

# 2023年星级酒店装修方案设计 星级酒店情人节活动方案(大全5篇)

当面临一个复杂的问题时，我们需要制定一个详细的方案来分析问题的根源，并提出解决方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？下面是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

## 星级酒店装修方案设计篇一

七夕情人节就要到了，为消费者创造一个既浪漫又温馨的节目，是每一家酒店都在努力的工作，多年来，也一直是送玫瑰、送巧克力布置一下场地来向消费者传送这个节目的. 讯息。

根据我们蕴海建国饭店的经营特色，及平常消费熟客的消费习惯，今年，我们制定出以下情人节推广计划。

浪漫七夕，相约蕴海(玫瑰、烛光、物语)

这次活动主要是彰显七夕的浪漫氛围，将七夕与蕴海建国饭店进行联系，故活动的主题选择“浪漫七夕，相约蕴海”，为了烘托七夕的浪漫，会加上玫瑰——爱情的象征、烛光——浪漫的熏陶、物语——情感的寄托。

### 3.1、活动时间

主要活动时间□20xx年农历七月七日当日

客房活动时间：七夕前后一星期均有优惠

### 3.2、活动对象

### 4.1、主要地点

## 4.2、次要地点

### 1)、客房

分四种：

1)、七夕情侣套房。其装扮要能烘托出爱情的气息，还要提供一些制造浪漫的条件；

2)、普通客房。客房里面有烛光灯具和玫瑰花茶，沐浴间同样有烛光灯具和花瓣(沐浴用)

3)、蕴海食府。除了门面装扮出七夕氛围，还要推出情侣套餐或情人节新品；

4)、酒吧。酒吧服务小姐要为每位来宾道七夕快乐，另外，还推出七夕情人节鸡尾酒。

## 5.1□xxx饭店接待大厅活动主题

2)、设立“情人留言板”，并提供彩色心形便利贴和彩色签字笔，并有两名服务员在此服务，供情侣在上面写上爱的挚言或爱的勇敢告白。

3)、七夕情人节当天所有女士凭会员证或房卡可以收到前台小姐送的玫瑰花及祝福。

## 5.2、浪漫“对对碰”相亲派对(宴会厅)

酒店宴会厅500平方精心布置，摆放各种休闲桌椅，播放舒缓浪漫的背景音乐，住店宾客凭房卡免费入场，其他客户凭入场券进场。现场配设饮品销售点、小吃点心销售点、其他商品销售点等。

本会场布置采用“一网络，一舞台、一会场”布置，做到处处有约会、处处可传情。凡进场宾客通过彩色荧光棒挂在身上的方式，区分单身和有情人之间的身份，会场中会有挑战麦克风之情歌pk自我风采展示、组队辩论赛、真情告白等环节游戏，凡牵手成功者可以收到酒店一份精美礼物。

### 5.3、浪漫七夕情人节之烛光晚会

烛光晚会500平方精心布置，会厅空间主要布置有烛光、玫瑰、粉色紫色气球、红色地毯等设备，场内播放有浪漫的华尔兹舞曲音乐，特意为消费者提供一个与伴侣享受七夕爱的熏陶及温馨的环境。另外，舞台设有麦克风和点歌台，可供情侣们为另一半唱出心声。

住店宾客凭房卡免费入场，其他客户凭入场券进场(入场卷需购买)。现场配设饮品销售点、小吃点心销售点等，供顾客消费。

### 5.4、客房

1)、客房特设八间“粉红情侣套房”，其主要以粉红色调来渲染七夕情人节氛围，每个房间均设有烛光灯具，其睡床为心形，并在棉被下面放有花生和红枣，可以为情侣们带来一种蜜月经历的感觉，在沐浴间有玫瑰花浴，将七夕的气息漫步在每个角落。“粉红情侣套房”每间228元，并赠送玫瑰8支，巧克力一盒，香槟酒一支。

2)、桑拿房设八间“粉红情侣套房”，其氛围主要为烛光，每间每晚218元，并赠送玫瑰花8支，巧克力一盒香槟酒一支。

3)、活动当天，其他普通双人间房价都为8.7折，来寓意七夕来此会发

### 5.5、酒吧

推出情侣鸡尾酒和单身鸡尾酒。

情侣鸡尾酒主要为大小两杯，小杯为老婆杯、大杯为老公杯，卖双不卖单，其味道和外形都要衬托出一种甜蜜；而单身鸡尾酒其味道和外形主要衬托出一种潇洒和对主人未来爱情的祝福。

## 5.6、蕴海食府

### 1)、餐饮

77元情人套餐(包含双人套餐、红酒一支、玫瑰一支、)

177元情人套餐(包含双人套餐、高档红酒一支、玫瑰花一束、巧克力一盒)

277元情人套餐(包含超值双人套餐、进口高档红酒一支、玫瑰花一束、尧山门票2张)

## 6.1、营销部

2)、提前一星期做好情人节氛围营造工作。活动期间应该是客服部和销售部较忙的几天，因此，在活动前必须对工作人员召开会议，将任务分配，并对其处理突发事件的方法进行培训。

## 6.2、娱乐部

## 6.3、桑拿、客房部

## 6.4、工程部

结合活动计划，做好用光、用电工作的安排及特殊道具的运转或制作，做好停电停水的准备，还要有其他任何情况的应急措施均要做到位。

- 1、请采购部联系购买活动所需礼品(如：玫瑰花、巧克力、红酒等)
- 2、请餐饮部出列不同的套餐菜单，对餐台餐位进行适当装饰。请餐饮部小吃城及九曲餐厅负责人领取相关物品，并按活动内容配合执行。
- 3、请财务部知会各餐饮收银，做好折扣优惠。
- 4、请前厅部针对步入散客积极销售普通双人优惠房，并介绍相关内容;请房务部领取相关礼物，并按活动配合执行。
- 5、策划部设计制作派对入场券(抽奖券)，1座、2座大堂海报及相关宣传。
- 6、请宴会部提前做好派对现场的摆放，并配合策划部、工程部对现场的装饰。
- 7、请保安部和公关部相互合作，保证晚会及派对的正常运行，避免突发事件的发生

- 1、宣传单：10000份，自行派发。
- 2、短信发布：3000元。
- 3、内部广告发布：(含喷画、电脑屏幕)。
- 4、广告文字：

a□拥有你，我此生有幸。珍惜你，我毕生力行。(广告词)

b□春信绽放，玫瑰花开，爱情来了，你的故事开始了;情人节到了，在蕴海建国准备一份珍贵的礼物，然后温柔地携上你的的她或他，就在这个浪漫的日子开始相约。(短信)

c□七夕情人节，“粉红情侣套房”188元，恭祝您情人节快乐!七夕日东莞山庄单身贵族“浪漫对对碰”相亲party恭候您的光临!玫瑰花雨，美酒烛光，丽骏会情人节粉红之旅，等待您的参与!

