

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

规范化管理系列

张 野 主编

★ 星级酒店 规范化管理全书

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

规范化管理系列

星级酒店规范化管理全书

张野 主编

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店规范化管理全书 / 张野主编. — 北京: 人民邮电出版社, 2008. 8
(规范化管理系列)
ISBN 978-7-115-18384-2

I. 星… II. 张… III. 饭店—商业经营 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 095151 号

内 容 提 要

本书以星级酒店关键工作事项的管理要点为切入点, 配以管理制度、工作程序、管理表格等实用工具, 有针对性地展示了星级酒店前场管理、后勤管理和营销推广管理三个方面的规范化管理体系框架。全书内容翔实、全面、具体, 易于操作, 实用性较强。

本书可以作为星级酒店各级管理人员、一线服务人员、企业培训人员进行规范化管理和实务操作的参照范本, 也可作为企业咨询师、高校酒店相关专业师生的参考指南。

规范化管理系列 星级酒店规范化管理全书

◆ 主 编 张 野

责任编辑 王莹舟

执行编辑 王华伟

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 35

2008 年 8 月第 1 版

字数: 500 千字

2008 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18384-2/F

定 价: 75.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“规范化管理系列” 出版说明

人是服务行业的关键因素，一方面，服务行业的许多工作是由人来完成的，另一方面，许多服务工作需要直接面对顾客。因此，员工的服务水平和服务质量直接关系到服务企业的经营业绩。同时，由于服务行业的人员流动性非常大，人员素质参差不齐，业内人士以“铁打的营盘，流水的兵”来形容目前服务业的这种状况。

那么，服务企业如何才能为顾客提供高标准、高质量的服务，并且树立良好的品牌形象呢？

答案就是建立规范化的管理体系。

规范化管理是指企业根据业务的发展需要，合理地制定规范化的管理文件，形成统一、标准和相对稳定的管理体系，通过对该体系的实施和不断完善，达到企业管理运营井然有序、协调高效的目的。

规范化管理文件一般包括基本制度、作业程序、图表报表。基本制度是指在公司章程的规定范围内，对公司的基本组织规程和各业务领域的管理制度所做的基本规定，如各机构分工规定、责权划分、人事管理制度、业务管理制度等。作业程序是指对公司各类动态管理事务的工作流程所做的基本描述和规定，例如新进人员试用程序等。图表报表是指对公司各类图表、报表的格式、内容、编号、流向、存档、审核等进行规范化处理和运作。

为了引导服务业开展规范化管理，我们特别策划了这套“规范化管理系列”图书，组织一批在服务业一线奋斗多年的管理精英和一些咨询培训机构的顾问老师，集中其智慧和经验，用一年多的时间编著而成。

本系列图书立足服务企业，展现了国内外服务领域中一些先进的管理思想和管理方法，同时借鉴了很多企业的一手资料，并辅之以大量的制度、表格、流程图、工作重点、相关的法律法规等内容，目的是使读者不仅提高自身对于服务企业管理理论的认识，而且提高管理水平，最终提升企业的经营业绩。

这套图书首批四本，分别是《星级酒店规范化管理全书》、《经济型酒店规范化管理全书》、《休闲娱乐业规范化管理全书》、《酒楼饭馆规范化管理全书》。



星级酒店

规范化管理全书

本系列图书内容详实具体，同时易于操作，实用性很强，对于不同服务企业的读者都会有较强的指导作用。同时，本套图书还可作为企业咨询人员、高校教师和专家学者从事实务工作的参考指南。

出版者

2008 年 6 月

前言

现代酒店业发展迅速，酒店业间的竞争异常激烈，如何保证自己的酒店在市场中平稳经营并不断发展，是每一位酒店经营管理人员都在思考的问题。

本书旨在为星级酒店的管理人员、服务人员、企业培训人员和专业人士提供一套具有现实意义的管理方法、操作标准、作业程序和规范化的管理制度、图表、细则等实务工具。

本书分成四大部分，每一部分均可独立自成体系。前三部分内容全方位地展示了星级酒店实施规范化管理的各个方面与细节。其中每一部分对关键事项的管理，都是首先介绍其业务要点、程序，再配以大量的制度、表单范本，将星级酒店的管理工作具体细化到可执行的层面，让读者既能从宏观上把握管理的要领，又能在微观上知道如何去控制。

