

实用 全面 系统 规范

新编

现代酒店 总经理工作 必备全书

张 浩 / 主编

现代酒店总经理工作规范管理模本
现代酒店饭店餐饮企业总经理必读

北京工业大学出版社

新编

现代酒店 总经理工作 必备全书

张 浩 / 主编

现代酒店总经理工作规范管理模本
现代酒店饭店餐饮企业总经理必读

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店总经理工作必备全书 / 张浩主编. —
北京: 北京工业大学出版社, 2016. 2
ISBN 978 - 7 - 5639 - 4457 - 6

I. ①新… II. ①张… III. ①饭店—商业管理 IV.
①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 218173 号

新编现代酒店总经理工作必备全书

主 编: 张 浩

责任编辑: 曹 媛

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 河北鸿祥印刷有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 28

字 数: 580 千字

版 次: 2016 年 2 月第 1 版

印 次: 2016 年 2 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 4457 - 6

定 价: 50.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前 言

现代酒店的总经理是整个酒店的核心决策者，如何运用规范化管理方式对酒店进行有效的管理，是总经理必备的管理技能。为了帮助总经理掌握对酒店进行规范化管理的方式方法，特编写本书。

本书借鉴世界5星级酒店的管理经验和技巧，详细地对现代酒店总经理应该了解和掌握的管理知识进行了介绍，全书共分两编，详细介绍了现代酒店规范化管理总论，现代酒店管理报表与记录表格，星级酒店服务用语与忌语，前厅部管理规范，客房部管理规范，餐饮部管理规范，康乐部管理规范，商品部管理规范，财务部管理规范，保安部管理规范，工程部管理规范，人力资源部管理规范，营销部管理规范，大客户关系管理，环境管理规范，计算机信息标准化管理，标准化管理案例等内容。

本书实用性强，不仅可作为现代酒店总经理进行规划、管理的参考书，还可作为酒店管理专业学生学习参考用书。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

目 录

上 编 现代酒店管理总论

第一章 现代酒店规范化管理概论	2
第一节 现代酒店概述	2
一、现代酒店的含义与种类	2
二、现代酒店的等级	4
三、现代酒店管理的含义与目的	4
四、现代酒店的管理层级	5
五、现代酒店管理的原则	6
第二节 现代酒店的设计与美化	7
一、现代酒店的设计	7
二、现代酒店的美化	8
第三节 现代酒店产品特性	9
一、客房的特性	9
二、餐饮的特性	9
第五节 现代酒店服务观念和服务意识	10
一、树立正确的服务观念	10
二、要有良好的服务意识	11
第二章 现代酒店管理报表与记录表格	13
第一节 人事报表	13
一、人力资源计划表	13
二、人员需求估计表	14
三、人员统计报表	15
四、员工出勤日报表	16
第二节 财务报表	17

一、月度损益总表·····	17
二、客房经营情况明细表·····	18
三、餐饮经营情况明细表·····	19
四、商场经营情况明细表·····	20
五、出租车队经营情况明细表·····	21
六、其他部门经营情况明细表·····	22
七、市场推广费用明细表·····	23
八、能源及维修费用明细表·····	24
九、行政管理费用明细表·····	25
十、现代酒店盘点表·····	26
十一、现代酒店商场部销货收款单·····	27
十二、现代酒店商务中心收入控制表·····	28
第三节 给总经理的业务记录表格 ·····	29
一、应聘人员登记表·····	29
二、面谈记录表·····	30
三、面谈考评用表·····	31
四、面试评估表·····	32
五、面试成绩评定表·····	33
六、到职通知·····	34
七、任职同意书·····	35
八、任命通知书·····	35
九、聘任书·····	36
十、人事通知单·····	37
十一、新员工工资定级申请表·····	38
十二、新员工甄试比较表·····	39
十三、人员保证记录表·····	40
十四、新员工甄选报告表·····	41
十五、员工辞职通知书·····	42
十六、员工辞退通知书·····	43
十七、重要办公用品登记卡·····	44
十八、离职通知书·····	45
十九、员工请假单·····	46
二十、请假记录表·····	47
二十一、特别休假请假单·····	48
二十二、人事主管假期申请表·····	49