### 9.1、费用预算

1、仿真玫瑰花：6000朵×0.3元=1800元

2、玫瑰花：500朵×1.00元=500元

3、巧克力：100盒×20元=20xx元

4、粉红色雪纱：100码×5.0元=500元

5、宣传单：10000张×0.25元=2500元

6、喷画：200平方×10元=20xx元

7、短信：3000×0.1元=300元

8、其它：500元

合计：10100元

## 星级酒店装修方案设计篇二

### 一、员工培训的重要意义

当前酒店业发展迅速，竞争激烈，酒店业的竞争归根到底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争，员工素质的高低决定着服务质量的高低。因此，培训工作对酒店服务生存、发展的作用及意义是不容置疑的。通过培训，

员工了解自己工作与其他工作环节的联系及重要性，增强自觉性与责任感，接受并遵守规章制度，服务程序及服务标准，提高服务意识，服务效率，服务水平，从而保证在激烈中立于不败之地。

## 二、员工培训的基本原则

### 1、与时俱进原则

酒店作为一个凭借各种硬件设施、通过软件服务使客人满意来获得经济收入的企业，为了不断迎合客人的需要，提高宾客的满意度，甚至在一定程度上挖掘客人的潜在需求，引导客人的消费，需要从酒店建筑设计、装饰布路、设备设施配备、服务项目设立、服务理念、服务技能等方面进行创新。这就要求酒店在培训新员工时做到与时俱进，保证培训内容的前瞻性。

### 2、实事求是原则

### 3、学以致用原则

培训所传授的知识、技能等应该是员工工作中急需了解和掌握的，学习以后能很快应用到工作实践中去。切忌空洞地讲理论，从概念到概念，而应紧密结合受训者的岗位需要和个人需要，从需要出发，理论联系实际，使培训内容具有较强的实用性。

### 4、全面评估原则

即根据培训宗旨、目标以及培训标准，运用科学的评估手段，对培训活动的全过程及其结果进行评价、鉴别和监督。通过评估，实事求是地评价培训的效果，肯定培训取得的成绩，发现存在问题。对新员工的培训要做到从开始学习到运用的全过程评估及对知识、技能和态度等方面的全面评估。

### 三、员工培训的主要内容

培训的目就是通过对员工在服务态度、专业知识和业务技能等方面的训练，提高他们的职业素质，提高酒店企业的管理水平与服务质量，从而实现酒店经营管理的目标。因此针对新员工，应该依次从以下几方面进行培训：

#### 1、酒店基础知识培训

包括酒店的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、酒店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识和了解。

#### 2、酒店企业文化培训

2

酒店的企业文化是酒店的灵魂，是企业的精神文化，关注酒店企业文化，培养每个酒店员工共同拥有酒店的理想、信念、价值观和酒店道德，让一个成熟的企业从严格的规范化管理向以人为中心的文化管理过渡。让酒店企业文化熏陶员工，激发员工的精神力量，形成酒店的巨大凝聚力和号召力。

#### 3、酒店礼节礼貌培训

分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：那就是一切为了宾客，一切为了宾客的满意。因此员工要服从工作的需要，服从宾客的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

#### 5、岗位业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用



准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展工作；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对 新员工进行基本应急能力的培训。以提高他们应对突发问题的能力。酒店产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此酒店服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，酒店员工必须具备一定的应变能力。如遇到宾客投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、为妥善的方法进行处理；对酒店的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度，等等。

对不同的培训内容可进行一定的分工，有的由酒店人力资源部门负责组织实施，如酒店基础知识、礼节礼貌、酒店意识、安全常识等内容，有的由酒店各业务部门负责，如业务知识、技能等方面的培训。

#### 四、员工培训的实施步骤

##### 1、制定培训管理条例

#### 五、员工培训的具体安排

##### 1、培训时间

从开始到考核结束40天，每天6课时，培训时间上午8：00—11：30，下午2：00—5：00。

##### 2、培训部门

酒店开业培训涉及销售部、前厅部、客房部、餐饮部、财务部、行政部、安保部、人力资源部等八大部门，制定相应的各部门开业培训计划。

具体包括时间分配、课时安排、培训内容、培训师资、培训目标、考核形式、培训地点等内容。

详细内容（略），后附范例一：五星级酒店人力资源部开业培训方案。

草拟人：刘名俭副教授

附件 范例一：

五星级酒店人力资源部开业培训方案

6

7

## 第一节 员工心态与素质培训

### 一、酒店员工素质培训

树立一切从宾客出发的观念，酒店是服务性行业，它主要向宾客提供服务商品。酒店员工应该有正确全面的服务观念。服务观念与心态的树立，对搞好酒店经营管理，提高服务质量，有极大的意义。

一位经济学家曾经说过：市场经济就是消费者至上的经济，市场经济带来了产品的竞争、销售的竞争，要想在竞争中取胜，就要牢固树立适应市场需要、一切为宾客着想、一切从宾客出发的观念。

### 二、更新服务理念是提高酒店服务质量的保证

由于一些人缺乏对服务工作的正确理解和认识，曲解了社会分工中人与人之间的关系，当然也就缺乏应有的敬业乐业精

神。而如果以这种缺乏敬业乐业的精神状态投入工作，只能是凑合敷衍了事，而且还容易产生自我疑虑和自我轻视的意识。同时，也存在着另一种思想：或是认为服务员的服务是单向付出，宾客旅居酒店是有求于我；或是认为，同样是人，为什么一方是心情享受而另一方却是尽力服务，心理不平衡，因而对工作抱着一种怨气，总想发泄，或是态度恶劣。结果使酒店人员素质下降，酒店服务工作被动，服务意识淡漠。以这种状况从事酒店服务工作，质量可想而知。因此，对于酒店从业人员来说，更新服务理念是提高酒店服务质量的保证。

