# 酒店管理人员

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2025-01-20

*第一篇：酒店管理人员酒店管理人员、公关人员、业务人员的礼仪【一】 怎样向别人做自我介绍1．在没有人代介绍的情况下，自我介绍的方法很简单，主 动把自己的姓名、单位、工作告诉对方，2．如在接待外宾时，有必要介绍自己的籍贯。【二】 公众场合自我...*

**第一篇：酒店管理人员**

酒店管理人员、公关人员、业务人员的礼仪

【一】 怎样向别人做自我介绍

1．在没有人代介绍的情况下，自我介绍的方法很简单，主 动把自己的姓名、单位、工作告诉对方，2．如在接待外宾时，有必要介绍自己的籍贯。

【二】 公众场合自我介绍的礼仪

1．表达要清晰 2．音量要适中 3．举止要得体 4．注意开头结尾的礼貌礼节 5．注意面部的表情 6．注意个人仪容、仪表的卫生

【三】 介绍的分类

介绍可分为正式介绍、非正式介绍、集体介绍、一般介绍 几类。1． 正式介绍 是指在较为正式、郑重的场合进行的介绍。如：拜访 规则：把 年轻的 年长的

男子 没职务的 职务低的

女子 有职务的 职务高的 外地的

地位相同的、当地的客人 客人

在介绍过程中，先介绍身份高的人的姓名是一种尊敬。如： 这位是某某酒店的某某经理； 这位是某某小姐等。2． 非正式介绍 是指在一般非正式的场合所作的介绍。如：大家都是一帮年轻人的聚会。这种场合应自然、轻松、愉快，介绍时就可以说：诸位，这位是某 某小姐，这位是某某先生等，可以不必拘泥，显 得更有亲切感。3． 集体介绍 是指在一些团体的集会或宴会上所作的介绍，由主办 人或主人来作介绍。先把身份特殊的介绍给大家，然后让大家自己自由的 去自我介绍。如：诸位，这位是张平先生 ；这位是王铃小姐……（这种是在来宾众多，难以区别身份地位高低的 情况之下）。

在酒店业内从事业务应酬人员必须先介绍自己人，再 介绍来宾，最好能将来宾的姓名、职务、单位一并介 绍。4． 一般介绍 是指在日常生活中的随意介绍。

【四】 作介绍时需注意的问题

1．注意彼此间有没有认识的愿望 注：从事酒店业务、公关的人员，无论客人有没有这 类愿望，都要试着去激起他们的这种愿望。2.注意介绍的顺序（这是介绍的第一礼貌）3．介绍时要起立（除主宾外）介绍时要起立，伸出右手跟对方握手，并表示很高兴； 跟离较远的客人握手，须主动向前。4．注意介绍的手势 作具体介绍时，应礼貌的伸出右手，眼神随手势指向 被介绍的对象，不可指指划划，眼手不协调，显得心 不在焉，不真诚。5.介绍朋友相识要消除他们的陌生感 介绍完毕，不能马上离开，应引导双方交谈至融洽方 可离开。从事公关、业务的人员，永远都不能有陌生 感。

6．如被介绍的双方曾见过面 应说：你好！好像我们曾在某某地方见过面…… 或说：你好！我是某某酒店的业务经理，我叫陈伟，您是某某公司的某某经理吧，我曾在某某地方见过 您…… 无论在什么时候，什么地方，我们都应

想尽办法来消 除尴尬的场面。7．应注意介绍姓名 如：“这是我们的总经理”，不如说：“这是我们的总 经理某某先生”。8．介绍时语言要准确 在介绍的时候，用语一定要准确得体，不可言过其实，夸大其词，故意抬高朋友或同事。如：讲师说成教授，主任说成经理等。

【五】 使用名片的礼仪

在相互作介绍时，人们常常以交换名片的形式来作自我介 绍，这样既方便又具体，所以名片被称为“交际的使者”。1． 用名片的好处 ① 介绍方便 比如一些从事专职的人，名片使用是最好的方式，避 免自我吹嘘之嫌，又是属实却不好开口。