二十三、员工调入审批表·····	50
二十四、人事变更报告单·····	51
二十五、薪资通知单·····	52
二十六、薪资记录表·····	53
二十七、员工奖励通知单·····	54
二十八、纪律处分通知单·····	55
二十九、职员奖惩月报表·····	56
三十、员工加班报告单·····	57
三十一、员工业余进修申请表·····	58
三十二、员工晋升审批表·····	59
三十三、员工工资调整表·····	60
三十四、员工工资调整事由表·····	61
三十五、员工奖金合计表·····	62
三十六、职员工伤医药费申请单·····	63
三十七、职员家属生活补助申请表·····	63
三十八、员工培训考核表·····	64
三十九、员工培训报告书·····	65
四十、部门培训人员提名表·····	66
四十一、部门培训需求分析表·····	67
四十二、员工培训计划表·····	68
四十三、年度培训计划汇总表·····	69
四十四、新员工培训成绩评核表·····	70
四十五、员工培训记录表·····	71
四十六、在职训练费用申请表·····	72
四十七、员工培训总结表·····	73
四十八、员工培训实施情况报告书·····	74

第三章 现代星级酒店服务用语与忌语····· 75

第一节 常用礼貌服务用语····· 75

一、日常礼貌用语·····	75
二、门卫、传达用语·····	77
三、总服务台服务用语·····	77
四、客房服务用语·····	78
五、餐厅服务用语·····	79
六、电话总机服务用语·····	80

七、娱乐健身等服务用语·····	80
八、桑拿浴美容服务用语·····	81
九、商品部服务用语·····	81
十、导游、司机服务用语·····	81
十一、结账、告别用语·····	82
第二节 现代酒店服务忌语·····	83
一、对特体顾客用语及忌用语·····	83
二、五十句服务忌语·····	83

下 编 现代酒店各部门管理规范

第四章 现代酒店前厅部管理规范·····	88
第一节 前厅部的任务和职能·····	88
一、前厅部的任务·····	88
二、前厅部的职能·····	89
第二节 礼宾管理规范·····	90
一、迎宾服务标准·····	90
二、行李服务标准·····	90
三、派送服务标准·····	92
第三节 客房预订管理规范·····	93
一、来店预订服务规范·····	93
二、电话订房服务规范·····	93
三、预订客人情况报告规范·····	94
四、邮件、传真、信函订房服务规范·····	95
五、超额预订的处理规范·····	95
六、特殊预订服务规范·····	95
七、客房预订的取消·····	96
第四节 总台接待管理规范·····	97
一、散客接待的服务规范·····	97
二、团队接待的服务规范·····	99
三、VIP 车队接团服务规范·····	100
第五节 委托代办管理规范·····	101
一、委托代办服务的工作内容·····	101
二、委托代办主管的岗位职责·····	103

第六节 前台收银管理规范	104
一、前台收银工作的内容	104
二、前台收银服务规范	105
第七节 总机服务管理规范	107
一、总机服务项目与服务程序	107
二、总机室主管的岗位职责	108
三、总机室领班的岗位职责	109
 第五章 现代酒店客房部管理规范	110
第一节 客房部在酒店中的地位 and 作用	110
一、客房部在酒店中的地位	110
二、客房部在酒店中的作用	110
第二节 客房卫生清扫管理规范	111
一、客房的清扫要求	111
二、客房清扫顺序	111
三、客房清扫的卫生标准	112
四、客房清扫前的准备	113
五、客房清扫步骤	113
六、清扫客房时应注意的事项	116
第三节 客房设备用品管理规范	118
一、客房摆设规则	118
二、客房物品、设备的管理	121
三、客房设施设备装饰与清洁保养	123
第四节 洗衣房管理规范	126
一、洗衣房的任务	126
二、洗衣房的组织机构	126
三、洗衣房的工作标准	127
四、店外客衣的处理程序	128
五、棉织品洗涤工作要点	129
六、客衣收发工作程序	130
第五节 棉织用品管理规范	131
一、制服的管理	131
二、布草房管理	132
第六节 客房部安全管理规范	134

一、客房部安全服务准则	134
二、火灾的预防、通报及扑救	135
三、客人失窃处理制度	135
四、客人急病处理制度	136
第七节 客房管理中常见问题的处理	136
一、“骚扰电话”的防范与处置	136
二、不能让客人代行服务员的职责	138
三、不能把客人当作“审查”的对象	138
四、叫醒服务	139
第八节 客房服务中常见问题处理	139
一、客人不在时,来访者要求进入客人房间	139
二、来访者查询住房客	140
三、遇有醉酒客人,要加以妥善处理	140
四、住店客人要求延住	140
五、客人离店时,带走客房物品	140
六、服务员擅自将客人的行李搬出房间	141
第九节 客房部与各部门的沟通协调	141
一、客房部与前厅部的沟通协调	141
二、客房部与工程部的沟通协调	142
三、客房部与餐饮部的沟通协调	142
四、客房部与采购部的沟通协调	142
五、客房部与财务部的沟通协调	143
六、客房部与洗衣部的沟通协调	143
七、客房部与人事部的沟通协调	143
八、客房部与保安部的沟通协调	143
九、客房部与销售部的沟通协调	144
十、客房部内部沟通与协调	144
第六章 现代酒店餐饮部管理规范	145
第一节 餐饮部在酒店中的地位和作用	145
一、餐饮部在酒店中的地位	145
二、餐饮部在酒店管理中的作用	146
第二节 餐厅管理规范	147
一、餐厅安全注意事项	147

