    | 1 | 2000 元/月 | 2000 元 |
| 合计    | 6 人     |   | 18000 元  |        |
| 财务部   | 财务经理    | 1 | 5000 元/月 | 5000 元 |
| 财务部   | 会计      | 2 | 3000 元/月 | 6000 元 |
| 财务部   | 库管      | 2 | 2000 元/月 | 4000 元 |
| 财务部   | 出纳      | 1 | 2000 元/月 | 2000 元 |
| 财务部   | 采购      | 2 | 2600 元/月 | 5200 元 |
| 财务部   | 夜审      | 1 | 2000 元/月 | 2000 元 |
| 财务部   | 日审      | 1 | 2000 元/月 | 2000 元 |

|     |        |    |          |                  |
|-----|--------|----|----------|------------------|
| 财务部 | 清欠员    | 1  | 4000 元/月 | 4000 元按<br>1% 提成 |
| 合计  | 11 人   |    | 30200 元  |                  |
| 房务部 | 房务总监   | 1  | 8000 元/月 | 8000 元           |
| 房务部 | 客房经理   | 1  | 4500 元/月 | 4500 元           |
| 房务部 | 前厅经理   | 1  | 5000 元/月 | 5000 元           |
| 房务部 | 大堂副理   | 1  | 3000 元/月 | 3000 元           |
| 房务部 | 客房主管   | 2  | 2400 元/月 | 4800 元           |
| 房务部 | 前台主管   | 1  | 2600 元/月 | 2600 元           |
| 房务部 | 客房领班   | 4  | 2200 元/月 | 8800 元           |
| 房务部 | 行政楼层主管 | 1  | 2400 元/月 | 2400 元           |
| 房务部 | 楼层服务员  | 20 | 1600 元/月 | 32000 元          |
| 房务部 | 房务中心文员 | 3  | 1600 元/月 | 5400 元           |
| 房务部 | P A    | 3  | 1500 元/月 | 4500 元           |
| 房务部 | 花工     | 1  | 1500 元/月 | 1500 元           |
| 房务部 | 行李员兼门童 | 4  | 1700 元/月 | 6800 元           |
| 房务部 | 收银员    | 7  | 2000 元/月 | 14000 元          |

|     |       |    |           |            |
|-----|-------|----|-----------|------------|
| 房务部 | 吧员    | 5  | 2000 元/月  | 10000 元    |
| 房务部 | 洗衣房主管 | 1  | 3000 元/月  | 3000 元     |
| 房务部 | 洗衣工   | 4  | 1500 元/月  | 6000 元     |
| 房务部 | 布草员   | 1  | 1500 元/月  | 1500 元     |
| 合计  | 61 人  |    | 123800 元  |            |
| 餐饮部 | 餐饮部经理 | 1  | 10000 元/月 | 10000 元    |
| 餐饮部 | 营销经理  | 1  | 6000 元/月  | 6000 元+提成  |
| 餐饮部 | 营销人员  | 6  | 3000 元/月  | 18000 元+提成 |
| 餐饮部 | 宴会主管  | 3  | 2400 元/月  | 7200 元     |
| 餐饮部 | 厅房主管  | 3  | 2400 元/月  | 7200 元     |
| 餐饮部 | 点菜员   | 4  | 2600 元/月  | 10400 元    |
| 餐饮部 | 营养师   | 2  | 4000 元/月  | 8000 元     |
| 餐饮部 | 值台服务员 | 28 | 1800 元/月  | 50400 元    |
| 餐饮部 | 收银员   | 2  | 2200 元/月  | 4400 元     |
| 餐饮部 | 酒水员   | 1  | 2200 元/月  | 2200 元     |
| 餐饮部 | 果档师傅  | 1  | 2200 元/月  | 2200 元     |
| 餐饮部 | 宴会服务员 | 10 | 1800 元/月  | 18000 元    |