② 印象深刻 口头介绍容易忘记，而名片白纸黑字，对方保存下来，可以以后保持联系，增进感情，起到不断介绍的作用。③ 广告作用 在进行业务往来中，名片类似广告的作用，它可以 使别人了解你从事的业务。④ 提高效率 名片是一种长久性的信息载体，形式多样，样式新颖，内容简明，交际人在了解双方的基本情况上方便、快 捷，提高了交际人的工作和生活效率。2． 用名片应注意的问题 ① 递名片 a.姿势：首先准备好名片，放于上衣口袋，在需要交 换名片的时候，拿出名片，双手递上。不可四处乱 翻乱找，半天才接上别人的名片，这种现象会给对 方留下极坏的印象。b.语言：用真诚、谦恭的语气。如：这是我的名片，请多多关照，请多联系！c.面对多人时：依照次序一一交换，并记好对方的 姓名，以防搞错。d.向客人索要卡片时：不可直截了当的索要，或强行 索要。应含蓄、礼貌的询问对方的电话、姓名、单

位、地址等，如对方愿意，就一定会对你的诚意有 所回应。② 接名片 双手接过，仔细阅读，并可感叹的说：“哗！某 某公司总经理就是某某先生您，真是幸会！”阅读后，应慎重放入上衣口袋，然后双手递上自己的名片。如 果没带或没有应向对方致歉。在与对方交谈时，要记 住对方的爱好、擅长等，以便下次见面时一看便知，使对方感到以外和高兴。日本人交接名片时有一种习惯：一般是右手递，左手接。当接到对方名片，却找不到自己的名片（乱 翻）时，被视为失礼；错将别人的名片递上，被视为 严重失礼；将别人的名片放入屁股口袋，或从屁股口 袋里拿出自己的名片，被视为不尊重人的严重失礼行 为。

**第二篇：酒店管理人员必备**

酒店管理人员必备

在企业中领导人是各形各异，要针对自己的企业做好领导也不外乎于在管理上下大功夫。作为企业的领导人对企业要做什么、对员工要做什么、对市场要做什么？这完全是领导人的一种管理能力、和决策能力，更是取决于领导自身的能力与素质。

领导的决策是企业的发展的根本，如果企业没有了领导的决策就象是鱼儿没有了水。所以领导的决策是关乎企业向前发展的关键，那么企业领导本身的素质和文化水平与市场发展的需求要跟随现代企业管理和发展的步伐。有道是画龙点睛，这点睛就可以说是一个企业的领导，整个企业的精髓，企业领导人的一切水准也就会反应出企业水准。重要的是企业领导自身水平是什么样的，要从哪方面着手？着手的力度应在哪？往往领导人是从全面着手的，但又看不到问题的所在原因也就不能从哪着手了，所以也只能任由其发展到最后反而做的一团糟，领导说员工不好好做事、不听从管理，员工说领导无能、不好甚至骂领导。这些方面洽洽是企业最难解决的，要从根本上解决问题的所在，就是作为领导人要看清事、物出现的原因并找到根源。

企业领导贵在知道员工的需要，而且知道如何满足员工的需要，并知道在满足员工需要过程中的注意事项和不同时期的处理技巧。在对员工来看企业领导人要洞悉员工的共同需要，做到领导人本身的领导能力：

一、要看到要让员工感觉不错的饭碗，也就是薪金的收入，但重要的是主要是一种心理感觉，能够满足员工自身生活中和各种需求，与各个行业、岗位相比较处于中上等水平，这样可以使员工在本企业中有一种自豪感。

二、是给员工一个展示自己的舞台，使员工有成就感。这个舞台能够使员工的知识用上，能力发挥出来，智慧彰显出来，员工就会有一种成就感。无论如何普通的员工心中也期盼着舞台感和成就感。因为任何人都有一个共同的需要，即受到组织成员的尊重。怎么能赢得组织其他成员的尊重呢？\*的就是自己过硬的本领，这个本领体现在组织所需要和承认的知识，解决工作实际问题的能力以及组织发展所需要的智慧。如果一个员工所拥有的知识、能力和智慧不是组织所需要的，甚至是组织所批判排斥的，那么，这位员工是不会受到组织其他成员的尊重，甚至还会遭到奚落），也就是说员工拥有的知识和能力以及智慧在组织中不能用上和发挥出来，员工就没有舞台感和成就感。

三、是给员工足够一个成长的空间，员工在自己的知识派上用场、能力发挥出来、智慧彰显出来的同时，还需要学到新的知识、提高自己的能力、增进自己的智慧。这样员工才会感觉到自己在成长。否则，员工就会有被掏空的感觉，感觉到自己在被企业组织所压榨，而缺少安全感。这时员工就会想着去充电。因此说，如果一个企业组织纯粹是一个机械性的工作场所，而不是一个学习型的组织，是留不住人才的。许多企业之所以发展到一定规模后，不少骨干会纷纷跳槽，或自立门户，其原因就是企业不能满足这些急需成长员工的成长需要。所以，企业组织永续成长，是比高薪更能满足员工的有效方法。