二、餐厅卫生管理	148
三、迎候服务	149
四、引座服务	150
五、就餐服务	151
六、送客服务	153
七、特殊情况处理	153
第三节 立餐管理规范	155
一、立餐服务的方法	155
二、立餐服务的形式	155
第四节 中餐管理规范	156
一、中餐零点服务标准	156
二、中餐宴会服务标准	158
第五节 酒吧服务管理规范	161
一、酒吧服务的一般程序	161
二、酒吧设吧程序与标准	163
三、酒吧酒品调制程序与标准	164
四、调酒师的服务规范	164
五、酒吧服务员的服务规范	165
六、混合饮料的管理	168
第七章 现代酒店康乐部管理规范	170
第一节 康乐部在酒店中的作用和任务	170
一、康乐部在酒店中的作用	170
二、康乐部在酒店中的任务	170
第二节 歌舞厅及音乐茶座服务管理规范	171
一、歌舞厅楼面领班职责	171
二、歌舞厅服务规范	171
三、音乐茶座服务规范	172
第三节 美容服务管理规范	172
一、美容师的服务规范	172
二、美容物品消毒整理规范	173
三、美容服务程序	173
第四节 游乐服务管理规范	174
一、游泳池服务规范	174

二、电子游戏室服务规范	175
三、健身房服务规范	176
四、桑拿浴室服务规范	177
五、保龄球场服务规范	178
六、网球场服务规范	179
七、台球室服务规范	180
第五节 康乐设备管理规范	181
一、康乐设备的管理	181
二、康乐设备的保养与检查	183
三、康乐设备的修理	186
第八章 现代酒店商品部管理规范	188
第一节 商品部人员岗位职责	188
一、商品部经理岗位职责	188
二、营业部经理岗位职责	189
三、营业员岗位职责	190
四、采购员岗位职责	190
第二节 售货人员管理规范	191
一、接待客人	191
二、介绍商品	191
三、检验商品	191
四、成交送客	192
第三节 商品导购管理规范	192
一、导购服务	192
二、协调配合	192
第四节 商品部卫生管理规范	193
一、商品卫生	193
二、员工卫生	193
三、操作卫生	193
四、设备卫生	194
五、场所卫生	194
第九章 现代酒店财务部管理规范	195
第一节 酒店财务管理概述	195

一、酒店财务管理的功能	195
二、酒店财务管理的任务	195
三、酒店财务管理的工作目标	196
第二节 财务部人员职责	196
一、财务部经理岗位职责	196
二、综合会计主管岗位职责	198
三、出纳员岗位职责	198
四、营业收入核查员岗位职责	199
五、物业收入核查员岗位职责	200
六、前厅收银领班岗位职责	201
七、前台收银员岗位职责	201
八、日间稽核员岗位职责	202
九、夜间稽核员岗位职责	203
第三节 有关会计核算标准化管理规定	203
一、核算岗位职责	203
二、支出核算员岗位职责	204
三、资产核算员岗位职责	205
四、餐饮成本核算员岗位职责	206
五、前台稽查操作制度	206
六、核数操作制度	207
七、财务押款制度	207
八、财务报销制度	208
第四节 酒店营业收入管理规范	209
一、建立完善的客人账务管理系统	209
二、保证客人账务管理系统的正常运作	210
三、按权责发生制正确核算营业收入	210
四、及时办理结算,尽早收回营业收入	211
第五节 酒店的稽核制度	212
一、酒店营业收入核算制度的种类	212
二、酒店夜间稽核的内容	213
三、客房收入稽核的内容	213
四、餐饮收入稽核的内容	214