|     |        |    |           |          |
|-----|--------|----|-----------|----------|
| 餐饮部 | 传菜主管   | 2  | 2400 元/月  | 4800 元   |
| 餐饮部 | 传菜员    | 15 | 1600 元/月  | 24000 元  |
| 合计  | 79 人   |    | 172800 元  |          |
| 厨务部 | 厨师总监   | 1  | 20000 元/月 | 20000 元  |
| 厨房部 | 中餐厨师长  | 1  | 8000 元/月  | 8000 元   |
| 厨房部 | 西餐厨师长  | 1  | 6000 元/月  | 6000 元   |
| 厨务部 | 各档口    | 40 | 20 万/月    | 200000 元 |
| 厨务部 | 洗碗间    | 6  | 1500 元/月  | 9000 元   |
| 厨务部 | 择菜间    | 4  | 1500 元/月  | 6000 元   |
| 合计  | 约 53 人 |    | 249000 元  |          |
| 康乐部 | 经理     | 1  | 5000 元/月  | 5000 元   |
| 康乐部 | 主管     | 2  | 2600 元/月  | 5200 元   |
| 康乐部 | 吧员     | 1  | 2200 元/月  | 2200 元   |
| 康乐部 | 服务员    | 10 | 1800 元/月  | 18000 元  |
| 合计  | 14 人   |    | 30400 元   |          |
| 总计  | 224 人  |    | 677900    |          |

合计人数 224 人（这个数为开业前期的员工人数，开业后期，由于个人业务技能都在增强，所以以上员工可以减少部分岗位员工）

## 2、酒店各项管理制度（部分）

执行总经理有关制度：

《总经理岗位责权及经济指标考核制度》

人事相关制度：

《员工手册》、《酒店用工合同》、《酒店员工考勤制度》、《酒店入离职管理办法》……

财务部门有关制度：

《会计岗位职责》、《出纳岗位职责》、《库管岗位职责》、《采购员岗位职责》、《收银员岗位职责》、《营业现金管理办法》、《酒店财务制度》、《酒店物流制度》、《厨房成本管理办法》、《酒水单据管理办法》、《酒店各种合同及印章管理办法》、《酒店房务常用表格单据》……

餐饮部门相关制度：

《餐饮部经理岗位责权及经济指标考核制度》、《餐饮部主管岗位

责权》、《服务员岗位职责和服务技能标准》、《传菜员岗位职责》、《宴会接待的相关职责管理规定》、《厨房管理制度与成本考核目标》……

房务部门相关管理制度：

《房务总监岗位职责及经济考核指标》、《客房主管岗位职责》、《客房服务员岗位职责及服务标准》、《客房日常检查质量表》、《客房布巾管理》、《酒店房务常用表格单据的管理》、《客房服务细节管理》

营销部门：

《营销经理外联业务制度》、《商务合约》、《营销经理经济考核指标》、《营销经理岗位权责》

后勤部门：

《酒店停车安全管理》、《酒店消防系统管理》、《酒店监控系统管理》、《酒店局域网络管理》、《日常维修检查与申报制度》、《维修员岗位职责》、《酒店公共能源管理办法》

### 3、酒店目标管理

酒店发展过程中有所取得的成就，也有不足和将来要改进提

高的问题。如何使酒店在将来更好的发展，应该确定经营目标，也就是首先对酒店实施目标管理。

目标就是要想达到的境地和标准。在管理的基本职能中，计划是在管理活动开始之初完成的，而计划就是设立目标。目标管理是一种以目标为向导、效益为中心，激励为手段，以制定目标、指导目标的实现和衡量成果，为基本内容的新型管理方法。它能有效地调动全体员工的积极性，增强责任感和荣誉感，制约管理人员决策的随意性，增强经营管理的科学性。

实施目标管理无论在经营方面、管理方面都会收效颇丰。营业收入稳步增长，员工工作主动热情、各类投诉、事故明显减少。实践证明，目标管理是十分科学的管理机制，它在市场经济的激烈竞争中具有强大的生命力。

目标管理在酒店管理中的主导作用表现在，目标决定着酒店管理方向，它是激发管理者和被管理者的内在动力，是评价和考核工作成效的基本尺度。，因此确定目标是开展目标管理的起点，目标确定的准确与否，直接制约着目标管理的全过程，所以要首先将任务转化为目标，将目标区分责任，赋予明确的标准，

即每个分目标在总目标中的地位。并根据不同客观条件灵活调节。使目标的先进性和可行性相统一，达到“跳一跳够得到”的激励作用。

目标确定后，就要根据实际情况搞好分解结合，进行定位定量，把酒店的总目标纵向逐级分解到部门、班组最终使目标落实到每个人，做到目标分解不断线，无缺口，达到级级有责任，人人有目标。坚持分目标总值大于等于总目标，坚持民主协商的原则。充分发挥目标的激励作用。达到民主与集中的统一。采取目标责任承包的办法，既目标一级一级报上来，各类目标项项可考核。达到千斤重担有人挑，人人身上有指标。