## 第二节 要有良好的服务意识

### 一、 怎样认识服务意识

意识是人类所固有的一种特性，它是人的头脑对于客观世界的一种反映，是感觉、思维等各种心理活动的总和。存在决定意识，意识又反作用于存在。意识是通过感觉、经过思维而形成的，思维是人类特有的反映现实的高级形式。服务意识是通过对服务的感觉、认识、思维而形成的，它是与酒店精神、职业道德、价值观念和文化修养等密切地联系在一起的。

酒店精神、职业道德、价值观念、文化修养等决定着服务意识。酒店员工有什么样的服务意识，就有什么样的服务。有好的服务意识，当然提供的就是优质的服务，而差的服务意识，当然提供的就是劣质的服务。因此，服务意识关系着服务水准、服务质量。酒店若要使自己立于常胜之地，就必须培植良好的服务意识。

### 二、 酒店优质服务的要求

酒店优质服务在保证设施、设备的产品质量的前提下，主要是以劳动的直接形式，即劳务活动本身供客人直接消费的。

因此，酒店员工必须遵循下列基本要求：

## 1、 主动热情，坚持宾客至上

主动热情是员工主动愿望的本质表现，是提供优质服务的基礎。主动就是要充分发挥主人翁责任感，杜绝消极应付，马马虎虎。主动热情的具体要求包括四个方面：

（ 1 ）主动要有坚实的思想基础。就是要热爱本职工作，尊重客人，牢固树立“宾客至上、服务第一”的思想。清除雇佣观点，以主人翁的态度和高度的责任感对待自己所从事的服务工作。

（ 2 ）主动要有严格的组织纪律性。要坚守工作岗位，自觉遵守纪律，严格执行服务程序和操作规程，树立整体观念，发扬团结友爱和协作精神。主动了解客人的需求和心理，有针对性的提供优质服务。

（ 3 ）主动要养成良好的工作习惯，要做到头脑冷静，处事沉着，行动敏捷。服务过程中做到眼勤、口勤、手勤、腿勤。能够听声音、看表情，服务于客人开口之前。同时，主动检查自己的工作，不断总结经验，改进服务方法，才能提供优质服务。

（ 4 ）热情就是对待工作、同事和宾客要有热烈而真挚的感情，要像对待亲人一样，以诚恳的态度、亲切友好的语言和助人为乐的精神做好工作。

## 2、 耐心周到，做到体贴入微

耐心周到的酒店优质服务的要求，也是优良服务态度的重要体现。耐心就是要有耐性，不急燥、不厌烦、态度和蔼，办事认真，使每位客人高兴而来，满意而归。具体要求包括：

（ 1 ）耐心要保持平静的心情，沉着冷静，特别是在工作繁忙、客人较多时更要如此。客人有困难，要耐心帮助；客人有问题，要耐心回答；客人有意见，要耐心听取并不断改进工作。

（ 2 ）耐心要有恒心和勇气。只有保持恒心和勇气，具有强烈的服务意识和广博的服务知识，认真对待每一次具体服务活动，有不怕艰苦，不怕困难，不怕麻烦，有不达目的不罢休的思想，才能始终如一地耐心为客人服务。

（ 3 ）耐心要有忍耐精神。服务过程中，发生误会，个别客人态度不好，有时出现差错是难免的。而服务公式是  $100 - 1 = 0$  ，所以要有忍耐精神，不能和客人发生争吵。

（ 4 ）周到就是要把服务工作做得细致入微，完全彻底，表里如一。防止当面一套，背后一套，周到的具体要求包括态度诚恳、工作认真。要就善于从客人的表情和神态中了解客人的要求，处处为客人着想，尊重客人的心理。考虑问题要周全、详细，每一项服务工作完成后要认真检查。要站在客人的角度上设身处地地体察客人的心理，做好每一项服务工作。

### 3、 礼貌服务，发扬民族美德

礼节礼貌，反映一个国家的精神文明和文化修养，体现酒店服务人员的道德风尚。坚持礼貌服务，是发扬民族美德的需要，也是酒店优质服务的基本要求。礼貌服务的具体要求包括：

（ 1 ）礼节礼貌要讲究仪容仪表。在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、舒适的感觉。因此，要衣着整洁、注意发式、举止大方、不卑不亢，坐、立、行、说要符合规范。不能奇装异服，浓妆艳抹。

( 2 ) 礼貌服务要讲求语言艺术。按不同对象用好敬语、问候语、称呼语，做到说话和气，语言亲切、文雅、准确。同时说话要注意面部表情，注意语音、语调，注意讲话场合，给客人留下美好的印象。

( 3 ) 礼貌服务要尊重客人的风俗习惯。不同国家、不同地区有不同的礼仪方式和不同的风俗习惯。因此，酒店提供优质服 务，尊重客人的风俗习惯是很重要的。

#### 4、 清洁卫生，保证客人安全

标准化、程序化、经常化。在保证卫生质量的条件下，安全也是酒店优质服务的要求。担心交通事故、火灾、财物被盗、食物中毒等事情发生，是人们外出期间的共同心理。因此，酒店优质服务，必须保证客人安全。在日常服务过程中，要提高警惕，贯彻预防为主方针，坚持内紧外松的原则。酒店还应该 有完善的安全措施，实行专职人员和群众管理相结合。加强各部门的密切配合，严格实行安全措施。

#### 5、 讲究服务技巧，提高工作效率

讲究服务技巧，提高工作效率，也是酒店提供优质服务的要 求。酒店提高优质服务主要是以劳务活动方式供客人消费的，所以必须讲究服务技巧，提高服务工作效率。酒店服务技巧所涉及的内容很多，部门不同，服务项目不同，服务技术和技巧的要求不同。餐饮部门主要是讲求烹调技术、配酒技术、铺台技术、用餐服务、宴会服务技术等。客房部门主要是室内装饰布置技术、客房服务技术、卫生操作技术等。此外，还有按摩技术、美容技术、花木栽培、园林美化技术等等。因此，酒店提供优质服 务在不同场合、不同时间和不同、不同服务项目的技术要求不同。服务人员要根据不同工种的性质灵活运用服务技巧，才能提供优质服 务。在讲究服务技巧的前提下，还要提高服务工作效率。

