

<<酒店标准化六常管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店标准化六常管理>>

13位ISBN编号：9787301205709

10位ISBN编号：7301205708

出版时间：2012-6

出版时间：北京大学出版社

作者：邵德春

页数：180

字数：149000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;酒店标准化六常管理&gt;&gt;

## 前言

“邵德春酒店六常管理法”的由来 在讲述“邵德春酒店六常法”之前，我要先谈谈日本的5S法以及它的来源。

日本是个岛国，在古代，日本的居民以渔民为主；而中国则是个农业大国，居民以农民为主。

农民和渔民有什么区别呢？

农民的家一般都是大房子，有什么东西就往屋子里放，再加上中国人历来有勤俭节约的传统，只要是自家的东西就舍不得扔，不管它到底有用没用，以致10年甚至20年前的东西都放在屋子里，整个家经常是乱七八糟的。

渔民则不同，渔民常常是以船为家，吃住都在船上，如果他们也像农民一样，什么东西都往家里放，船很快就会下沉。

因此，为了使自己的家——船能正常使用，渔民就不得不经常整理渔船，将超过一年都不用的东西处理掉。

几千年来，以渔民为主的日本人就形成了极具特色的日本文化——简单、有序、整洁。

早在200多年前，一些日本的文人就将日本的家居文化归纳成“5S”法(首字母都是“S”)：常整理、常整顿、常清扫、常清洁、常素养，并将这种方法广泛应用于工作、生活的方方面面。

20世纪50年代，日本制造企业将“5S”法作为工厂现场管理的基础，从而形成了日本企业一种独特的管理方法。

其目的是要让工作场所的工具摆放有序，提升工作安全及效率，降低产品不良率。

日本制造业也因为推行“5S”法成效显著，使得日本商品成为世界顶尖的代名词，于是就有跨国大企业将“5S”法推行到世界各地，“5S”法迅速成为风靡全球制造企业的管理方法。

近些年来，日本的“5S”法因简单有效、操作方便，也日益被中国的工厂、医院、酒店等组织所接受，并广泛应用于现场管理之中。

几年前，我系统学习了这种“5S”法，并开始在酒店管理中推广和培训。

但在实践的过程中，我发现“5S”法对于酒店管理来说，其实还有很多地方是不太适合的。

比如，“5S”法主要适用于工厂，而工厂和酒店有一个最大的区别：工厂主要有员工区，而酒店除了员工区，更主要的是客人区。

酒店实施“5S”法后，员工区当然显得更加整洁有序了，但客人区则会因贴上很多五颜六色的分隔线和标识而变得很“刺眼”，让人感觉混乱，没有品位……所以很多酒店、宾馆的老总在参观了实施“5S”管理的酒楼以后，说他们并不愿学习和借鉴。

有感于此，我结合自己多年对中外酒店管理的研究心得，以及从事宾馆和餐饮管理的实践经验，对“5S”法进行了大量的修改，并补充了许多酒店管理方面的专业知识，提出了“傻瓜式管理模式”的概念，发展出一套中国人自己的“邵德春酒店六常法”(以下简称“酒店六常法”)，即常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育。

在从事酒店培训顾问的工作中，我为“酒店六常法”的普及推广付出了不懈的努力，也收到了良好的管理效果。

截至目前，全国已有杭州海景大酒店、嘉兴金悦餐饮集团、金华国际大酒店、海南金棕榈酒店、济南舜耕山庄、深圳太阳花酒店等九个省份百余家酒店餐馆导入了“酒店六常法”管理模式。