众所周知酒店的目标就是提高经济效益，如果目标效益模糊使用差不多、基本上、大概其等摸能两可的语言，就难以进行目标的论证控制与效益考评，因此就要对目标进行量化和定性相结合的办法。能量化的全部量化（如营业收入、营业成本、营业费用等），不能量化的要定化（如顾客满意率、服务态度等），定性模糊的要可考、可测（如业务技能、出勤率等）。

其实说到底，目标管理是以人为中心以人为本的管理，只要

把人的管理抓好了，也就为抓好其它方面的工作创造了先决条件。所以在实施目标的过程中，必须把管理的重点放在发挥每位员工的积极性、创造性上。

为此，一是要抓培训教育，通过思想和业务技能的提高，解决工作主动性的问题，解决会干的问题。

二是要抓协调，消除干扰。围绕各项目标的实施，对每个部门每个班组和个人之间遇到的各种矛盾和问题，及时解决、帮助协调。

三是要抓检查，及时掌握目标运行动态，完成情况，通过检查督促和信息反馈抓准带有普遍性的问题。

另外目标管理追求的是整体效益，要求个人目标服从组织目标，而组织目标又以个人目标为基础，因此要强调目标的系统性，把整个目标分解成单个目标单位，使单个目标相互联系，作为整体目标的一部分，克服老总管全局，经理管自己的现象，打造人人以目标为中心的理念，相互协调地工作，共同的目标、共同的荣誉、共同的利益使大家既种好责任田，又积极配合，从根本上解决推委、扯皮的问题。

考评是目标运行的最后一个阶段，也是难点和热点，它关系

到整个酒店的凝聚力和向心力。考评目标是管理周期的终点又是另一个管理周期的起点，需要周密计划、科学实施。采取标准、办法、结果“三透明”。实行员工参与互相监督的机制，以精神奖励为重点与物质奖励相结合。其中包括组织考评与自我考评相结合，组织考评是考评的最高形式，而自我考评是自我管理的体现。针对本部门工作的特点，建立自我考评机制，设置目标管理成果考评登记本，填写平时工作情况、工作成绩、工作失误。作为组织考评的依据。充分发挥自我激励作用，使工作自觉性和内在动力得到最大的发挥。从上至下贯穿新的工作理念，今天我要做好什么？明天我该干什么？上一周我做了什么？解决了什么问题？完成了什么任务？不断的反思自己的工作。是否无愧于自我的职位。

实行目标管理，又必须有详细的、科学、可行的计划和方案，把管理的方向、目标、任务、方式、方法等分清楚，以便有所遵循。但目标管理又不可能，也没有必要把所有的内容都面面俱到地罗列出来，随着主观的变化，客观条件的影响，也会遇到一些矛盾和问题，也会由于任务和形式的变化，而面临新的情况和困

难，这就要求我们管理者，在总体安排时既要有预见性地统筹安排，又要留有余地，团结既定目标，做好协调和化解矛盾的工作、各个环节、各个方面都要有效运转，将随机工作纳入目标管理的轨道上来。管理是良好工作方法的总结，只有努力地工作才会不断地积累管理经验。酒店管理是对酒店全方位、全过程的管理，是将各种资源进行科学、合理、高效、有益的整合，从而为酒店创造理想效益的活动。

通过以前的工作实际所展现出来的诸多问题，全员管理是我们酒店管理追求的理想目标，也是我们酒店下一步工作的重点。

## 第二要实施细节管理

成功的基础是管理细节到位，管理是由细节组成的，细节是提高服务质量的基础。

1. 细节到位取决于观念的改变。同样的问题站在不同的角度就会得出不同的结论，对细节的看法取决于管理者的思想意识和管理者的观察力、洞察力和分析问题的能力。因此，转变观念才能注意到细节，才能通过细节把握全局。

2. 战略决策源于细节分析。无论战略上还是战术上的决策，

都是通过对蛛丝马迹的分析后才做出的。管理的决策也同样是对市场的迹象、趋势的分析、对日常管理中的细节问题分析的结果。如果不善于对细节进行分析，就不可能有正确的决策。

3. 酒店管理无小事，做好小事，才能成就大事。服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将服务的细节做到位，客人才能感觉到服务的存在，酒店才能实现体验营销。在事无巨细的管理中，细微之处才能显示出管理的水平，只有将一般人不注意的小事做好，才能将自己的酒店与其它酒店区别开。