我们把它归结为“竭诚尽力为宾客提供最美好的消费感受”。这样就为“宾客至上、服务第一”的行业口号填充了具体动作的标准，既有原则性，又体现了灵活性。这种归结是一切服务规范程序方式所必须遵循的基本的、而且是惟一的原则。在特定场合，只要符合这一条，就可以变通既定的规范程式，从而显示出对客人服务的灵活性。同时，决定了酒店所提供产品具有独一性，即无论酒店的服务有多少项目，服务时间有多长，服务人员变换有多少次，对于客人而言，这只是一个产品。因而每一个环节、每一时刻若稍出差错，就不可能给客人提供“最美好的消费感受”。这就要求酒店的每一位员工都必须时刻自学地切换思考问题的角度，变“我想怎样”为“客人会怎样认为”。这样的归结应该说从很大程度上保证了每一位到酒店的宾客自其进入酒店员工的视野就成了酒店员工心目中的“上帝”。

即使是遇到一些故意挑剔的客人，酒店员工也一定要有强烈的“角色”意识，遵循“客人永远是对的”服务准则，摆正关系，清醒地认识自己所扮演的角色，绝对维护客人的利益和满足他们的合理正当要求，哪怕需要克服许多困难。因为从某种意义上讲，维护了客人的利益，实际也就是维护了酒店的利益。酒店员工必须在这种特定场合放下“个人尊严”，自觉地站在客人的立场上，设身处地，换位思考。

#### 四、一视同仁的服务意识

酒店为宾客服务是指为所有来酒店旅居的宾客，不管宾客各自的背景、地位、经济状况、外观衣着有何不同，都要遵循价值规律，交换的双方，地位是平等的。对酒店方来说，热情微笑、殷勤周到的服务正是和宾客互相平等的必要条件，做不到这一点，酒店就是怠慢了宾客，平衡的天平就会发生倾斜。再者，在人格上，宾客之间、酒店员工和宾客之间也都是平等的。对每位宾客的尊重，对每位宾客提供优质服务正是这种平等观念的外在表现形式。

对于酒店服务人员来说，必须牢牢记住：只要宾客按规定取得了在酒店旅居的使用权，就应该一视同仁地为宾客提供应有的服务。 宾客对餐厅服务的心理需求 宾客对餐饮服务的心理需求如下：

## 1 、 清洁卫生

就餐客人对就餐的卫生要求非常高，这也是客人对安全需要的一种反映。同时，就餐卫生情况对客人情绪的好坏会产生直接的影响，只在当客人处在清洁卫生的就餐环境中，才能产生安全感和舒适感。客人对餐饮卫生的要求体现在环境、餐具和食品几方面。

## 2 、 快速

客人到餐厅就餐时希望餐厅能提供快速的服务。其原因是以下几个方面：一是习惯，因为现代生活的快节奏使人们形成了一种时间的紧迫感，养成了快速的心理节律定势。二是一些客人就餐后还有很多事要做，所以他们要求提供快速的餐饮服务。三是，客人饥肠辘辘时如果餐厅上菜时间过长，更会使客人难以忍受。

## 3 、 公平

公平合理也是客人对餐厅服务的基本要求。只有当客人认为在接待上、价格是公平合理的，才会产生心理上的平衡，感到没有受到歧视的欺骗。

## 4 、 尊重

在餐厅服务中，要注意满足客人的尊重需要。尊重需要作为人的一种高层次的需要，贯穿于整个旅游活动中，在餐厅服务心理中表现得尤为突出。



## 酒店员工应具备的职业心理素质（培训）

### 一、良好的性格

良好的性格是服务人员能够热情为顾客服务的重要心理条件，作为服务人员来讲，在性格中应当突出以下几点：

#### 1、 乐观自信

一个良好的基础就是乐观自信。要做一个优秀的服务人员首先要做一个生活中的强者，追求更多、更好、更高层次的满足。心理学家马斯洛说过，人有一种“向前的力量”，也有一种“向后的力量”，并不是人人都能让前一种倾向胜过后一种倾向。只有乐观自信的人才会永远向前，那种乐观的精神，能使他们永远做出好的成绩，无论是身处顺境还是身处逆境，都能给自己带来阳光，这一点是每个人事业成功、干好工作的保证，做好服务根本任务也不例外。

#### 2、 礼貌热情

容易获得好感，作为服务人员，宗旨就是让顾客满意，获得了顾客的好感，就是成功的服务工作。

#### 3、 真诚友善

真诚友善就是以诚相待，表里如一，与人为善，从善如流，在服务工作中，以善良的愿望同对方相处，会赢得顾客的信任，很快被顾客所接纳，消除人际之间的陌生感、隔膜感，在短时间内融洽主客关系，促使顾客接受服务。

#### 4、 豁达宽容

在这里豁达主要是指一种处世的态度，生活本身总是充满矛盾的，头脑必须是容得下矛盾的头脑，胸怀必须是容得下矛

盾的胸怀，努力去改变那些可以改变是事情，同时坦然接受那些在一定条件下无法改变的事情。（环境、个人）在这种豁达的处世态度下，待人的态度一定要宽容，尤其是做服务工作，宽容更为重要，因为“客人总是对的”。

## 二、 积极的情感

情感会对人的整个思想行为产生影响。服务人员具有积极的情感，才会全身心的投入到工作中去。积极的情感的含义是：

### 1、 崇高向上

服务人员对待工作、顾客的热情，应当是建立在维护消费者利益，维护企业利益，维护国家利益的基础之上的，而不应该是只想自己赚钱，坑害消费者和集体的’利益。我们说，同样是热情的情感，但前者是崇高的，后者是错误的。

### 2、 深厚持久

对待工作的热爱不能靠一时冲动，它是一种在相当长的时间内不变化的情感，只有这样，服务人员才会把积极的情感稳定而持久地控制在对工作的热情上，控制在为顾客服务上。

### 3、 注重实效

情感的效能是指情感在人的实践活动中所发挥作用的程度，情感效能高的服务人员能将其转化为积极学习、努力工作的动力；而情感效能低的服务人员则空有愿望，是“语言上的巨人，行动上的矮子”。

## 三、 坚强的意志

服务工作是极其复杂的工作，需要服务人员不断克服主客观方面的各种困难和障碍，所以只有不断地增强意志力，才能

做好服务工作，优秀的意志品质有四种：

### 1、 自觉性

意志的自觉性是指人对其行动的目的及其社会意义有正确而深刻的认识，并能自觉地支配自己的行动，使之服从活动目的的品质。与之相反的上盲目性和独断性，前者缺乏理智的分析和判断，盲目轻信别人的意见；后者拒绝别人的合理建议和忠告，缺乏理智，刚愎自用。

### 2、 果断性

果断性是指一个能迅速有效地、不失时机地采取决断的品质。服务人员必须具备驾驭复杂事态的能力，迅速权衡，准确决断。与之相反的是优柔寡断和草率鲁莽，前者患得患失，当断不断，缺乏主见，错过时机；后者不加分析，不管实际，不顾后果，轻举妄动。

