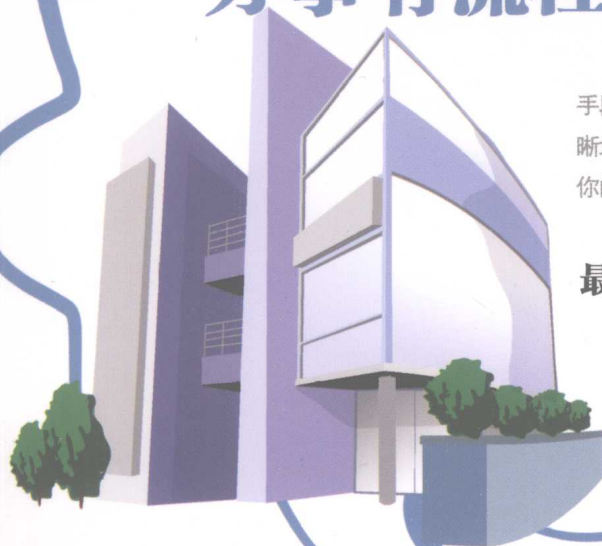




人人有事干 事事有规范
办事有流程 工作有方案



针对宾馆酒店的现状，从实际出发，对心态、手段、思维进行全方位的培训，使你明确目标，清晰地知道下一步的方略，逐渐锻炼你的能力，积累你的见识，打造你成为行业中的专业人才。

最新最实用的服务行业规范化管理教程

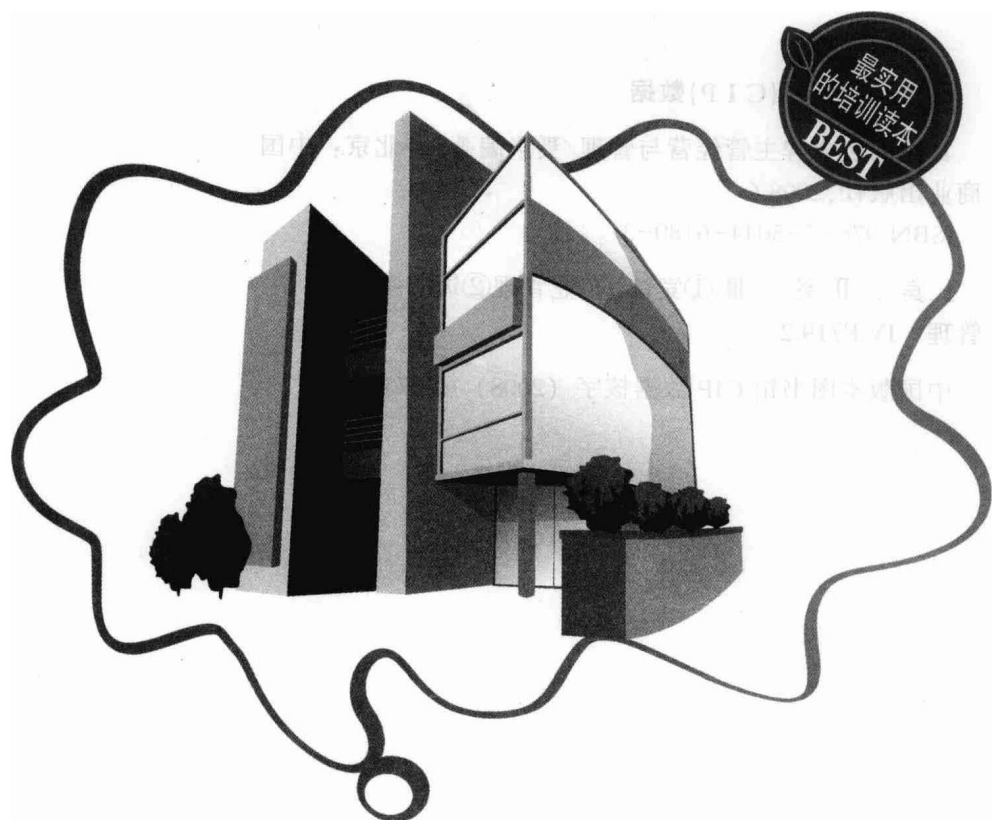
奚华 编著

宾馆酒店

金牌主管经营与管理

JINGYINGYUGUANLI

中国商业出版社



宾馆酒店

金牌主管经营与管理

JINGYINGYUGUANLI

奚华 编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

宾馆酒店金牌主管经营与管理/奚华编著. —北京: 中国商业出版社, 2008.6

ISBN 978-7-5044-6180-3

I. 宾... II. 奚... III. ①宾馆-企业管理②饭店-企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 073760 号

责任编辑: 孙锦萍

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京世纪雨田印刷有限公司印制

★

787×1092 毫米 16 开 19.5 印张 300 千字
2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷
定价: 32.00 元