四、是员工由于年龄和经验与参加工作的时间来看，要充分给予员工机会与机遇。刚参加工作的年轻人，追求成长感强烈。因为刚参加工作的人在事业上和技能上都是零状态，所以急于成长，否则其它需要都无从谈起。工作一段时间后，学会了一定的专业技能，积累了一定的工作经验，就希望得到组织成员的认同与尊重，所以成就感的愿望强烈。

重要的是企业领导人不要轻易许诺，一旦吊起员工的胃口，而到后来很有可能无法兑现承诺，将失信于员工。同时也不要过多地限制什么，避免矛盾激化。对原来明显不合理的地方可以去掉而不要轻易改。

对于市场现在不是坐在家里就会卖掉产品的那个年代了，要充分认识市场跟随市场发展的步伐看清当前市场的需求和产品的卖点，开发出客户想要的新产品和客户所向往的企业的信誉、服务和质量。不能再象以前的计划经济一样产出产品后再去到市场上卖。

对于业务员要做到时时激励，无论是优秀的还是不优秀的业务员都需要关注，对业务员来讲：他们就象一颗钉子，当在市场上左碰右碰就会弯的，回到企业里，再加上领导人的报怨销量不大回款不多，那么钉子没有得到相应的直开，就不可能很好的钉在上面，也就是业务员没有得到好的激励，又满腹的报怨下了市场，那还能把产品卖了出去吗？

作为企业的领导人要看清、认清、找到问题的根源、发挥企业决策的正确思路和发挥员工自身的优势、把问题落到实处、不断观模市场的发展规律、了解客户之所想、所需。真正的把企业做好，那才是一个企业领导人的作用、水平、素质和才能。

一个好的领导者,工作的重点是管理和用人,你说的够好的呢,在工作中即不能太过于优柔寡断的，也不能太瞻前顾后,除此之外,要懂得了解员工的心理,要知道怎么样树立自己的威信,要让自己具有综合能力 ,你的表现要出色,要让你周围人的感觉你是最棒的,也就是让他们信服你,而且还要有一帮“好兄弟”帮你打造个人形象,至于经营上,管理上的具体事宜,每个行业都不同的,我也说不好的,下面介绍一篇文章你看看,希望对你有所帮助:

打造卓越的领导力

取长补短 构筑企业核心团队

因地制宜 运用各种领导方式

企业要想在激烈的竞争中立于不败之地，获得持续健康的发展，打造卓越的领导力是关键。培育卓越的领导力，首先要求企业必须构筑一个强有力的核心团队并使它高效运转。其次，作为企业的领导人，应根据实际情况，因地制宜、有的放矢地运用各种领导方式。企业文化和领导力是同一问题的两个方面，要想打造卓越的领导力，企业还要必须塑造自己的价值观并始终以这一价值观来指导行动。

构筑企业核心团队

企业要发展，需要一个稳定、可靠的核心团队，这就是平时大家所说的“搭班子”。作为企业领导人，搭建一个优秀的核心团队是第一要务，也是领导力的一个重要体现，一个强有力的核心团队能够促使企业领导力的提升。

选择核心团队成员

如何搭好这个班子，企业领导者首先要面临的就是核心团队成员的选择问题。从来源上看，不外乎有内部培养和外部招聘两种方式。无论是自己带大的还是外聘的，核心团队成员必须拥有不同的层次和特长，才能使成员之间取长补短、互相配合，获得“1+1>2”的效果。如果在一个核心团队里大家的专长、能力和经验类似，那就意味着整个团队在其它很多重要的地方专长就越少，就会产生管理的“短板”。

除了专长、能力和经验需要互补外，选择班子成员时，还应考虑企业所处的发展阶段。企业处于不同的发展阶段，对核心团队成员的要求不尽相同。处于创业时期的团队，其核心成员一般都较少，少则三四人，多则十来人，这时候就应该选择相互熟悉的同学、朋友、校友或同乡，有利于迅速形成团队的向心力和凝聚力。如位列中国民营企业三甲之一的上海复星高科技集团，其创业团队中的5人均是复旦大学毕业，相互之间知根知底，创业之初就能够根据每个成员的能力特点做出合理分工，形成了一个战斗力极强的核心团队，在10年中创造了近百亿净资产的神话。当企业发展到一定阶段后，核心成员就不能仅仅局限于创业时期的人员，而应该在文化背景、知识结构等方面进行平衡，否则不仅会影响企业的发展速度，而且还可能会为企业长期发展埋下致命的隐患。

