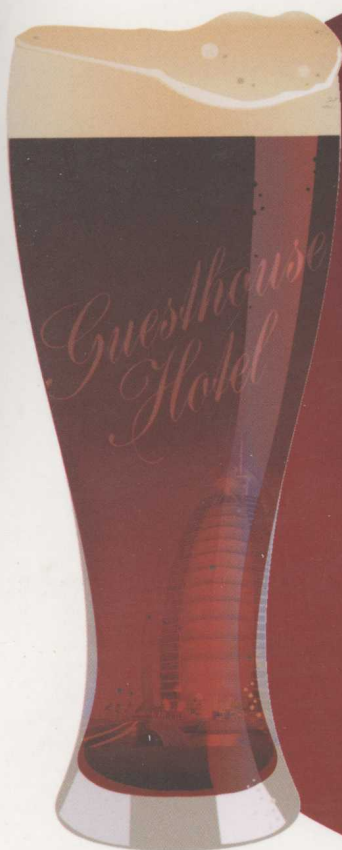




赠宾馆酒店管理表格光盘

宾馆酒店管理者必备工具用书



现代 宾馆酒店 管理工具箱

Xiandai
Binguan Jiudian
Guanli Gongjuxiang

胡文虎/编



第二版

Dierban

★★★★★



中国纺织出版社

现代 宾馆酒店 管理工具箱

Modern
Management of Modern
Hotel Management

2015.11

Hotel

现代宾馆酒店管理 工具箱

(第二版)

胡文虎 编

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书提供了现代宾馆酒店的管理规范和管理制度范本,第二版又增加了工程管理、客户关系管理等内容。内容更加全面详尽,可操作性极强,读者可根据本企业需要,现查现用,以至直接引用。书中附赠光盘,内容为宾馆酒店常用的经典管理表格,读者可直接下载使用。本书是现代宾馆酒店管理者的必备工具书。

图书在版编目(CIP)数据

现代宾馆酒店管理工具箱/胡文虎编. —2版. 北京:中国纺织出版社, 2008. 10

ISBN 978 - 7 - 5064 - 5017 - 1

I. 现… II. 胡… III. 饭店—企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 124256 号

策划编辑:姜 冰 特约编辑:黄晓红 董友年
责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2006年1月第1版 2008年10月第2版 2008年10月第4次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:19.25

字数:708千字 定价:48.00元(附赠光盘)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

目 录

第一编 管理实务篇

第一章 宾馆酒店管理基础	(2)
第一节 宾馆酒店管理的概述	(2)
第二节 宾馆酒店的设计与美化	(7)
第三节 宾馆酒店的服务意识	(9)
第四节 宾馆酒店语言技巧	(10)
第五节 宾馆酒店服务技巧	(21)
第六节 宾馆酒店处事技巧	(22)
第七节 宾馆酒店服务规范	(24)
第二章 宾馆酒店前厅管理	(32)
第一节 宾馆酒店礼宾服务管理	(32)
第二节 宾馆酒店客房预订管理	(37)
第三节 宾馆酒店总台接待管理	(41)
第四节 宾馆酒店委托代办管理	(46)
第五节 宾馆酒店前台收银管理	(50)
第六节 宾馆酒店涉外服务管理	(53)
第七节 宾馆酒店总机服务管理	(64)
第三章 宾馆酒店客房管理	(68)
第一节 宾馆酒店客房卫生管理	(68)
第二节 宾馆酒店客房的摆设规则	(74)
第三节 宾馆酒店客房设施管理	(77)
第四节 宾馆酒店客房部安全管理	(82)
第五节 宾馆酒店客房部服务规范管理	(83)
第六节 宾馆酒店客房管理问题的处理	(88)
第四章 宾馆酒店餐饮管理	(92)
第一节 宾馆酒店餐厅服务管理	(92)
第二节 宾馆酒店酒吧管理	(100)