第十章 现代酒店保安部管理规范	216
第一节 酒店安全工作概述	216
一、酒店内部治安管理标准	216
二、重点部位安全防范	216
第二节 保安部职责规范与消防管理规定	217
一、保安部主管的职责	217
二、当值保安主管工作职责	217
三、保安领班工作职责	218
四、内保主管工作职责	218
五、内保领班工作职责	219
六、巡逻队主管工作职责	219
七、巡逻队领班工作职责	220
八、治安警卫班班长职责	220
九、消防主管的职责	221
十、消防中心领班的职责与业务要求	221
十一、消防监控室主管工作职责	222
十二、消防监控室领班工作职责	222
十三、酒店消防管理制度	223
十四、酒店防火管理制度	223
第三节 保安部人员服务标准	224
一、公共场所保安服务标准	224
二、客房区域保安服务标准	224
三、重要宾客的保卫服务标准	224
四、重大活动保安服务标准	225
五、昼夜巡检服务标准	225
第十一章 现代酒店工程部管理规范	227
第一节 现代酒店设备管理规范	227
一、设备管理机构设置	227
二、工程部岗位责任制	230
三、设备管理规章制度	232
第二节 现代酒店设备采购与安装	237
一、设备采购	237
二、设备安装调试与信息反馈	239

第三节 现代酒店设备使用与维修	241
一、设备的使用和维护	241
二、设备维修	244
第四节 现代酒店工程部岗位职责	246
一、工程部经理职责	246
二、工程部主管岗位职责	246
三、领班岗位职责	247
四、电工岗位职责	247
五、修理工岗位职责	248
 第十二章 现代酒店人力资源部管理规范	249
第一节 人力资源管理的含义和特点	249
一、现代酒店人力资源管理的含义	249
二、现代酒店人力资源管理的特点	249
第二节 管理员工的领导艺术	251
一、领导者应具备的素质	251
二、领导者应具备的观念	252
三、领导者的主要工作	253
四、调动员工的积极性	255
第三节 员工的招聘与培训	257
一、员工的内部招聘和外部招聘	257
二、招聘录用的形式和程序	258
三、员工培训的内容和方法	261
四、员工培训的形式和程序	262
第四节 员工心理分析与管理	264
一、员工需求心理分析与管理	264
二、员工激励心理分析与管理	269
三、员工疲劳心理分析与管理	274
四、员工保健心理分析与管理	282
第五节 奖金和福利待遇	285
一、奖金	285
二、福利待遇	288
第六节 员工的考评	289
一、员工考评的内容	289

二、员工考评的方法	290
三、员工工作实绩的考核	290
四、工作岗位等级的评估方法	291
第十三章 现代酒店营销部管理规范	292
第一节 现代酒店价格制定及其策略	292
一、确定定价目标	292
二、客房定价方法	293
三、餐饮定价方法	295
四、餐饮定价策略	302
第二节 现代酒店营销管理	305
一、营销部经理岗位职责	305
二、营销部日常管理	306
三、营销部资料管理	306
四、电话销售	307
五、直接通信推销	314
六、店内促销	321
第三节 现代酒店营销创新管理	325
一、理念创新	325
二、手段创新	326
三、产品创新	329
第四节 营销部人员岗位职责	331
一、营销部主管岗位职责	331
二、旅行社销售代表岗位职责	331
三、营销部文员岗位职责	332
第十四章 现代酒店大客户关系管理	333
第一节 客户关系管理概述	333
一、客户关系管理的内容	333
二、客户关系管理的方法	335
第二节 大客户管理技巧	337
一、正确处理与大客户的关系	337
二、大客户管理技巧	338
三、大客户砍价的应对	340

第三节 客户异议处理技巧	341
一、客户异议概述	341
二、处理客户异议的原则	345
第四节 化解客户抱怨的技巧	348
一、客户抱怨原因分析	348
二、客户抱怨处理方法	349
第五节 应收款的回款技巧	350
一、树立回款信念	351
二、进行客户资信调查与经营分析	354
三、应收款回款方法	358
第六节 应收款回款的管理	359
一、回款管理的关键环节	359
二、警惕赊订风险	360
 第十五章 现代酒店环境管理规范	363
第一节 水资源管理规范	363
一、节水管理	363
二、水质标准化管理	365
第二节 大气污染排放管理规范	367
一、现代酒店与大气污染	367
二、CFCs 排放的管理	370
三、其他大气污染物排放的管理	372
第三节 废弃物管理规范	373
一、废弃物调查	373
二、废弃物应分类收集	373
三、废弃纸张的收集和再生	374
四、无害废弃物的分离	375
五、减少垃圾的措施	375
六、垃圾房的设置和管理	376
第四节 化学品等有害物质管理规范	376
一、洗涤剂的管理	376
二、多氯联苯的管理	379
三、石棉的管理	380
四、食品污染的管理	382