建立信任关系

正确选择核心团队成员仅是班子建设的基础，要保证这些核心成员能够心往一处想、力往一处使，真正形成一个高绩效的团队，建立信任关系是最为重要的。如果团队成员之间貌合神离、互相猜疑，怎么可能形成一个高效率的、富有凝聚力和战斗力的团队？因此，作为企业的领导人，应该在团队内部营造相互信任的氛围。

营造互信的氛围需要从横向和纵向两个方面考虑。在横向方面，团队成员之间可以通过加强沟通、增进了解、相互支持对方的正确观点等来建立彼此间的信任。在纵向方面，作为企业的领导者，除了可以使用上述方法来增进与核心成员之间的信任外，授权也是建立与下属之间信任关系的有效方式。

从领导者方面来说，有效授权一方面能够让核心团队成员得到锻炼的机会，在实践中培养他们的领导能力；另一方面，能让自己有更多的时间和精力专注于战略决策等重大事情上来。这两个方面都是直接关系到企业长期发展的大事。从团队成员方面来说，获得授权能让他们确实感受到领导对自己的信任，能够进一步激发灵感和工作积极性，提高工作质量。授权需要讲究一些方法，否则可能会适得其反，不仅达不到增进信任的目的，反而会引出不必要的误会。

授权时要有明确的、具有挑战性的目标，如果目标不明确或没有挑战性，不仅起不到对团队成员的激励作用，不能让团队成员感受到被充分的信任，而且还会使他们无所适从，甚至引起不必要的误会。例如，如果你对新任的某位产品经理说：“你负责本A产品的推广工作，好好干，公司会给你丰厚的奖励。”那他可能就会一脸茫然，不知道自己的努力方向，甚至会怀疑你是否真正信任他。对于同样一个授权，如果你明确对他说说：“你负责本A产品的推广工作，如果能够在国内达到30%的市场占有率，公司将给你50万元奖励。”他可能就会为能得到这个富有挑战性的任务而自豪，把自己的潜能充分调动起来。

千万不要重复授权，授权时也千万不能犹豫不决、反复无常，否则会摧毁团队之间的信任关系。不幸的是，这种随意性的授权在国内企业中经常发生。以前我就职于某软件公司时，总经理将研发部的差旅费审核授权给研发部经理，不到三个月的时间又将审批权收回，使得研发部经理认为企业对他不信任，甚至有受辱的感觉，在审批权回收的第三天就离开了公司。当然，我举这个例子并不是说授权后不能将权力回收，而是要告诫领导者，在授权之前你应考虑清楚可能带来的风险及制定相应的控制措施，这或许会比授权后再回收权力更为有效吧！有效利用冲突

团队虽然着力使成员形成合作关系，但这并不意味团队中不允许存在不同意见。事实上，团队上的冲突随时都可能发生，有些是显性的，有些是隐性的；有些是建设性的，有些是破坏性的；有些是认知层的，有些是情感上的；有些可能危及企业存亡，有些可能不值一提。面对企业核心团队中发生的冲突，作为企业领导者应该正确面对它、分析它、解决它，从而明朗团队气氛，提高团队的整体绩效。

不同性质的冲突，企业领导者应该采取不同的方法来解决。对于破坏性的、情感上的以及危及企业存亡的冲突，我们应尽量它们避免发生，一旦发现此类冲突的迹象，就应该快刀斩乱麻，将其扼杀于摇篮之中。而对于建设性的、认知层的冲突，则应加以适当的引导，利用冲突发掘不同的意见，激发更多的创意。GE公司前任CEO杰克·韦尔奇就十分重视发挥建设性冲突和认知层冲突的积极作用。他认为，企业必须反对盲目的服从，每一位员工都应有表达不同意见的自由，将事实摆在桌上进行讨论，尊重不同的意见。正是这种建设性冲突培植了通用公司独特的企业文化，使GE在过去的二十多年获得持续、高速的发展。