第三节	宾馆酒店咖啡厅管理	(108)
第四节	宾馆酒店餐饮部服务规范	(110)
第五节	宾馆酒店宴会受理、布置与检查	(120)
第五章	宾馆酒店康乐管理	(122)
第一节	宾馆酒店康乐设备管理	(122)
第二节	宾馆酒店美容服务管理	(128)
第三节	宾馆酒店游乐服务管理	(130)
第四节	宾馆酒店健身服务管理	(135)
第六章	宾馆酒店营销管理	(141)
第一节	宾馆酒店营销媒介	(141)
第二节	宾馆酒店营销范围	(142)
第三节	宾馆酒店客房营销	(145)
第四节	宾馆酒店餐饮服务促销	(151)
第五节	宾馆酒店产品策略	(156)
第六节	宾馆酒店价格策略	(159)
第七节	宾馆酒店销售渠道策略	(163)
第八节	宾馆酒店促销策略	(164)
第九节	宾馆酒店电话销售策略	(167)
第十节	宾馆酒店直接通信推销	(173)
第七章	宾馆酒店人事管理	(184)
第一节	宾馆酒店管理员工的领导艺术	(184)
第二节	宾馆酒店员工的招聘与录用	(190)
第三节	宾馆酒店员工的培训	(196)
第四节	宾馆酒店员工的考评	(217)
第五节	宾馆酒店工资制度	(219)
第六节	宾馆酒店员工心理分析与管理	(226)
第八章	宾馆酒店质量管理	(243)
第一节	宾馆酒店质量管理概述	(243)
第二节	宾馆酒店质量体系	(247)
第三节	宾馆酒店全面质量管理	(251)
第四节	宾馆酒店服务质量	(255)

第五节	宾馆酒店服务质量控制	(258)
第六节	宾馆酒店宾客满意度	(268)
第七节	宾馆酒店客人投诉的处理	(272)
第九章	宾馆酒店安全管理	(274)
第一节	宾馆酒店安全管理概述	(274)
第二节	宾馆酒店安全管理的常见问题	(276)
第三节	宾馆酒店安全网络与安全职责	(279)
第四节	宾馆酒店安全管理的计划与措施	(282)
第五节	宾馆酒店紧急情况的处理	(292)
第十章	宾馆酒店工程管理	(296)
第一节	宾馆酒店工程管理概述	(296)
第二节	宾馆酒店设备的采购与安装	(305)
第三节	宾馆酒店设备的使用、维护和更新	(309)
第十一章	宾馆酒店财务管理	(316)
第一节	宾馆酒店财务管理概述	(316)
第二节	宾馆酒店财务管理的方法	(318)
第三节	宾馆酒店筹资和投资的管理	(321)
第四节	宾馆酒店资产的管理	(324)
第五节	宾馆酒店成本费用管理	(329)
第六节	宾馆酒店利润管理	(331)
第七节	宾馆酒店财务分析	(335)
第十二章	宾馆酒店洗衣房管理	(340)
第一节	宾馆酒店洗衣房管理	(340)
第二节	洗衣房收发操作管理	(345)
第三节	洗衣房水洗操作管理	(346)
第四节	洗衣房干洗操作管理	(347)
第五节	洗衣房熨烫操作管理	(347)
第十三章	宾馆酒店物资管理	(350)
第一节	宾馆酒店物资管理概述	(350)
第二节	宾馆酒店物资采购管理	(352)

第三节	宾馆酒店物资验收管理	(359)
第四节	宾馆酒店物资储存管理	(363)
第五节	宾馆酒店物资发放管理	(365)
第六节	宾馆酒店食品成本控制	(368)
第十四章	宾馆酒店客户关系管理	(373)
第一节	宾馆酒店客户关系管理概述	(373)
第二节	宾馆酒店业务部门的客户服务技巧	(377)
第三节	宾馆酒店大客户管理艺术	(382)
第四节	宾馆酒店客户异议处理艺术	(386)
第五节	宾馆酒店客户投诉与抱怨处理艺术	(393)
第六节	宾馆酒店应收款的回款艺术	(397)
第七节	宾馆酒店应收款回款的管理	(408)
第十五章	宾馆酒店信息管理	(412)
第一节	宾馆酒店信息概述	(412)
第二节	宾馆酒店信息的收集与加工	(414)
第三节	宾馆酒店信息的传递与维护	(416)
第四节	宾馆酒店信息的作用与使用	(417)
第五节	宾馆酒店计算机管理系统的设计	(419)
第六节	宾馆酒店计算机管理系统相关设备	(425)