“酒店六常法”也被酒店同行们誉为“当今中国酒店餐饮业最实用最容易操作的”，“即使是流动性强、素质低的员工也在两天内就能掌握的”，“傻瓜式”酒店管理模式。

倍感欣慰之际，我也更加坚定了信心与决心，以在中国酒店餐饮业普及“酒店六常法”为己任，以提高中国的酒店餐饮业管理水平为终身事业。

“酒店六常法”是一套由本人创新出来的酒店管理模式，还存在有待改进的地方。

在开展酒店管理培训过程中，我经常建议那些实施该管理法的酒店要不断创新，及时总结经验教训，这样“酒店六常法”才会越来越完善，也越来越适应中国酒店餐饮业的发展需要。

所以，我十分希望读者朋友们在阅读此书过程中，如有不同意见或创新想法，能不吝指正。

最后，真诚祝愿我们的国家国富民强、繁荣昌盛：中国的酒店亦能够蒸蒸日上，中国的酒店人朝气

<<酒店标准化六常管理>>

蓬勃，不断进步！  
邵德春

## <<酒店标准化六常管理>>

### 内容概要

酒店赢利的方法有两种：一种是“挣”，一种是“省”。  
“挣”就是要学会“开源”  
——增加客源，赢得口碑，为酒店带来丰厚的利润；“省”则要懂得“节流”  
——杜绝浪费，提高效率，把酒店的物力和人力成本都降到最低。  
而“六常管理法”正是这样一种让你能“连挣带省”的神奇管理法，它能让你的酒店不断创造利润新高点！

## <<酒店标准化六常管理>>

### 作者简介

邵德春，著名酒店管理、定位和服务培训专家，香港理工大学酒店与旅游业管理硕士，酒店六常管理法创始人。

现任中国酒店培训网首席培训师，历任多家知名酒店高级顾问，拥有20年酒店管理、咨询、培训经验，成功为200多家酒店导入了六常法管理模式。

## <<酒店标准化六常管理>>

### 书籍目录

序

再版序

第一章 你距离科学管理还有多远

一、你的酒店是这个样子吗

- 1.厨房脏乱差
- 2.苍蝇满天飞
- 3.到处是浪费
- 4.员工效率低
- 5.员工不知在干什么
- 6.客人投诉闹不停
- 7.酒店老板压力大

二、看看别人的酒店是什么样的

三、酒店管理最头疼的三种现象

- 1.酒店管理“表里不一”
- 2.东西没有就买，买了就丢，丢了再买
- 3.对员工只有标准没有方法

第二章 什么是六常法管理

一、六常法 五常+一常

- 1.“六常法”与其他管理方法有何不同
- 2.六常是否有效，我说了不算

二、“酒店六常管理”能够做什么

- 1.“酒店六常管理”是衡量酒店管理好坏的标准
- 2.“酒店六常管理”是一套方法和步骤
- 3.“酒店六常法”是将宾馆与餐馆的优势相结合
- 4.“酒店六常法”带来的是由内而外的改变

三、“六常法”凭什么能为酒店带来利润

- 1.员工对要求看得明白听得懂
- 2.“六常法”为企业的利润“开源”

四、“六常法”为企业的费用“节流”