如果你的核心团队里没有冲突，大家一团和气，对领导者或其他成员提出的议案都举双手赞成，听不到任何异议，那么，作为团队的领导者，就要当心了。箭牌口香糖执行长小威廉·来格礼曾经说过：“如果两个人的意见永远一致，就表示其中有一个人是不需要的。”按照这种说法进行推理下去，是否意味着领导者事实上已经成了“光杆司令”？这时，领导者就应该彻头彻尾地检讨一下你的领导能力了，是信任危机？是独断专行的领导方式？还是管理制度出现了问题？

灵活运用领导方式与领导风格

随着领导学的不断发展和人们对领导实践的深入研究，许多学者从不同角度归纳出诸多

领导方式与领导风格。例如，丹尼尔·戈尔曼以全球2万个职业经理人数据库为样本，总结了当今全球企业普遍存在的6种领导方式，即强制型领导、权威型领导、联盟型领导、民主型领导、带头型领导和教练型领导。

就领导方式和领导风格本身而言，并无好坏之分。作为企业的领导者，若能够了解这些不同的领导方式和领导风格的优点与不足，将有助于形成自己独有的领导方式与领导风格，进而可以影响员工潜力的发挥，影响整个企业的绩效。从国内外众多领导者的实践来看，成功的领导者应该根据实际情况，因地制宜、有的放矢地运用各种领导方式去指导员工、教育员工、激励员工，并在各种方式之间自由地进行转换，以充分发挥卓越的领导力。与企业的发展相匹配

一个优秀的领导者应根据公司发展的不同阶段、规模大小和管理对象，随时调整自己的领导风格和方法。正如松下幸之助所说：“当我的员工有l00名时，我要站在员工最前面指挥部属；当员工增加到1000人时，我必须站在员工的中间，恳求员工鼎力相助；当员工达万人时，我只要站在员工后面，心存感激即可。”

不同的发展阶段和规模应该采用不同的领导方式。比如说，小企业和初创企业，由于员工数量较少，企业的领导者可以身先士卒，以行动来树立自己的权威和榜样力量，引导员工仿而效之，即采用“以身作则式”的领导风格；也可以结合“耐心说服式”领导风格，注重亲情化管理，倾听每个成员的报怨并加以说服。随着公司不断发展和员工队伍的逐步壮大，“耐心说服式”的领导风格也许就不再切合实际，这时就应逐步向制度化方向转移，采用其它更为有效的领导方式。

不同的行业或产业应该采用不同的领导方式，否则企业的领导力就会大打折扣，甚至会把企业领向死亡的边缘。比如说，高科技企业面对的是一个多变、快速、竞争激烈的环境。这时就需要更多地激发团队活力，鼓励创新，如果企业采用“强制型”的领导方式就可能会抑制创新；而传统企业面对的是相对稳定、发展缓慢的市场，利润空间较小，这就需要深入、全面、严格的管理来减少消耗、降低成本，此时“强制型”的领导方式就可能成为比较理想的选择。与文化背景相适应

每一个国家或地区都有其独特的文化背景，比如说西方文化很直接，而东方文化则比较含蓄。即使同属东方文化的中国和日本，其思维方式和价值观念也存在很大的异。因此，对于跨文化管理的企业领导者来说，应该对不同文化背景的团队或人员采取不同的领导方式，否则会影响影响领导力的发挥，严重时还可能会引发文化冲突，后果不堪设想。

例如，企业在做决策时经常采用的“头脑风暴法”。在欧美等国家做头脑风暴时，参与者都把自己的观点写在一张纸条上，当着大家的面说明白己的理念和观点，然后大家再把理念和观点整理到一个框架里面去，针对整个框架进行讨论，效果非常好。但是在日本，用这种方式做头脑风暴却完全行不通，你可以让他们私下里写出自己的想法，但要让他们在大庭广众下说明白己的想法却很困难，更不用说对他人的观点进行客观的评论，因此根本不可能达到应有的效果。在这种情况下，我们就必须改变领导方式，比如说把大家所提的想法或观点私下里进行集中整理，这样大家都不知道谁提的什么意见，讨论起来顾虑就会少很多。建立企业文化来强化领导力