### 3、 坚韧性

坚韧性是指在执行决定的过程中，以坚持不懈的精神克服困难，不过目的誓不罢休的品质。服务人员就应当具备这样的品质，胜不骄，败不馁。锲而不舍。

### 4、 自制力

自制力是指一个人善于管理自己的能力。自制力强的人在对待顾客上善于克己忍耐，善于把握自己的分寸，不失礼与人；在对待工作上，遇到困难繁重的任务不回避，不感情用事。

## 四、 出色的能力

服务人员的能力直接影响到服务效率和服务效果，一个出色的服务人员应具备以下一些能力：

## 1、 敏锐的观察力

要想给顾客服务好，首先要了解顾客的心理，才能投其所好，有的放矢，但是，人的心理是内隐的，所以只能通过观察外显的行为去了解他的心理，而人的行为在很多时候并不去表现自己真实的想法，甚至故意做出与自己内心相反的举动来。这就需要服务人员首先要细心观察，捕捉消费者无意流露或有意传递的每一点信息，然后再根据当时特定的背景去分析顾客的真实意图。

## 2、 良好的记忆力

服务人员都需要记忆什么呢？主要有两个方面：第一，服务业务方面的知识，即本职工作要做到烂熟于心，顾客提问，有问必答；第二，记住有关顾客的资料，比如姓名、职业、职位、爱好甚至禁忌等，这样才能为顾客提供针对性的服务。

## 3、 交际能力

服务就是主客之间以各种方式进行交际，交际是实现服务工作的主要途径。服务人员在与顾客的交往中要注意：首先，应重视给顾客的第一印象；其次，要有简洁流畅的语言表达能力，同时，要有妥善处理各种矛盾的能力；其后，也是非常重要的，要有招徕顾客的能力，即吸引顾客，促其消费。

### 一. 酒店员工个人素质:意识. 形象. 心态. 沟通培训

1. “人之初, 性本善.”人本善良, 但由于家庭教育, 社会影响, 生活习惯等因素, 就会产生不同层次的人. 同样也没有十全十美的人. 从事服务行业, 特别是酒店, 航空, 保险等个人素质极为重要. 目前中国国民素质底下, 为提高国人素质中央有关部门不断的寻找灵单妙药. 提出的大学扩招是一重大举措, 降低大学门槛, 只要有经济能力都可以上大学, 让更多的人得于深造. 兵役法改革, 从三年转为两年, 最重要的一点是让更多的年轻

人得到锻炼, 提高素质. 国富首先要民强, 同样企业也不例外.

现在商品非常丰富, 由以前的卖方市场转为现在的买方市场计划经济转为市场经济也就是人们常说的顾客买方就是上帝. 这是服务人员最基本的心理素质. 为了有一支素质高质量硬的工作队伍, 酒店将一系列的培养与培训.

作为素质较高的服务人员: 1. 酒店意识: 说一切有利酒店发展的话, 做一切有利酒店发展的事. 在职的每一位员工必须要有主人翁意识, 酒店的兴与衰与你们息息相关, 只要顾客在我们酒店躺开钱包, 拉开拉链, 这里面的一部份就是我们的薪水. 奖金. 所做的每一件事, 说的每一句话都要对的起自己的职责. 不要做形式主义表面文章, 往往工作人员为应付上级, 不顾顾客人的利益, 不顾酒店的大局, 死板的服务态度, 使回头率不高, 甚至将生意做绝, 也许按照上级的指示, 酒店的规章制度, 你没有做错, 那么这个最大的弊端就是没有灵活运用, 在特殊的问题上特殊解决. 就拿中国的法律来说, 如果中国国民都按照法律规定的去做事, 中国也许没这么发达, 大家只要在不违反法律的基础上去做, 有利国家的发展, 政府同样是大力的支持. 大家不要悟错了意思, 就是说做生意要灵活应用头脑, 上级他指示是硬的, 因为他不可能更每一个岗位, 每一个人去祥详细细的解释每一件事物, 这里所说的是主人翁意识. 能做到这点的定是素质较高的人员.

飞到目的地的, 相反如果当中那只雁飞出来, 脱离团队, 那么它不是冻死就是饿死或是累死, 永远也到达不了北方, 醒悟! 我们何尝不是呢? 大家好才是真的好. 不管是那个部门, 环节必须要有配合意识. 兄弟一条心黄土变成金. 如果某一名服务员做的很出色, 顾客非常满意, 没过两天又来消费了. 但这次却换了一名服务员. 恰好跟上次相反, 你想他还会来吗? 说明一个问题, 一盘鸭煲掉进一颗老鼠屎, 正所谓老鼠过街人人叫打. 我们必须认清指出这颗老鼠屎, 才有益我们长远的发展. 一个优秀的团队来自于优秀的个人.

## 一、培训目标

通过军训及军事化的日常管理，培养新员工的组织纪律性、服从意识和团队意识，帮助新员工端正生活、学习态度；通过酒店服务相关知识的学习，掌握酒店服务的基本理论知识，培养新员工的服务意识和职业素养，了解酒店的发展史及规章制度、企业文化，培养新员工的酒店意识，帮助树立起“华天人”的意识；通过专业理论学习及实际操作训练，理论学习中注重英语培训，实际操作注重打好扎实的基本功让员工掌握基本的岗位业务知识和技能，为更好的适应岗位工作打好基础。

## 二、培训需求分析

2，酒店人力资源部应通过实地考察，客户投诉，以及员工问卷来清楚酒店餐饮部员工培训需求。

## 三、培训对象

## 四、培训课程内容设计

军训、《酒店运营情况》、《员工手册》、《行为规范标准及形体训练》、《新酒店快乐英语》、《处理客人投诉技巧》、《餐饮管理》、《食品卫生知识》、《对客服务四项标准》、《酒店服务观念》、《职业道德》、《设施设备的维护与保养》、《餐饮技能操作》。