第二编 管理制度篇

第一章	宾馆酒店综合管理制度	(430)
◆	总经理岗位职责	(430)
◆	副总经理岗位职责	(431)
◆	总经理室主任岗位职责	(431)
◆	总经理室值班秘书岗位职责	(432)
◆	部门经理考勤制度	(432)
◆	办公室主任岗位职责	(432)
◆	办公室副主任岗位职责	(433)
◆	行政主管岗位职责	(433)
◆	行政办公纪律管理制度	(434)
◆	会议管理制度	(435)
◆	会议管理规定	(437)

◆宾馆酒店每周例会制度	(438)
◆日常部门经理例会制度	(438)
◆收发文管理制度	(439)
◆文印室管理制度	(439)
第二章 宾馆酒店前厅部管理制度	(441)
◆前台交班本管理制度	(441)
◆前台规章制度	(441)
◆前厅部经理岗位职责	(442)
◆前厅部值班经理岗位职责	(443)
◆前厅部副经理岗位职责	(443)
◆大堂经理岗位职责	(444)
◆前台主管岗位职责	(444)
◆前台文员岗位职责	(445)
◆总台值班职责	(445)
◆商务中心主管岗位职责	(446)
◆商务中心领班岗位职责	(447)
◆商务中心服务员岗位职责	(447)
◆预订员岗位职责	(448)
◆接待员岗位职责	(448)
◆迎宾主管岗位职责	(448)
◆迎宾员岗位职责	(449)
◆行李员岗位职责	(449)
◆电信服务员岗位职责	(449)
◆受理特殊预订管理制度	(451)
◆取消预订管理制度	(452)
◆预防超额预订管理制度	(452)
◆预定抵店客人情况报告制度	(453)
◆通讯订房管理制度	(453)
◆来店预订管理制度	(454)
◆接待处管理制度	(454)
◆文书服务管理制度	(455)
◆场站接待服务管理制度	(455)
◆散客入住登记管理制度	(456)
◆团体入住操作制度	(457)

◆接待预订房客入住制度	(457)
◆受理客房加床制度	(458)
◆受理客人转房制度	(459)
◆坏房及无法分配房管理制度	(459)
◆申报住宿登记制度	(460)
◆房间钥匙管理制度	(460)
◆前厅收银操作制度	(461)
◆团体、长包房结账操作制度	(463)
◆遗失物品处理制度	(463)
◆行李寄存制度	(464)
第三章 宾馆酒店客房部管理制度	(465)
◆客房部与其他部门工作协调制度	(465)
◆客房部经理岗位职责	(466)
◆值班经理岗位职责	(466)
◆管家部经理岗位职责	(467)
◆管家部副经理岗位职责	(467)
◆管家部早班主管岗位职责	(468)
◆管家部中班主管岗位职责	(468)
◆洁净部经理岗位职责	(469)
◆洁净部领班岗位职责	(469)
◆夜班主管岗位职责	(470)
◆楼层领班岗位职责	(470)
◆服务中心领班岗位职责	(471)
◆营销部主管岗位职责	(471)
◆国外营销部经理岗位职责	(472)
◆旅行社营销代表岗位职责	(472)
◆营销部文员岗位职责	(473)
◆楼层客房安全管理制度	(473)
◆客房检查制度	(474)
◆客房部安全管理制度	(475)
第四章 宾馆酒店餐饮部管理制度	(477)
◆餐饮部经理岗位职责	(477)
◆餐厅领班岗位职责	(477)

◆餐厅厨师岗位职责	(478)
◆中餐厅经理岗位职责	(478)
◆中餐厅领班岗位职责	(479)
◆中餐总厨岗位职责	(479)
◆中餐大厨岗位职责	(480)
◆西餐厅经理岗位职责	(481)
◆西餐厅领班岗位职责	(481)
◆酒水部经理岗位职责	(482)
◆宴会部经理岗位职责	(482)
◆餐厅服务制度	(483)
◆餐厅工作人员管理制度	(484)
◆餐饮部会议制度	(484)
◆餐饮部服务质量检查制度	(485)
◆餐饮部考核制度	(486)
◆餐饮部物资领用制度	(486)
◆餐厅交接班制度	(487)
◆餐厅收银管理制度	(487)
◆点菜服务操作制度	(489)
◆西餐自助餐服务操作制度	(489)
◆西餐宴会操作制度	(489)
◆西餐鸡尾酒会操作制度	(490)
◆西餐送餐服务操作制度	(490)
◆宴会准备操作制度	(490)
◆食品卫生管理制度(一)	(491)
◆食品卫生管理制度(二)	(491)
◆食品验收管理制度	(492)
 第五章 宾馆酒店人事部管理制度	 (493)
◆人事部经理岗位职责	(493)
◆员工培训管理制度	(493)
◆人力资源管理制度	(495)
◆宾馆酒店员工守则	(496)
◆工资发放制度	(497)
◆劳动保护管理制度	(498)
◆员工迁调制度	(499)