文化和领导力是同一问题的两个方面，两者不可分开来理解。一方面，从某种意义上来说，企业文化是企业领导者的文化，他们的认可和支持是企业文化建设成功的关键。因此，领导者要有独特的能力来创造、融合、管理文化。另一方面，企业文化的形成，企业价值观得到成员的广泛认同，使企业中的每一位成员产生使命感，又会进一步提升企业的领导力。企业文化的核心是共同的价值观，不同类型的企业，需要不同的价值观与之相匹配。例如，以研发为主高科技企业，可以将组织创新、技术创新作为企业文化之一，因为只有持续的创新才能为企业带来竞争优势。而对于以流水线生产为主的传统加工制造企业来说，就应该提

倡严谨、秩序和纪律为核心的企业文化，而不能片面鼓励创新。

一个企业的成功不仅在于拥有一套核心价值观，更为重要的是能够始终以这一价值观来指导行动，这样才能使企业领导力得到升华。如果只是把企业的价值观当作口号，领导人在大会小会上做做秀，而实际上并没有以企业的价值观来指导自己的行动，那只会给人以虚伪的印象，就会在员工、客户面前丧失威信，久而久之领导力就会荡然无存。

例如，全球著名的鞋类制造商耐克公司有两条基本价值观：一是创新，二是享受毫不留情摧毁竞争对手的乐趣，竞争的准则成为超越其他一切准则的至高无上的信念。这种价值观可能对社会没有多大的贡献，但耐克却始终如一遵循，这使得走向了成功。而曾被誉为美国新经济的楷模的安然公司，虽然曾经塑造了“沟通、尊重、诚信、卓越”的核心价值观，但它并没有始终如一地道循，在高喊诚信的同时采取欺诈的手段谋取暴利，也就是缺乏格守价值观、以价值观来指导行动的能力，因此最终的结局只能是破产。

当然，有些时候死守团队的价值观也可能会给团队带来灾难。如果企业的核心价值观与社会的价值观发生中突，这时企业就应认识到顺应社会价值观的战略意义。社会可以给企业施加压力，却不能把价值观强加给企业，作为企业的领导就应充分发挥领导力，发起对企业价值观的修正。例如，随着公众环保意识的增强，如果你的企业还没有树立环保意识，那么你的产品或服务就不会受到公众的欢迎。在这种情况下，环保的价值观就成为企业发展一种战略需要。