## 五、培训设备

录音机、幻灯投影机、影碟机、电视机。

## 六、培训方式方法

1，方式：已封闭式集中学习与跟岗位培训相结合，理论与实

践相结合

2, 方法: 课堂讲授、案例分析、游戏、问卷、情景模拟、录像教学相结合

七、确定培训时间和地点

培训时间: 2011年11月25日-----2011年12月26日

培训地点: 培训地点最好里酒店近一点, 这样可以理论与实践相结合, 便于管理者掌控。使学员意识上不敢放松。

八、培训师

1, 军训教官: 应外部聘请, 这样可以锻炼一只纪律性强的队伍

2, 培训教员: 应内部开发, 可以为企业节约成本。

九、培训预算

所请外部教官带来的开支, 培训教员的授课费, 活动场地费, 集体活动的开支以及活动场所带来的一部分花销。

十、培训效果评估

1, 日常表现: 在整个培训过程中, 学习态度、自身管理、服从意识、集体观念、互助协作精神、主观能动性、品格修养等方面的综合评估。

2笔试: 每门课程结束后, 要对所学内容进行考试, 考试时间90分钟, 重点考察学员对知识的掌握程度及灵活运用能力。

3实践: 专业技能的熟练程度与实际的岗位操作相结合的全面

素质考核。

## 星级酒店装修方案设计篇三

当前酒店业发展迅速，竞争激烈，酒店业的竞争归根到底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争，员工素质的高低决定着服务质量的高低。因此，培训工作对酒店服务生存、发展的作用及意义是不容置疑的。通过培训，员工了解自己工作与其他工作环节的联系及重要性，增强自觉性与责任感，接受并遵守规章制度，服务程序及服务标准，提高服务意识，服务效率，服务水平，从而保证在激烈中立于不败之地。

### 1、与时俱进原则

酒店作为一个凭借各种硬件设施、通过软件服务使客人满意来获得经济收入的企业，为了不断迎合客人的需要，提高宾客的满意度，甚至在一定程度上挖掘客人的潜在需求，引导客人的消费，需要从酒店建筑设计、装饰布路、设备设施配备、服务项目设立、服务理念、服务技能等方面进行创新。这就要求酒店在培训新员工时做到与时俱进，保证培训内容的前瞻性。

### 2、实事求是原则

即在培训过程中，无论是培训内容、形式、方法、进度等都应从新员工的实际情况出发，要适应其年龄特征、工作经历、岗位要求、现有的知识水平和服务技能等，使培训工作具有较强的针对性。

### 3、学以致用原则



培训所传授的知识、技能等应该是员工工作中急需了解和掌握的，学习以后能很快应用到工作实践中去。切忌空洞地讲理论，从概念到概念，而应紧密结合受训者的岗位需要和个人需要，从需要出发，理论联系实际，使培训内容具有较强的实用性。

#### 4、全面评估原则

即根据培训宗旨、目标以及培训标准，运用科学的评估手段，对培训活动的全过程及其结果进行评价、鉴别和监督。通过评估，实事求是地评价培训的效果，肯定培训取得的成绩，发现存在问题。对新员工的培训要做到从开始学习到运用的全过程评估及对知识、技能和态度等方面的全面评估。

培训的目的是通过对员工在服务态度、专业知识和业务技能等方面的训练，提高他们的职业素质，提高酒店企业的管理水平与服务质量，从而实现酒店经营管理的目标。因此针对新员工，应该依次从以下几方面进行培训：

##### 1、酒店基础知识培训

酒店的企业文化是酒店的灵魂，是企业的`精神文化，关注酒店企业文化，培养每个酒店员工共同拥有酒店的理想、信念、价值观和酒店道德，让一个成熟的企业从严格的规范化管理向以人为中心的文化管理过渡。让酒店企业文化熏陶员工，激发员工的精神力量，形成酒店的巨大凝聚力和号召力。