◆员工解雇、辞退处理制度	(499)
◆员工考评制度	(500)
◆员工考勤管理制度	(501)
◆出差管理制度(一)	(502)
◆出差管理制度(二)	(502)
◆差旅费支付制度	(504)
◆员工伤害补偿办法	(505)
 第六章 宾馆酒店康乐部管理制度	 (507)
◆康乐部经理岗位职责	(507)
◆康乐部副经理岗位职责	(507)
◆歌舞厅经理岗位职责	(508)
◆多功能厅经理岗位职责	(508)
◆多功能厅领班岗位职责	(509)
◆健身房主管岗位职责	(509)
◆健身房服务员岗位职责	(509)
◆美容美发主管岗位职责	(510)
◆美容美发领班岗位职责	(510)
◆美容美发服务员岗位职责	(511)
◆歌舞厅营业前服务操作制度	(511)
◆歌舞厅营业后安全检查制度	(512)
◆卡拉 OK 厅服务制度	(512)
◆卡拉 OK 包房服务操作制度	(512)
◆游泳池卫生制度	(513)
◆游泳池管理制度	(513)
◆游泳池服务操作制度	(514)
◆散客结账服务操作制度	(514)
 第七章 宾馆酒店商场部管理制度	 (516)
◆商场部经理岗位职责	(516)
◆商场部副经理岗位职责	(516)
◆商场部领班岗位职责	(517)
◆商场部班组长岗位职责	(517)
◆商场部会计岗位职责	(517)
◆商场部出纳员岗位职责	(518)

◆商场部财务主管岗位职责	(519)
◆商场部业务主管岗位职责	(519)
◆商场部柜台主管岗位职责	(520)
◆商场部文员岗位职责	(520)
◆商场部收款结算操作制度	(520)
◆商场部收银员岗位职责	(521)
◆营业员岗位职责	(521)
◆营业员服务操作制度	(522)
◆商品保管制度	(523)
◆零售商品进货制度	(523)
◆商场环境卫生制度	(524)
◆商场安全管理制度	(525)
 第八章 宾馆酒店财务部管理制度	(526)
◆财务部经理岗位职责	(526)
◆总会计师岗位职责	(527)
◆会计师岗位职责	(528)
◆饮食成本会计岗位职责	(528)
◆明细账会计岗位职责	(529)
◆综合会计主管岗位职责	(529)
◆应付款及账册主管岗位职责	(530)
◆总出纳岗位职责	(531)
◆出纳员岗位职责	(531)
◆银行送款员岗位职责	(533)
◆收银出纳员岗位职责	(533)
◆工资核算员岗位职责	(534)
◆支出核算员岗位职责	(534)
◆资产核算员岗位职责	(535)
◆餐饮成本核算员岗位职责	(536)
◆资金主管岗位职责	(537)
◆资金管理员岗位职责	(537)
◆信贷员岗位职责	(538)
◆营业收入核查员岗位职责	(538)
◆物业收入核查员岗位职责	(539)
◆前厅收银主管岗位职责	(540)

◆前厅收银领班岗位职责	(541)
◆餐厅、康乐部收银领班岗位职责	(541)
◆餐厅、康乐部收银员岗位职责	(542)
◆前台收款员岗位职责	(542)
◆日间稽核员岗位职责	(542)
◆夜间稽核员岗位职责	(543)
◆利润管理制度	(544)
◆营业收入、利润及分配管理制度	(544)
◆收银处结账管理制度	(545)
◆收银处员工管理制度	(545)
◆成本损耗、控制管理制度	(546)
◆财务报销制度	(546)
◆费用报销审批制度	(547)
 第九章 宾馆酒店物资采购部管理制度	(549)
◆采购管理制度	(549)
◆采购部业务操作制度	(550)
◆物资采购部经理岗位职责	(550)
◆物资采购部副经理岗位职责	(551)
◆采购部主管岗位职责	(551)
◆采购部文员岗位职责	(552)
◆采购员岗位职责(一)	(552)
◆采购员岗位职责(二)	(553)
◆仓库管理制度	(553)
◆物品、原材料采购制度	(556)
◆物品、原材料盘查制度	(556)
◆物品、原材料损耗处理制度	(557)
◆食品采购管理制度	(557)
◆能源采购管理制度	(557)
◆能源提运管理制度	(558)
◆仓库物资管理制度	(558)
◆仓库安全管理制度	(559)
◆仓库防火制度	(559)
◆仓库收货员岗位职责	(560)
◆仓库保管员岗位职责	(560)