**第三篇：酒店管理人员技巧**

一、五必谈制度？

答：当员工有困难时、当员工心情不好时、当员工犯错误时、当员工做了好事受到表扬时、当员工有思想波动即有离职倾向时必须找他们谈心；

二、热火炉原则？

答：

1、只要你敢碰它，它就烫你，而且就汤你一个人；

2、第一次就烫的很厉害；

3、它只烫你碰它的那一部份，而不会烫你全身；

4、对谁都一样，谁碰它，它就烫谁；

5、你不碰它，它决不烫你；

三、作为管理人员如何对待上级？

答：服从、补台、尽职、尊重、沟通、挡驾、让功、参谋、监督。

四、作为管理人员如何对待下级？

答：授权、支持、信任、沟通、监督、感激。

五、饭店管理者如何开展工作？

1、树立自身良好的形象；

2、重视饭店运行管理；

3、致力于不断、完善饭店的运转系统；

4、重视提高饭店的专业化程度；

5、提高学习能力；

6、具有创新意识；

7、掌握一定的管理技巧；

8、管理者必须做好三件事情；（提出要求、行为作评价、给予必要的奖赏和惩罚）；

9、实现管理到位；

六、工作要实、主要体现那方面？

答：

1、计划要有序；

2、重在检查；

3、慎下指令；

4、讲究效率；

5、推广品牌；

6、办法要多；（表格、定量、制度、走动、沟通、激励管理法）；

七、管理到位主要体现那几发面？

答：

1、实现组织交给的目标是管理达标的最终目标；

2、建立一套行之有效的管理制度、程序和标准是管理到位的保证；

3、能发现问题和解决问题是管理到位的能力体现；

4、预先控制是管理到位的有效方法；

5、调动员工积极性是管理到位的重要手段；

6、敢于承担责任，关键时刻上得去是管理到位的具体表现；

7、讲究管理艺术、提高领导水平是管理到位的核心；

八、饭店管理者的基本要求：

答：

1、对饭店忠诚、忠于职守；

2、勇担责任、不计个人得失；

3、为人设身处地，事事为他人着想；

4、互相尊重；

5、管理者的素质：（政治、知识、能力、心态、身体、群体素质）；

九、饭店管理着应具备的能力？

答：

1、专业工作技巧技能；

2、文字写作，记忆能力；

3、言谈举止，交际能力；

4、计划组织，指挥能力；

十、饭店管理者的管理艺术？

1、树立自己的威信；

2、以身作则，靠榜样影响下属；

3、不搞官僚主义；

4、敢于承担责任的勇气；

5、希望并支持下属取得突破的成绩；

十一、执行没有任何借口？

1、没有任何借口是执行的表现；

2、领导（宾客）绝对不会错；

3、如果发现领导有错，一定是我看错（策略）；

4、如果我没看错一定是因为我的错导致领导犯错；

十二、如何提高学习能力？

1、理论来指导你的实践；

2、多看饭店管理专业书籍；

3、了解饭店管理有哪些可供参考的书籍；

4、了解相关的学

科：管理学、市场学、心理学；

5、让下属和你一起学习与研讨；

6、建立一个学习型组织；

十三、惩罚的注意事项？

1、惩罚一般应由违规员工的直接上级执行；

2、管理着应避免在下属面前受惩罚；

3、管理者应避免在当众处罚员工；

4、告知惩罚原因及将来避免惩罚之道；

5、执行惩罚时管理者应避免使用嘲讽或危险手段；

6、管理者应避免在盛怒和冲动时的情况下执行惩罚；

十四、制度管理的灵活性（艺术性）

1、经管制度管理具有严肃性的特点，但严肃性只能解决一般的、普遍的、共性的问题；

2、饭店的主要工作由员工的手工劳动完成。

3、每位员工的违规情况各不相同，在处理时不能一概而论，正所谓管理如水、而水无长态，这就需要制度管理的灵活性。

十五、处理客人投诉的方法与技巧？

1、站在客人的角度看问题；

2、对事不对人；

3、不要争辩；

4、不责备；

5、聆听、聆听还是聆听；

6、道歉；

7、处

理客人的情绪；

8、询问客人澄清投诉的原因；

9、寻求可行的解决的方法和技巧；

十六、制定目标的步骤？

1、要了解上一级提供的情况；

2、要了解相关部门提供的投入情况；

3、分清责任；

4、确定关键目标领域；

5、形势

分析；

6、基本的假设；

7、编写有效目标；

8、指定达到目标的计划；

9、分配资源；

10、与其他职业经理人的协调；

11、确定权限；

12、标过程与监督；

13、重复循环；

十七、目标的实施？

1、实施目标前的准备工作；

2、目标控制；

3、自我控制；

4、目标实施中的监督；

5、目标实施中的调节；

十八、时间管理？

答：指在同样的时间消耗情况下，为提高时间的利用率确定目标在时间管理中的重要性；

十九、考核内容主要有以下几方面？

1、表现评价，主要包括考勤，仪容仪表、学习态度、人际关系、组织纪律等。此项内容20%；

2、理论考试，以综合视卷测试为准，此项内容占30%。

3、实践考试，以部分量化达标考核为准。此项内容占40%；

4、总结报告和心得体会，培训结束时，每人需写出一篇个人总结培训的心得体会，要求字体端正，格式清楚、内容

充实并有自己的思想。此项呢容占10%

**第四篇：酒店管理人员守则**

管理人员守则

酒店各部门：

为加强酒店各级管理人员行为规范及思想作风，提高自身素质，做到起码应该做到的规范和职责。提高经营管理水平，建设一支高效务实、团结向上、纪律严明、执行力强的管理团队，酒店全体管理人员严格遵守本守则。

第一条以酒店发展战略为核心，带头严格遵守酒店各项规章制度，努力完成本职工作。

第二条严格履行下级服从上级，全体服从酒店利益的原则，坚决服从上级领导的指示，认真做好本职工作。这是管理团队起码应有的素质。如有不同意见，可通过正常渠道陈述。但上级领导的决定，必须遵照执行，做到令行禁止，雷厉风行，立竿见影。

第三条下级如在公开场合顶撞上级，与上级领导发生争吵，甚至威胁上级领导，酒店将给予严厉惩罚、劝退或通报除名，否则酒店将无法进行正常的管理工作。

第四条团结同事，建立良好的上下级关系、同级关系，上级也要爱护下级，多做思想工作，建立良好的群众基础，树立工作威信。

第五条如需罚款，需按酒店规定执行：总经理有150元以上罚款权限，总监有150元（含）以下罚款权限，经理级有100元以下的罚款权限，主管级有50元以下的罚款权限，部长级有30元以下的罚款权限。各部不得恶意处罚下级，超出罚款权限，不得对同一员工同时开多张罚款单，如有需要可上报领导。