##### 3、酒店礼节礼貌培训

## 星级酒店装修方案设计篇四

活动在酒店美食坊采取分餐制的形式进行，突出浪漫、温馨的情人节氛围。

3、情人节活动其它事项：

a□就餐从17：30开始。

b□由公关营销部于8月xx日下午前订购200朵玫瑰。

4、营销方式：采取现场营销的方式，来客可直接到吧台购票就餐，每对情侣送玫瑰花一束。

注：客人也可以点其他菜(包括中餐)，自己选择。

## 星级酒店装修方案设计篇五

酒店2015年消防演习方案

一、演习举行时间：

2015年6月24日9：00—11：30（暂定）

二、演习进行地点：

1、消防培训地点：酒店三楼

2、参与消防疏散区域：宴会厅、三楼、三楼半、四楼、各办公室

3、疏散集合区域：酒店庭院集合点

三、培训参与人员：（共91人）

四、需达到目的：

1、让参与员工掌握突发情况下如何疏散逃生和自救

- 2、锻炼酒店义务消防队的应急能力和组织能力
- 3、酒店消防设施的运转情况和操作人员对设备操作情况
- 4、发现存在问题，重点培训

#### 五、具体实施步骤：

1、准备□a作好动员工作并得到酒店管理层支持

b提前向每个房间放演习通知、公共区域放通告

c消防演习横幅

d酒店各部门和联营单位参加人员名单

e 确保消防设施正常运行

f 报公司各领导

g 提前通知市消防支队

#### 2、时间安排：

8：50—9：10 参加人员签到

9：10—9：20 总经理作培训前动员

9：20—11：00 消防理论知识培训

11：00—11：10 消防疏散演习

11：10—11：30疏散后的总结

11: 30—11: 40总经理总结讲话，演习结束

3、步骤□a酒店总经理在培训前作动员讲话

b由安全培训员作消防理论培训

c培训结束时在演播厅门口燃放烟雾引起报警（被培训人员不知道情况下），启

动消防设施

f保卫部检查人员对现场进行检查并作记录，找出疏散后不足的地方（如未关煤气、油阀门等）

g所有人员在酒店后庭院集合点集合

h各部门按照签到表清点人数

i保卫部经理按照记录内容进行点评

j由总经理作总结讲话，演习结束

k形成书面报告递交总经理，对不足之处已书面形式告之各部门

六、需配合部门：

1、人力资源部：培训器材的准备及人员通知、动员、现场留档（参加培训的人员

名单请在6月19日12：00时前交保卫部）

2、消防维管单位：确保设备的正常运行

- 3、客房部：湿毛巾、矿泉水
- 4、餐饮部：义务消防员疏散的配合
- 5、酒店总机am值班工程师、酒店医生
- 6、酒店其他各部门

安全保卫部

2015年6月2日

### 灭火疏散演习预案

为了提高酒店员工的消防安全意识，熟悉消防应急疏散程序及工作区域的疏

散方向。保安部定于2015年 11 月 19 日组织进行一次酒店全体员工灭火疏散

演习，以实际行动落实“四个能力”建设。

目的：增强员工的消防和安全防范意识，提高其消防技能的应急处理能力，为酒

店提供紧急状态下的应急预案；

原则：预防为主，防消结合和自防自救的原则；

要求：按照消防演练预案，各部门各尽其责，各行其是；

内容：接报火警、火情确认、灭火抢险、疏散等程序；

演习时间：下午/下午 14 时 00 分；

参与人员：当日酒店在岗员工（除必要留守人员）；

报警地点：6层海芋包间（待定）位置；

火情叙述：6f棋牌包间火灾，造成公共区域烟雾弥漫；

应用程序：火灾应急疏散程序；

集合地点：酒店地面停车场（分部门列队）；

演习实施：报火警——由保安部在报警位置吹烟触发烟感报火警

中控室消防报警主机显示6层海芋包间位置温感火警，中控室值班

员用对讲机通知值班主管和巡逻保安员，同时用电话通知总机值班员。

总机接到报警后立即通知应急小组（前厅值班经理和值班工程师）赶赴

现场。

中控室和总机人员作好记录。

火情通报——跑警时间（3分钟内）及报警程序

1、保安领班、巡视保安员、前厅值班经理和值班工程师到达现场后，发

现火情，宣布进入火警确认进入火灾应急疏散程序。

2、保安主管用对讲机通知中控室现场情况并请求支援，同巡视保安员利

用现场灭火器材进行初期火灾的扑救。

3、值班工程师立即用电话通知工程值班室人员，携带电水井钥匙和工具箱到现场。

4、前厅值班经理用电话通知总机火灾现场情况(内容：起火地点、起火原因、是否有人受伤)，并在现场区域做好各方联络工作。

5、总机迅速通知安全委员会成员赶到现场，成立应急领导指挥部，总经理担当总指挥。

6、中控室值班员接到火情确认后，立即电话通知保安部经理，详细说明现场情况，并通知备勤保安员携带消防破拆工具赶赴现场。

灭火抢险 --- 成立急领导指挥部及初期扑救、组织疏散程序

1、发生火灾时迅速组成应急领导指挥部，负责组织灭火自救工作。成员由酒店安全委员会成员组成(总经理、副总经理、保安部经理、工程经理、财务部总监/经理、餐饮部总监、营销部总监、行政人事部经理、房务总监、前厅部经理、采购部经理)。

其任务：

(1) 组织员工由2名保安员、2名工程部技工进行初期火情扑救和现

场抢险救援；

(2) 根据火情发布起火层及上下各一层的疏散命令

2、中控室值班员按总经理的命令，开启消防设备，其程序依次为：

- (1) 开启防排烟风机
- (2) 客用电梯迫降首层；
- (3) 开启1f-6f层疏散广播；
- (4) 开启全楼层疏散广播；

各部门火灾扑救、疏散程序：

保安部

2、消防中心值班人员按以下步骤进行操作：

迫降电梯，打开消防电梯；

根据总经理的命令打开消防广播，实施疏散广播，引导客人不要惊慌，

按照工作人员的指示由就近的消防通道疏散离开；

根据总经理的命令拨打“119”报警。

3、本部人员按灭火作战组、疏散救援组、警戒交通组进行工作分配，

a□灭火作战组由4名人员（2名保安员、2名工程部技工配合）担任，从就

近消防楼梯前往报警楼层实施灭火行动。

b□疏散救援组由2名队员组成，协同楼层服务员从报火警楼层逐层疏散。

c□警戒交通组由外围当值队员组成， 分别将所有消防通道1



楼的门打开，

指引被疏散的人迅速离开酒店，同时注意看护消防电梯，阻止他人乘坐（消防队员和被授权者除外），安排2名队员担负大堂警戒，阻止客人上电梯去酒店各楼层，同时防止有人趁火打劫。

d□当值车场外围队员负责酒店外围警戒，保证消防车畅通，消防车到达时迅速引领到酒店消防结合处，需要时向消防队员指明消防电梯位置。

## 工程部

- 2、工程部经理，根据现场情况协调指挥使用各项应急设备；
- 3、立即派人赶往消防水泵房、发电机房、配电室、煤气总阀处，根据命令行动。
- 4、立即派人停止火场区域的新风、排风（包括洗手间）
- 5、根据火场火势情况，决定部分或全部切断电源，停止市电，保证应急电；
- 6、确保各重点机房、配电房有人值班通讯畅通，密切注意设备正常运转；
- 7、根据火情，锅炉房切断蒸汽和热水供应；

## 前厅部

- 1、接到疏散命令后，前台人员负责打印一份当日住店客人名单，用于清点人数之用；
- 3、礼宾部负责在防火通道口指引疏散人员至安全区域，行李

生控制大门及

电梯，防止被疏散出来的客人返回酒店内或乘坐电梯。

4、值班经理按住店客人名单清点现场客人；

5、前台接待收集所有现金及帐单，妥善保管，迅速撤离至集合地；

6、总机：如遇客人问询，须按下列方式答复“意外情况正在调查”，反馈客人房间号，姓名，提醒客人立即离开房间前往就近的消防通道撤离至大堂外，并记录下所有行动的时间和情况。

房务部

2、在现场火势蔓延前，只疏散现场楼层的客人。

5、确保房间无人后，用粉笔在门上打“v”号

餐饮部

1、餐饮部总监收到疏散通知后立即组织指挥人员疏散各餐厅内的客人；

5、管事部员工立即关人疏散完毕后，闭各洗涤、消毒电器设备后离开；

6、所有员工迅速离开酒店到外围指定地点集合清点人数。

财务部

1、财务部接到疏散通知后，办公室人员要带走

重要财务资料；

2、收银员立即将现金、帐单放入公文袋，将公文袋交给总出纳；

3、总出纳将所有现金、支票及帐单放入保险箱

4、电脑部备份重要资料，关闭设备后离开。

### 各办公室

1、关闭所有电器用具并拔下插头；

2、带走重要档案文件、合约等资料；

3、关上空调，关好门到酒店指定地点集合；

4、人力资源部离开时带上酒店员工花名册；

5、酒店行政人事部立即带急救箱到酒店指定地点

### 所有员工

1、接到疏散通知，须以镇定的态度协助客人撤离到酒店地面停车场集合；

2、各部门清点人数及客人人数向总经理汇报，是否有人员伤亡；

3、总经理讲话之后，此次消防演习结束；

### 注意事项

1、全体人员接到疏散指令后，立即按应急疏散程序，到集结地点按部门集合。

- 2、逃生前，将无关的电器设备关闭。
- 3、疏散通道出口处应时刻有人员引导疏散。
- 4、应半蹲，手捂口鼻姿势迅速撤离。
- 5、演习过程中一定要注意安全，逃生时避免受伤。
- 6、认真对待演习，禁止嬉笑打闹。
- 7、总经理讲话，演习完毕，各部门人员回到工作岗位。