★★★★★

(如有印装质量问题可更换)



前言

FOREWORD

随着人们生活水平的逐步提高和消费观念的转变,宾馆酒店在新世纪迎来了新的发展机遇。但机遇与挑战并存,现代宾馆酒店行业的竞争日趋激烈,而且呈现全方位竞争的特点,仅仅靠提供优质的餐饮产品已经不能满足消费者的消费欲求,现在的很多消费者到宾馆或酒店消费,越来越看重服务质量的高低。于是我们借鉴了许多国内外著名宾馆酒店的先进理念,编著了《宾馆酒店金牌主管经营与管理》,系统地介绍了宾馆酒店管理人员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和管理技能,把规范化管理落实到各部门。

本书主要有以下特点。

1. 内容全面、系统

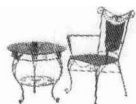
本书对宾馆酒店整体组织结构、各部门权责进行介绍之后,对宾馆酒店的总经理室、前厅部、客房部、康乐部、餐饮部、采购部、财务部、营销部、工程部、商务中心、保安部等部门各岗位工作进行了系统的介绍。

2. 实用、操作性强

针对每一项工作,本书都给出了详细的工具,且岗位职责和制度相结合,工作流程与方案相结合,是宾馆酒店各部门进行规范化管理的工作手册和工具书。

3. 使用方便

本书为满足读者的工作需要,尽量做到内容翔实,见解深刻,说理透





彻，条理清晰，特色鲜明，以方便读者借鉴和使用。读者可根据本宾馆酒店的
实际，将本书内容直接复制或稍加修改使用。

本书适用于宾馆酒店管理人员、工作人员，企业培训师、咨询师以及高
校教师使用。



目 录

CONTENTS



上篇 宾馆金牌主管经营与管理

第一章 主管办公室各岗位职责和管理制度

主管岗位职责	3
副主管岗位职责	4
主管办公室主任岗位职责	5
主管助理岗位职责	5
主管办公室文员岗位职责	6
饭店宾馆档案管理制度	6
档案文件借阅规定	8
文件管理制度	8
印章使用管理制度	10
介绍信使用管理制度	11
饭店宾馆会议组织制度	11
总经理会议管理制度	12
部门经理选聘规定	13
部门经理辞退规定	14
总经理会客预约制度	15
饭店宾馆企划报告编制规定	15
饭店宾馆 CI 规范管理制度	16





第二章 前厅部各岗位职责和管理制度

前厅部经理岗位职责	19
大堂副理岗位职责	20
总服务台问询员岗位职责	21
总服务台收银员岗位职责	21
接待处主管岗位职责	22
总台接待员岗位职责	22
礼宾部领班岗位职责	23
迎宾员岗位职责	23
预订处主管岗位职责	24
预订员岗位职责	24
商务总机领班岗位职责	25
商务中心领班岗位职责	25
商务中心文员岗位职责	26
机场代表岗位职责	26
电话房接线生岗位职责	27
行李生岗位职责	28
总台接待员服务制度	28
总机话务员服务制度	29
总台收银服务制度	30
总台问询服务制度	31
商务中心服务制度	32
迎宾服务制度	33
礼宾服务制度	34
客房预订服务制度	35
预订客人入住服务制度	37
未预订客人入住服务制度	38
VIP 客人接待入住服务制度	39
会客登记服务制度	40
使用贵重物品保险箱的制度	40

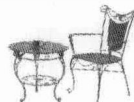




客人叫醒服务制度	41
行李寄存、提取服务制度	41
已预订未抵达的客人处理工作办法	42
住店客人换房服务制度	42
客人换房的行李服务制度	43
客人续住服务制度	43
查询服务工作标准	44
留言处理工作标准	45
客人留物转交服务标准	46
预抵客人信件及传真处理办法	47
会议接待服务制度	48
前厅接待客人投诉管理办法	49
客人延期退房处理制度	49
收取住房押金规定	50
催收押金办法	50
关于客人损坏财物的处理办法	51
关于客人丢失物品的处理办法	52

第三章 客房部各岗位职责和管理制度

客房部经理岗位职责	53
值班经理岗位职责	54
房口部经理岗位职责	54
房口部副经理岗位职责	55
房口部早班主管岗位职责	55
房口部中班主管岗位职责	56
客房清洁员岗位职责	57
客房杂工岗位职责	57
客房设施维护保养办法	58
客房检查管理制度	60
房卡管理规定	63
白班接待生服务制度	63





夜班接待生服务制度	64
中式、西式铺床制度	65
接待客人入住制度	66
客房清扫操作制度	67
撤床操作制度	69
清洁客人用品制度	69
清洁员打扫房间管理办法	70
处理客人投诉制度	70
处理意外损坏客人物品事故制度	71
客人损坏饭店宾馆财物的处理制度	71
客人遗留物品处理制度	72
加床、擦鞋、托婴服务制度	73
钥匙管理办法	74
房间卫生清洁服务制度	75
住店客人衣物洗涤服务制度	76
发生意外火情疏散撤离制度	78