第六条权限内的事情，管理人员要考虑周全、签字要负责、后果要承担；对超出权限的事情，要及时向有关上级领导报告请示，不得擅自主张。

第七条各级管理人员要廉洁自律，不得以任何名目向下级借贷、索取礼品和钱财。

第八条管理人员8小工作制，24小时责任制，移动电话须24小时开机，以确保工作需要。

第九条管理人员违反以上守则条例，将视情节严重程度，给予处理、处罚、通报、劝退、除名。管理人员守则必须张贴在各级管理人员的办公室墙上，并予以检查，对照执行。

**第五篇：酒店管理人员基本素质浅谈**

酒店管理人员基本素质浅谈

酒店是为国内外消费者提供以吃、住、行、游、购、娱为主的特殊性服务行业,其经营宗旨较其它行业的目标要求也更高。随着酒店业的蓬勃发展,酒店经营管理的内涵被更多的管理者重视起来。酒店在建立和完善全面质量管理工作制度和各种操作规范的同时,对加强各级管理人员的综合素质提高及其管理者在经营管理活动中所起的积极作用,要求也越来越凸显。培养使用优秀管理人才对酒店行业人力资源、物质资源、时间资源、信息资源和产品质量标准实施全面管理,是酒店最终实现以最小的消耗,取得最大经济利益和社会效益的重要环节之一。那么,酒店管理人员应具备什么样的素质,才能发挥应有的作用,铺就全面质量管理的有效轨道，从而使酒店稳步可持续的发展呢？笔者认为重要的有以下几点:

第一，作为一名酒店管理人员要忠诚自己所从事的事业,对本职工作充满激情, 充满信心,要身先士卒,严以律己。管理人员必须具备良好的道德规范和职业作风；较好的业务素质、身体素质和工作能力。要以严谨的工作态度；模范的品德行为和崇高的人格魅力感染影响下属，使其对你产生信赖.遵从。有位伟人说过: “榜样的力量是无限的”。凡是要求别人做好的,自身首先要做到、做好,才能成为下属效仿的榜样。

第二，管理人员要有先进的管理意识；科学的激励理念和公正廉明、赏罚分明的管理手段；荣辱不惊、不恕自威、言而有信的为人风 1

格。管理就是“管人理事”；管理就是由少数人协调、指挥多数人的活动,以达到任何一个人单独行为而无法达到的目标。管理不但要“管对”、“理好”,而且还需要“有理”,所谓“有理”就是要有明确的制度、规范、标准、依据；要公平、公正。酒店为满足宾客需求所制定的全面质量管理标准体系、操作规程、规章制度就是“理”,对事待人都要有相应的制度来约束、来管理。所谓：“没有规矩就不成方圆”。在日常经营管理活动中,执行制度必须严肃、严明；要有魄力；要赏罚分明；及时兑现；公平对待,并且持之以恒。

第三，动之以情、患难与共、理解下属，积极融洽与下属的关系,与之交朋友、做知己,是酒店日常管理工作中较为有效的手段之一。称之为“感情管理”。管理者对下属要严格要求,但不能高高在上、高人一等，更不能以势压人。在任何时候, 上司与下属的人格始终是平等的。应该相互尊重；相互理解；相互配合。在处理问题时,换位思考是一种非常行之有效的办法。只有改善了相互之间的关系,下属才会真正意义上的配合管理、服从管理。

然而,酒店是以宾客为中心的服务行业，满足宾客的一般需要,是酒店管理的基本要求。开展“超常服务”、“超前服务”和“超值服务”，满足宾客的特殊要求，是现代酒店提升服务挡次和品牌形象,达到务实利益的最终目标。管理人员不但是优秀的管理者，还应该是服务标兵.操作能手和营销模范。

由此可见,管理人员队伍在酒店经营管理工作中有着极其重要的地位,加强管理人员自我完善意识,提升综合管理能力,是管理人员在日常工作实践中和酒店全面质量管理实施过程中一项非常重要的内容。学习学习再学习,努力努力再努力。只有这样,全面质量管理体系和各项政策才能落到实处,酒店的管理工作才能有实质性的提高,否则将只是一个形式、一句空话。

“ 没有一个优秀的管理团队,就没有优秀的员工队伍”！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！