## 灭火疏散演习预案

为了提高酒店员工的消防安全意识，熟悉消防应急疏散程序及工作区域的疏

散方向。保安部定于2015年 11 月 19 日组织进行一次酒店全体员工灭火疏散

演习，以实际行动落实“四个能力”建设。

目的：增强员工的消防和安全防范意识，提高其消防技能的应急处理能力，为酒

店提供紧急状态下的应急预案；

原则：预防为主，防消结合和自防自救的原则；

要求：按照消防演练预案，各部门各尽其责，各行其是；

内容：接报火警、火情确认、灭火抢险、疏散等程序；

演习时间：下午/下午 14 时 00 分；

参与人员：当日酒店在岗员工（除必要留守人员）；

报警地点：6层海芋包间（待定）位置；

火情叙述：6f棋牌包间火灾，造成公共区域烟雾弥漫；

应用程序：火灾应急疏散程序；

集合地点：酒店地面停车场（分部门列队）；

演习实施：报火警——由保安部在报警位置吹烟触发烟感报火警

中控室消防报警主机显示6层海芋包间位置温感火警，中控室值班

员用对讲机通知值班主管和巡逻保安员，同时用电话通知总机值班员。

总机接到报警后立即通知应急小组（前厅值班经理和值班工程师）赶赴

现场。

中控室和总机人员作好记录。

火情通报——跑警时间（3分钟内）及报警程序

1、保安领班、巡视保安员、前厅值班经理和值班工程师到达现场后，发

现火情，宣布进入火警确认进入火灾应急疏散程序。

2、保安主管用对讲机通知中控室现场情况并请求支援，同巡视保安员利

用现场灭火器材进行初期火灾的扑救。

3、值班工程师立即用电话通知工程值班室人员，携带电水井钥匙和工具箱到现场。

4、前厅值班经理用电话通知总机火灾现场情况(内容：起火地点、起火原因、是否有人受伤)，并在现场区域做好各方联络工作。

5、总机迅速通知安全委员会成员赶到现场，成立应急领导指挥部，总经理担当总指挥。

6、中控室值班员接到火情确认后，立即电话通知保安部经理，详细说明现场情况，并通知备勤保安员携带消防破拆工具赶赴现场。

灭火抢险 --- 成立急领导指挥部及初期扑救、组织疏散程序

1、发生火灾时迅速组成应急领导指挥部，负责组织灭火自救工作。成员由酒店安全委员会成员组成(总经理、副总经理、保安部经理、工程经理、财务部总监/经理、餐饮部总监、营销部总监、行政人事部经理、房务总监、前厅部经理、采购部经理)。

其任务：

(1) 组织员工由2名保安员、2名工程部技工进行初期火情扑救和现

场抢险救援；

(2) 根据火情发布起火层及上下各一层的疏散命令

2、中控室值班员按总经理的命令，开启消防设备，其程序依次为：

- (1) 开启防排烟风机
- (2) 客用电梯迫降首层；
- (3) 开启1f-6f层疏散广播；
- (4) 开启全楼层疏散广播；

各部门火灾扑救、疏散程序：

保安部

2、消防中心值班人员按以下步骤进行操作：

？ 迫降电梯，打开消防电梯；

？ 根据总经理的命令打开消防广播，实施疏散广播，引导客人不要惊慌，

按照工作人员的指示由就近的消防通道疏散离开；

？ 根据总经理的命令拨打“119”报警。

3、本部人员按灭火作战组、疏散救援组、警戒交通组进行工作分配，

a□灭火作战组由4名人员（2名保安员、2名工程部技工配合）担任，从就

近消防楼梯前往报警楼层实施灭火行动。

b□疏散救援组由2名队员组成，协同楼层服务员从报火警楼层逐层疏散。

c□警戒交通组由外围当值队员组成， 分别将所有消防通道1

楼的门打开，

指引被疏散的人迅速离开酒店，同时注意看护消防电梯，阻止他人乘坐（消防队员和被授权者除外），安排2名队员担负大堂警戒，阻止客人上电梯去酒店各楼层，同时防止有人趁火打劫。

d□当值车场外围队员负责酒店外围警戒，保证消防车畅通，消防车到达时迅速引领到酒店消防结合处，需要时向消防队员指明消防电梯位置。

## 工程部

- 2、工程部经理，根据现场情况协调指挥使用各项应急设备；
- 3、立即派人赶往消防水泵房、发电机房、配电室、煤气总阀处，根据命令行动。
- 4、立即派人停止火场区域的新风、排风（包括洗手间）
- 5、根据火场火势情况，决定部分或全部切断电源，停止市电，保证应急电；
- 6、确保各重点机房、配电房有人值班通讯畅通，密切注意设备正常运转；
- 7、根据火情，锅炉房切断蒸汽和热水供应；

## 前厅部

- 1、接到疏散命令后，前台人员负责打印一份当日住店客人名单，用于清点人数之用；
- 3、礼宾部负责在防火通道口指引疏散人员至安全区域，行李



生控制大门及

电梯，防止被疏散出来的客人返回酒店内或乘坐电梯。

4、值班经理按住店客人名单清点现场客人；

5、前台接待收集所有现金及帐单，妥善保管，迅速撤离至集合地；

6、总机：如遇客人问询，须按下列方式答复“意外情况正在调查”，反馈客人房间号，姓名，提醒客人立即离开房间前往就近的消防通道撤离至大堂外，并记录下所有行动的时间和情况。

房务部

2、在现场火势蔓延前，只疏散现场楼层的客人。

5、确保房间无人后，用粉笔在门上打“v”号

餐饮部

1、餐饮部总监收到疏散通知后立即组织指挥人员疏散各餐厅内的客人；

5、管事部员工立即关人疏散完毕后，闭各洗涤、消毒电器设备后离开；

6、所有员工迅速离开酒店到外围指定地点集合清点人数。

财务部

1、财务部接到疏散通知后，办公室人员要带走重要财务资料；

2、收银员立即将现金、帐单放入公文袋，将公文袋交给总出纳；