第一部分，星级酒店服务规范化管理。星级酒店销售的是服务，而服务的标准化、规范化是星级评定的标准之一。所以，星级酒店的管理首先要着眼于其产品——服务的管理，星级酒店服务管理包括前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等管理。

第二部分，星级酒店资源规范化管理。资源是支持星级酒店提供优质服务的基础，酒店资源的规范管理涉及内容广泛，包括人力、财务、物力、设备、能源、信息等各个方面。

第三部分，星级酒店环境规范化管理。星级酒店的环境，尤其是安全、卫生环境是客人入住的考量重点，也是星级评定的标准之一，所以，酒店的安全防护及健康卫生管理是不容忽视的。

除以上三部分内容外，本书附录还搜集了相关的法律法规，这些法律法规是星级酒店在经营管理及星级评定中必须要加以充分考虑和执行的依据。

本书所提供的操作标准、作业程序、制度、表单是目前市面上一些星级酒店正在使用的文件，读者在使用本书的过程中要根据本酒店的实际情况和工作的具体要求，做一些个性化的修改，以便于更切合实际，切不可照搬照用。

在本书编写的过程中，刘玮、杨中菊、孙桂华、谭永胜、殷亚军、鞠晴江负责资



料的收集和整理以及数字图表的编排；张燕、侯福东、田健美编写了本书的第一章；李宝芹、张晓光、武亮编写了本书的第二章；唐晨光、童年、王书晶参与编写并修改了本书的第三章；李秀章、王茂、邓清华编写了本书的第四章；李强、苗君、段青民参与编写并修改了本书的第五章；胡萍辉、夏献平、李春兰编写了本书的第六章；耿如意、喻伟、李建华参与编写了本书的第七章；王玉奇、蔡丽霞、姚红编写了本书的第八章；赖娇珠、杨雪芬、邓晓东、刘珍参与编写了本书的第九章。全书由张野、滕宝红统撰定稿。

目 录

第一部分 星级酒店服务规范化管理

第一章 前厅服务与管理	3
第一节 前厅的任务与人员配置	3
一、前厅的任务	3
二、前厅组织机构及职能	4
第二节 前厅各岗位责任与要领	8
一、前厅经理岗位工作范围	8
二、前厅副经理岗位工作范围	9
三、前厅夜班经理岗位工作范围	11
四、接待岗位工作范围与操作流程	12
五、迎宾岗位工作责任与操作程序	15
六、行李员岗位工作责任与操作程序	15
七、预订岗位责任与操作程序	18
八、咨询岗位工作责任与操作程序	21
九、总机话务岗位工作责任与操作程序	23
十、商务中心岗位工作责任与操作程序	25
十一、总台收银岗位工作责任与操作程序	26



第三节 部门沟通协调	30
一、前厅内部信息沟通	30
二、前厅与客房部资料流动	31
三、前厅与销售部门资料流动	31
四、前厅与财务部门资料流动	32
五、前厅与管理部門资料流动	32
第四节 前厅规范化管理制度及表单	32
一、前厅服务与管理制度	32
二、前厅服务与管理表单	52
 第二章 客房服务与管理规范化	 71
第一节 客房服务与管理概述	71
一、客房服务与管理工作目标	71
二、客房部各部门工作内容	71
三、客房部主要岗位职责	72
第二节 客房服务质量提升要点	76
一、建立对客服务质量标准	77
二、实行岗位责任制	78
三、对服务员进行培训	79
四、为日常服务确立时间标准	79
五、与其他部门协调好	80
六、广泛征求客人对客房服务质量的意见	80
七、开展对客服务质量检查	80
八、做好客房原始记录管理	80
第三节 客房服务与管理制度及表单	81
一、客房服务与管理制度	81
二、客房服务程序与标准	90
三、客房服务与管理表单	113



第三章 星级酒店餐饮规范化管理	125
第一节 酒店餐饮任务与职责	125
一、星级酒店餐饮的主要任务	125
二、餐饮部的工作内容	125
三、餐厅各岗位的主要职责	126
第二节 餐饮服务程序与标准	130
一、中餐厅作业流程与标准	130
二、西餐厅作业流程与标准	133
三、宴会中心作业程序与标准	136
第三节 餐饮服务规范化管理制度与表单	137
一、餐饮服务规范化管理制度	137
二、酒店餐饮工作表格	146
第四章 康乐服务规范化管理	157
第一节 康乐服务任务与责任	157
一、康乐部的作用	157
二、康乐部的基本任务	157
三、康乐部人员职责	158
第二节 康乐服务工作程序与标准	160
一、康乐中心运作流程	160
二、运动健身服务程序与标准	164
三、娱乐休闲服务程序与标准	170
四、美容美体服务程序与标准	175
第三节 康乐服务规范化管理制度与表单	179
一、康乐服务规范化管理制度	179
二、康乐服务管理表单	184