### 第三要进行素质管理

酒店的素质决定输赢，酒店的素质表现为酒店作为以产品和服务满足变化着的需求，并以获取利润为目标而存在的社会化组织长期存在的合理性。它作为一种组织的集体的素质和系统的素质，是其追求使命感和终极目标的团队和文化的素质，或者说，酒店素质是酒店作为一个有机体自我生存、自我完善和可持续发展的素质。

1、管理层的领导能力是酒店发展的重点。一个管理者要有明确的经营理念和对细节无限的敏感重视，管理者不可能事必躬

亲，但一定要明察秋毫，要有解决细节问题的能力，并且成为员工的榜样，只有这样，酒店的工作才能真正做细，做到位。

2、酒店忽视细节要付出很高的代价。酒店的工作是由细节构成的环节，如果某个细节出了问题，这个环节就会偏离中心，甚至断裂。一盘味道很美的菜肴，上面点缀着香菜叶，可香菜叶中有黄叶或黑叶，这时的菜的美感会陡然下降。一个烟头会使酒店化为灰烬，一个错误的定价，会失去一个市场

3、同类酒店之间的差距是由细节构成的。酒店的功能是一致的，同类的酒店没有太大的差异，但是，经营者和消费者都能很清晰地鉴别出甲、乙、丙、丁，这种鉴别的基础则是细节上的差异。

4、成功源于细节的积累。酒店的成功取决于细节的积累，这种积累是日常的工作程序、服务规程、服务标准的体现，尤其是对个例的解决。成功与失败之间是由细节相连接的，做好了走向成功，否则就会因小失大，由小错误导致大错而失败。

#### 第四要进行意识管理

作为酒店的管理者决不能再把自己的员工队伍单纯的看成是一

个基层服务群体，一个只需按规范化、标准化操作的服务队伍，而应该把自己的员工队伍努力培养和塑造成一支不断学习进取的队伍，一支具有市场意识、竞争意识的队伍，一支具有成本、环保、创新意识的队伍。

1、市场意识。进入市场经济，酒店管理者要有强烈的市场意识，而作为酒店基石的员工，更需具备市场意识。酒店好的经济效益、社会声誉，不光是靠管理层的努力就能够完成的，而需要酒店中每位员工的共同努力才能做到的。现代酒店员工除了爱岗敬业，完成本职工作外，还要有人人促销，人人参与市场开发，人人推销酒店，宣传酒店的意识行为。同时在社会外部大市场，酒店内部小市场，对客服务的具体工作中发现潜在的客源商机，接待好老顾客，留住新顾客，都是员工应具备的市场开发意识、客源竞争意识的体现。

所以，现代酒店员工应该具有强烈的市场意识，在酒店中如果只有管理者有市场意识，而普通员工无市场意识，那这个酒店的入住率、经济效益是可想而知的。故酒店员工必须具有市场意识，才能参与市场竞争，酒店才能成为一艘在市场经济的海洋中

航行，永不沉没的巨轮。

2、竞争意识。作为酒店的员工，必须懂得入职竞争，岗位竞争，服务竞争，生存的竞争是无处不在的，竞争机制在国有、民营、外资酒店中是无处不有的。“市场不相信眼泪，竞争不同情弱者”，要想使自己变得强大，做为酒店员工必须具有强烈的竞争意识，敬业意识，努力掌握好本岗位的工作程序，设备的操作方法，做好规范化，标准化，个性化服务，牢固树立顾客至上，一丝不苟的工作作风。只有竞争意识强，学习欲望高的员工，才能在竞争激烈的社会中不断提升自己，充实自己，才不至于遭到酒店与社会的淘汰。酒店员工必须具备强烈的竞争与进取意识，您才能真正成为一个合格的酒店人。

3、危及意识。一个有着危机意识、忧患意识、压力感、紧迫感的酒店，才是一个有希望的酒店。做为现代酒店的员工，除了具有市场意识、竞争意识外，还应具备一个很重要的意识——危机意识。人只有在危机面前，才能发奋图强，格外清醒，才能变压力感、紧迫感、危机感为动力。酒店管理者在员工入职培训之时，就应教育每一位员工懂得危机，知晓在市场经济中危机是无处不

在、无处不有的。酒店在辉煌时要讲危机，在不景气时更要大讲危机，只有树立全员危机感、紧迫感，酒店才能立足激烈的市场竞争，才能变危机为转机，为良机。

4、服务意识。作为酒店的员工，可以说服务是基础，服务是灵魂，是酒店中最容易做好，又最难做好的工作。酒店员工必须高度树立“宾客至上，服务第一”的思想，树立“客人满意，是对我服务工作的最高奖赏与评价”的思想。始终牢记，酒店给客人提供的最重要的产品是服务，而服务这种产品，一旦提供给客人是劣质的，不合格的，不满意的，那将是永远无法更换和改变的。它不但影响酒店的声誉与形象，而且也证明我们服务人员的技能，服务行为的不合格。酒店业的竞争将主要体现在服务的竞争上，所以需要我们每位服务人员必须树立高度的、强烈的、视优质服务为企业生命的服务意识。