- 1.降低水、电费用
- 2.提高工作效率
- 3.减少物品积压

五、你有过这三个问题吗

- 1.为什么国际品牌酒店不需要实施“六常法”
- 2.为什么不能说国内酒店员工的工资很低
- 3.为什么国有酒店收银员能做国际品牌酒店西餐主管

第三章 常分类——把能看到的物品都归类

一、根据使用频率来划分物品是否有用

二、办公用品如何分类

- 1.倒推分类法
- 2.一套工具分类法

第四章 常整理——整理不是扔东西

一、划分物品存放的三个维度：频率、用量、操作顺序

- 1.按照使用频率来分层
- 2.按照物品高、中、低用量分别存放

## <<酒店标准化六常管理>>

3.按照操作顺序放置

二、不可小瞧的标牌

1.地点标牌要标些什么

2.拼音检索也方便

3.存货标签怎么填

4.非食品牌标签怎么填

5.处处都能看到的收纳盒

6.有了照片，效果就是不一样

7.清除不必要的门、盖和锁

8.统一管理私人物品

三、标识线应该怎么画

1.设立指示标牌，画好方向线

2.不同颜色的秘密

3.同一颜色，同一系列

4.通过形迹整理来方便物品返还

第五章 常清洁——让酒店永远没有大扫除

一、清洁程序三部曲：清洁、检查和维修

1.清洁计划常调整

2.自我检查别忽视

3.简单维修省大事

二、让清洁的责任更明确

1.责任到人，制度上墙

2.设施和设备离地15厘米

3.酒店卫生无死角

三、清洁检查要公开

四、常清洁的作用多

第六章 常维护——避免不必要的劳动

一、不用分类的分类

二、不用整理的整理

1.物品“四定”归位法

2.使物品不会杂乱的方法

三、不用清洁的清洁

第七章 常规范——将员工行为规范化

一、岗位职责明确化

二、工作内容程序化

三、员工行为规范化

1.员工一切行为都要有规范

2.所有设备都要有使用说明书

3.傻瓜式管理模式——中外管理的最大区别

4.统一规范的通告板

5.召开有效的会议

6.实行首问负责制前培训要到位

四、酒店如何节能降耗

1.有效使用脚开关

2.环保回收，循环再用

3.奖励节约，处罚浪费

4.将电源开关加上指示标识

## <<酒店标准化六常管理>>

5.标明电器设备的使用时段和标准

五、安全规范是保障

1.安全制度和管理体系要健全

2.具体安全措施须明确

六、设置“六常博物馆”好处多

第八章 常教育——让“六常”成为习惯

一、“六常”习惯有哪些

1.规范的仪容仪表

2.服务用语标准的规范和训练

3.每天下班前5分钟检查六常实施情况

4.今日事，今日毕

5.用报表和数字说话

6.酒店六常管理规范的创新

二、怎样才能使员工养成习惯

附录 酒店部分员工责任卡

一、餐饮部员工责任卡

二、客房部员工责任卡

三、仓管部员工责任卡

致谢



## <<酒店标准化六常管理>>

### 章节摘录

版权页：插图：6.客人投诉闹不停 做餐饮最怕的就是客人投诉，因为餐饮是靠口碑生存的行业之一。

近年来，中国酒店餐饮业的发展出现了两大趋势。

第一个趋势就是客人越来越成熟，对酒店服务的要求越来越高，也越来越挑剔了，酒店、宾馆从业人员对这一点感受是最深的。

在20年前，酒店服务人员为客人服务是再容易不过的一件事情。

那时候，国内大部分人之前没有来过酒店、宾馆，没有接受过酒店的服务。

因此，一走进酒店宾馆，他们心里就很紧张，甚至会担心别人笑话他，进来还要看服务员的脸色说话，吃饭时也经常问服务员这个怎么吃、那个怎么吃。

此时，只要服务员一个和颜悦色的微笑，对客人来说就已经是最好的服务了。

可在今天，客人越来越频繁地进出酒店、餐馆、宾馆之后，发现原来宾馆理应是为客户提供优质服务的，于是客人的观念也走到另一个极端——摆出一副“上帝”的架势，对服务员要求非常高，有时甚至到了十分苛刻的地步。

第二个趋势是酒店餐饮业越来越难招到优秀的服务人员，而现有服务人员的素质也变得越来越低，流动性越来越大。

在我最初做服务员的时候，酒店对求职人员在学历、身高、长相方面要求很高，比如学历要求至少高中毕业，女性身高要1.60米以上，容貌秀丽、身材苗条等。

即便如此，当时酒店招聘人员的挑选空间仍然很大，要招聘10个服务员，往往会有100多人前来报名，甚至还有人要通过拉关系、“走后门”才能进入酒店工作。

而今天，酒店招人容易的日子已如“明日黄花”，一去不复返了。

不要说招收高中毕业学历的员工，有时连初中毕业的员工都很难招到，因此一些酒店不得不降格以求，就算是只有小学毕业也行，甚至有的酒店已经发展到了员工只要识字就可以的地步。