◆提运员岗位职责	(561)
◆搬运工人岗位职责	(561)
第十章 宾馆酒店公关部管理制度	(563)
◆公关部经理岗位职责	(563)
◆公关代表岗位职责	(564)
◆信息组主管岗位职责	(564)
◆信息组信息员岗位职责	(564)
◆公关部日常工作制度	(565)
◆公关部定期工作制度	(565)
◆公关部专门活动制度	(566)
第十一章 宾馆酒店保安部管理制度	(567)
◆保安部经理岗位职责	(567)
◆保安部副经理岗位职责	(568)
◆保安主管岗位职责	(568)
◆宾馆酒店内部治安管理制度	(569)
◆宾馆酒店消防管理制度	(569)
◆宾馆酒店防火管理制度	(570)
◆保安员日常管理制度	(570)
◆保安部领班工作制度	(570)
◆保安部工作管理制度	(571)
◆安全工作总结制度	(572)
◆当班前列队训练制度	(572)
◆日常工作记录管理制度	(573)
◆员工违例处理制度	(573)
◆违反宾馆酒店公共利益处理制度	(573)
◆违法案件处理制度	(574)
◆违法客人处理制度	(574)
◆客人意外受伤、病危、死亡处理制度	(575)
◆财物失窃处理制度	(575)
◆发生火灾时组织自救操作制度	(576)
◆突发事件处理制度	(578)
第十二章 宾馆酒店工程部管理制度	(579)

◆工程部经理岗位职责	(579)
◆工程部经理岗位职责	(579)
◆工程部文员岗位职责	(580)
◆技术组岗位职责	(580)
◆闭路电视服务员岗位职责	(581)
◆工程部材料管理制度	(581)
◆设备安全检查制度	(581)
◆设备事故处理制度	(582)
◆新增设备管理制度	(582)
◆电气机械设备操作制度	(583)
◆改装、移装设备操作制度	(583)
◆转让和报废设备管理制度	(583)
◆设备日常巡检制度	(584)
◆设备日常维修制度	(584)
◆电梯维修制度	(584)

第三编 管理表格篇（见光盘）

第一章 宾馆酒店综合管理表格

- 01 当天备忘的重点
- 02 当天领导的行动掌握表
- 03 当天部属的行动掌握表
- 04 日程表
- 05 一年重点实施日程表
- 06 一周日程表
- 07 四季日程表
- 08 三年计划日程表
- 09 日程检查表
- 10 每日行动管理表
- 11 行程表拟定法检查表
- 12 每月、每日行事预定表
- 13 行动预定表
- 14 领导和部属的休假掌握表
- 15 工作说明表
- 16 职位规范表
- 17 职员签到簿

- 18 纪律处分通知单
- 19 员工奖惩月报表
- 20 年度会议计划表
- 21 年度例行事务会议安排表
- 22 会议室使用申请表
- 23 会议登记簿
- 24 会议通告单
- 25 会议通知
- 26 会议议程表
- 27 会议记录表（一）
- 28 会议记录表（二）
- 29 议决事项检查表
- 30 会议决定事项催办通知单
- 31 会议决定事项实施管理表
- 32 员工出差申请单
- 33 业务员出差申请单
- 34 出差通知单
- 35 预支差旅费申请单
- 36 差旅费请领单
- 37 出差旅费清单
- 38 差旅费支付明细表
- 39 物品请修单
- 40 物品报废单
- 41 物品减损单
- 42 办公用品领用卡
- 43 办公用品领用单
- 44 办公用品耗用统计表
- 45 个人领用文具用品统计表
- 46 影印文件申请单
- 47 商务中心设备出租通知单
- 48 商务中心营业日报表
- 49 商务中心借用表
- 50 长途电话开通记录表
- 51 部门长途电话签认表
- 52 参观许可证