5、文化意识。文化酒店品牌竞争，酒店企业凝聚力、生存力与生命力竞争的基础。现代酒店不但需要员工的知识越广，越宽阔越好，而且要求酒店员工要具有较高的文化意识，成为一专多能的复合型人才。员工除具有广博的知识，精湛的技艺之外，还需

具有良好的心理素质，艺术修养，职业道德等。有了一支文化意识强大的队伍，酒店的文化氛围一定是很浓郁的，员工所展示出的素质，知识面，文明修养，服务意识，服务技巧，服务水准都是高人一等的。如果酒店员工人人都具备了良好的文化意识，那么，这个酒店一定会形成强大的文化凝聚力，形成强有力的集体主义价值观，企业道德和企业精神，而所创造出的酒店文化，服务文化将是具有旺盛生命力的。

6、成本意识。酒店效益，酒店成本在每个员工的手中。现代酒店员工，除了有良好的服务意识，做好本职工作外，还必须具备“开源节流、节能增效”的成本意识，坚决控制好自己工区范围内的水、电、气、低值易耗品的使用，杜绝水长流，灯长明的现象发生。做好酒店设备、设施的维护保养，减少维修，降低物耗，做好人人节约一滴水，一度电，一张纸的活动。如果酒店成本控制工作，成本意识在员工中深入人心了，每个员工都有上佳的成本意识，那酒店从中所获取的经济效益将是巨大的，激烈的市场竞争，要求现代酒店员工必须具备成本意识。

7. 环保意识。绿色环保已成为了现代酒店发展的潮流，作为现

代酒店的员工，必须具有环保意识，在酒店中能客人提供一个自然、清新、宁静、优美的好环境，在日常生活中能努力使自己成为维护人类美好环境的一员。酒店员工必须懂得一定的环保知识，并在日常工作生活中，做好环境保护工作，节能降耗工作，绿化美好工作，减少污染，减少浪费，努力使自己遵循创建绿色酒店的实施原则，把环境意识融入自己的日常对客服务的工作中去，使自己真正成为一名服务与环保的优秀员工，使我们的酒店成为可持续发展的酒店。

8、美学意识。市场经济的确立，加入世贸，使国内酒店业之间的竞争加剧。而酒店能否在竞争中取胜，与酒店管理者及全体员工的素质及审美文化修养有直接关系。酒店及其服务人员作为宾客的一种特殊审美对象，只有具有一定的美学修养，审美意识，能够欣赏，创造美，不断提高酒店的文化美，服务美，行为美，环境美，语言美，装饰美等，才能在竞争中立于不败之地。所以，酒店之间的竞争可以说是美的竞争，审美档次的竞争，谁能够真正为顾客提供一个优美舒适的环境，给宾客以高品位的美的享受，谁就能在这种竞争中站稳脚跟，为酒店创造效益。现代酒店

需要我们的员工必须懂得和掌握一定的美学修养，审美情趣，具有一定的美学意识。

9. 创新意识。21世纪是知识经济时代，做为酒店服务工作人员，除了扎实的掌握好服务的规范化、标准化以外，在服务工作中还要因人、因时、因地的做好个性化服务，特殊服务，超值服务，在工作中有创新意识，不能死搬教条和书本知识，创新是延伸服务和发展的生命。现代酒店员工需要有变革和创新意识，去创造新的服务，新的文化，新的经营，新的营销理念，一言蔽之，即充分应用知识去变革、去创新。创新是酒店企业求生存，求发展，延长经营生命周期的灵魂。新世纪我们培养的酒店员工必须是有知识，有锐气，有创新意识，能用脑为客服务的优秀复合型服务人员，而不是只会机械待客的服务生。创造性的做好服务工作，是酒店员工必须具备的意识。

10、协调意识。随着现代酒店大量引入高新技术，协调、沟通、协作在现代酒店中显得越来越重要。二线为一线服务，一线为宾客服务，现代酒店就象一部庞大而复杂的机器，而我们每个员工，又是身处不同岗位的螺丝钉、零部件，不但要忠于职守，有责任

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/73622315004011055>