第二部分 星级酒店资源规范化管理

第五章 星级酒店人力资源规范化管理	191
第一节 人力资源管理的任务与责任分配	191
一、酒店人力资源的重要性	191
二、星级酒店人力资源管理的基本任务	191
三、人力资源各岗位职责	192
第二节 星级酒店人力资源作业程序与要领	195
一、人事组作业程序与要领	196
二、培训作业程序与要领	199
第三节 星级酒店人力资源规范化管理工具	203
一、人力资源管理制度	203
二、人力资源管理规范化管理表单	227
第六章 星级酒店财务规范化管理	241
第一节 星级酒店财务管理功能与配置	241
一、酒店财务管理的功能	241
二、酒店财务机构的配置	241
第二节 会计作业程序与要领	242
一、会计作业程序	242
二、会计作业的要领	242
第三节 出纳作业程序与要领	247
一、总出纳员作业程序与要领	247
二、前厅柜台收银工作程序与要领	249



三、餐厅收银作业程序与要领	255
四、其他部门收银作业程序与要领	258
第四节 收入稽核作业程序与要领	262
一、夜审班前准备	262
二、夜审工作流程	262
三、日审工作流程	263
四、账务处理工作流程	265
第五节 物料采购作业程序与要领	266
一、酒店经营物料的申购	266
二、物料采购程序	267
三、物料的采购落实	268
四、通过物料的验收给申购部门把关	268
第六节 财务规范化管理制度与表单	269
一、财务规范化管理制度	269
二、财务规范化管理表单	289
第七章 星级酒店工程管理	305
第一节 酒店工程管理任务与职责	305
一、工程管理的作用	305
二、工程管理的任务	305
三、工程部人员的配置和职责	305
第二节 工程管理工作程序与标准	311
一、工程设备运行操作标准	311
二、维修工作流程	315
三、工程设备保养维修标准	316
四、万能工工作程序与标准	328
第三节 工程管理制度与表单	330
一、工程管理制度	330



二、工程管理规范化表单	355
-------------------	-----

第三部分 星级酒店环境规范化管理

第八章 酒店安全防护规范化管理	377
-----------------------	-----

第一节 酒店安全管理的功能与责任	377
------------------------	-----

一、酒店安全保护的功能	377
-------------------	-----

二、酒店安全部的任务	377
------------------	-----

三、安全部各岗位职责	378
------------------	-----

第二节 酒店安全防护作业要领	381
----------------------	-----

一、监视系统的运用	381
-----------------	-----

二、火灾受信总机运用	381
------------------	-----

三、消防系统操作的方法	381
-------------------	-----

四、后备钥匙管理与使用要领	383
---------------------	-----

五、员工安全的查核	383
-----------------	-----

六、巡逻工作	384
--------------	-----

七、公共安全的管理	384
-----------------	-----

八、酒店安全联防作业	385
------------------	-----

九、突发事件处理要领	385
------------------	-----

十、安全工作记事簿的填写	387
--------------------	-----

第三节 酒店安全防护规范化管理工具	387
-------------------------	-----

一、酒店安全防护规范化管理制度	387
-----------------------	-----

二、酒店安全防护规范化管理表单	408
-----------------------	-----



第九章 星级酒店员工安全卫生管理	419
第一节 酒店员工安全卫生管理	419
一、安全卫生管理的功能	419
二、酒店安全卫生涉及的关键部门	419
第二节 安全卫生管理要点	420
一、实施员工安全卫生教育培训	420
二、对员工进行体格检查与健康检查管理	420
三、建立自动安检制度	421
四、有计划地开展安全卫生管理	422
第三节 安全卫生规范化管理制度与表单	424
一、安全卫生规范化管理制度	424
二、员工安全卫生规范化管理表单	445

第四部分 星级酒店管理相关法规

附录1 旅游饭店星级的划分与评定 (GB/T14308 - 2003)	458
附录2 申请星级饭店的管理制度要求	535
附录3 星级饭店的评定规则	539
参考文献	543

第一部分

1

星级酒店服务规范化管理



星级酒店服务规范化管理示意图