所以，现在某些酒店的员工不仅在外形上有高有矮、有胖有瘦，在素质上也可谓是良莠不齐。

优秀的服务人员如此难招，而客人的要求却越来越高，丝毫不留情面，而且这种反差呈不断加大的趋势。

因此，酒店服务的质量越来越不稳定，经常遭到客人投诉，导致客人白白流失，很难再回头。

客人都不回头了，酒店利润又从何而来？

7.酒店老板压力大 越来越多的管理者感到酒店难管理，做酒店老板则更难。

酒店老板的压力也越来越大，来自社会、相关部门、竞争对手和下属的压力，酒店生意不好的压力，担心管理不好、卫生不好、食物中毒的压力……面对这一切，怎么办？

酒店老板只能一年365天、一天24小时地拼命工作，只要酒店在运转，他们的内心就高度紧张，甚至睡不着觉，总担心酒店管理出现问题，服务出现事故。

可即使老板日夜难安，事故却依然屡屡发生。

所以，许多酒店老板是非常痛苦的，他们天天都在高度紧张地工作，而且是每天24小时脑子不休息地工作。

也许有人会说，老板怎么可能24小时上班，难道他们不睡觉？

是，他们是要睡觉，但即便睡觉时也会不断被与酒店管理有关的噩梦惊醒。

## <<酒店标准化六常管理>>

### 后记

首先，我要真诚地向北京大学出版社博雅光华公司的编辑们表示衷心的感谢！没有他们的辛勤劳动，本书就不可能这么快与各位读者朋友们见面。

同时，我要感谢浙江嘉兴金悦餐饮集团的董事长盛富林，嘉兴太阳城大酒店、e代商务酒店的董事长卫飞翔，浙江海宁龙祥大酒店、不夜城大酒店、桃源山庄的董事长王平，浙江嘉善梅园大酒店的总经理李全良，杭州红泥花园酒店的总经理刘小英、副总经理包桂珍，杭州海景大酒店的总经理吴建明，山东天河银座餐饮集团的董事长李建平，宁夏银川仙鹤楼的总经理袁兵，安徽合肥黄山大厦总经理王健，广州珠江宾馆总经理许宝生，北京华膳园温泉饭店总经理杨彩庆，济南舜耕山庄董事长朱传东、总经理郑军，南通海门师山大酒店董事长蔡惠忠，常州国瑞宾馆总经理唐文杰，常州金陵明都大饭店董事长沈益峰、总经理盛冠平，溧阳万家灯火大酒店董事长董新民，杭州白鹿酒店集团董事长周文源，杭州粗菜馆酒店集团董事长孔湘茹，杭州钱江渔村董事长华娟，南昌菜肴故事董事长黄俊、总经理陈冠宇，内蒙古呼和浩特市金太阳大饭店、陆雨金航大酒店、闻都大酒店董事长李翠萍，十堰紫荆花君悦国际大酒店董事长陈华文，淮安醉笑天大酒店董事长张静等酒店朋友们的帮助和支持！

另外，还要感谢我的合作伙伴——杭州六常法公司营销总经理黄德争先生及他所率领的全体员工的大力支持与推广，要感谢六常法讲师团讲师袁武刚老师的辛勤付出，才能让更多酒店导入六常法。

最后，我要特别对我的夫人朱晓波给予我写作上的大力支持表示最真挚的感谢！

邵德春

## <<酒店标准化六常管理>>

### 媒体关注与评论

导入“邵德春六常法”后，我们真切地明白了一个道理，“六常”绝对不是简单的“五常”加“一常”，而是半年时间就让我们酒店“连挣带省”300万的高效管理法！

——西安娃娃福酒店董事长 王含龙 “酒店六常管理”是文化程度较低的员工也能在两天内掌握的管理方法。

导入仅半年。

效果却是我们酒店10年经营中最理想的一次。

——海宁龙祥大酒店董事长 王平 导入“六常法”前，我们酒店的餐饮营业额最高的是200多万。

2011年导入之后。

10月份达到387万，11月份为300多万，12月份接近400万，2012年的1月份营业收入达到了687万。

——常州鸣凰国际大酒店常务副总经理 刘小红 人员流失问题在我们酒店一直较为严重，导入“邵德春六常法”后，员工有了归属感。

人员稳定了很多，流失率也从80%降到了10%。

——保定大柳树酒店总经理 常克新 没有导入“六常法”之前，我们厨房间最多的时候用到120多人，导入之后，基本上都在70~75人左右，大大节省了用工成本。

——常州鸣凰国际大酒店厨师长 白玉 “六常法”只用了3个月，我们厨房的洗碗洗菜工就从16人减到13人，炉灶师傅从14人减到10人，切配师傅从16人减到12人，其中冷菜间只有4人。

而酒店的500多个餐位每天都要接待3000人次以上的客人用餐。

——杭州白鹿酒店厨师长 方小伟

## <<酒店标准化六常管理>>

### 编辑推荐

《酒店标准化6常管理》是邵德春20年酒店管理、咨询和培训精华。一种“连挣带省”的高效管理法，让你的酒店纯利润增长超过10%，营业收入增加20%，半年赢利300万。

随着顾客的要求越来越高，越来越多的管理者感到酒店难管理，做酒店老板则更难！

酒店真的这么难管理吗？

其实，你只需学会做一个聪明的管理者，运用一种简明高效的中国式酒店管理法——“酒店六常管理”。

《酒店标准化6常管理》凝聚了邵德春20年酒店管理、咨询和培训精华，是更贴合中国酒店实际情况的管理方法，帮你实现酒店的标准化，让你的酒店实现最佳赢利模式！

<<酒店标准化六常管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>