第四章 餐饮部各岗位职责和管理制度

餐饮部经理岗位职责	79
中餐厅经理岗位职责	79
中餐厅领班岗位职责	80
中餐厅服务员岗位职责	81
中餐总厨岗位职责	82
中餐大厨岗位职责	82
西餐厅领班岗位职责	83
西餐厅迎宾员岗位职责	84
西餐厅服务员岗位职责	84
定宴员岗位职责	85
传菜员岗位职责	85
调酒员岗位职责	86
冷荤组领班岗位职责	86





面点间领班岗位职责	87
加工间领班岗位职责	87
热菜间领班岗位职责	87
冷荤间厨师岗位职责	88
面点间厨师岗位职责	88
加工间厨师岗位职责	89
热菜间厨师岗位职责	89
员工餐厅厨师领班岗位职责	89
餐厅服务制度	90
餐厅收银管理制度	91
备餐间服务操作制度	93
中餐酒水服务制度	93
中餐早点推销服务制度	94
点菜服务操作制度	94
西餐送餐服务操作制度	95
中餐服务操作制度	95
西餐服务操作制度	96
酒吧服务制度	98
咖啡厅服务制度	99

第五章 商品部各岗位职责和管理制度

商品部经理职责	101
营业部经理职责	102
营业员岗位职责	103
采购员职责	103
商品保管制度	104
零售商品进货制度	105
文明售货操作制度	106
售后服务操作制度	107
商场换货管理制度	108
商场安全管理制度	108





第六章 康乐部各岗位职责和管理制度

康乐部经理岗位职责	109
游泳池工作人员岗位职责	110
高尔夫球场工作人员岗位职责	111
桌球室工作人员岗位职责	111
保龄球房工作人员岗位职责	112
网球场工作人员岗位职责	113
健身房工作人员岗位职责	113
游戏机室工作人员岗位职责	114
娱乐部工作人员岗位职责	115
桑拿部领班岗位职责	116
美容健身部工作人员岗位职责	116
康乐部日常管理制度	118
夜总会服务制度	119
健身房服务制度	120
美容院服务制度	121
保龄球室服务制度	122
桌球室服务制度	123
台球厅服务制度	124
游泳池服务制度	125
游戏机室服务制度	126
足疗按摩制度	127
桑拿浴的操作制度	128
音乐会及各种演出活动服务制度	128
有关客人与服务员发生纠纷的处理办法	129
有关客人发生意外时的处理规定	129
客人逃账管理办法	130



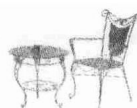


第七章 公关部各岗位职责和管理制度

公关部经理岗位职责	131
公关部主管岗位职责	132
公关专员岗位职责	132
信息组经理岗位职责	133
信息组信息员岗位职责	134
公关部日常工作制度	134
公关部定期工作制度	135
公关部专门活动制度	135
处理突发事件制度	136
召开记者招待会制度	136

第八章 保安部各岗位职责和管理制度

保安部经理岗位职责	138
保安部副经理岗位职责	139
保安主管岗位职责	140
大堂保安员岗位职责	140
娱乐场所保安员岗位职责	141
停车场保安员岗位职责	141
停车场警卫岗位职责	142
大门口保安员岗位职责	142
巡逻队主管岗位职责	143
巡逻队员岗位职责	144
保安员岗位职责	144
消防员岗位职责	145
监控中心保安员岗位职责	146
饭店宾馆内部治安管理制度	146
保安员日常管理制度	147
保安部工作管理制度	147





当班前列队训练制度	149
日常工作记录管理制度	149
员工违例处理制度	149
违反饭店宾馆公共利益处理制度	150
违法案件处理制度	151
违法客人处理制度	151
突发事件处理制度	151
客人意外受伤、病危、死亡处理制度	152
发生火灾时组织自救操作制度	153

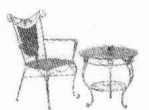
下篇 酒店金牌主管经营与管理

第一章 前厅服务管理方法

前厅部的组织结构	159
前厅部的工作内容	159
前厅部各岗位职责规范	161
如何管理订房业务	164
如何管理日常服务	167
如何管理结账服务	173
如何管理客户信息	177

第二章 客房服务与管理实践

客房服务的特点和作用	180
客房服务的工作内容	182
客房部的岗位职责	183
如何管理客房常规服务	184
如何管理客房特殊服务	186
如何管理客房清洁服务	187





第三章 餐饮服务与实践

餐饮服务的作用和特点	190
餐饮服务的管理内容	196
客房餐饮服务指南	198
餐厅餐饮服务指南	200
宴会服务指南	204

第四章 酒店营销管理

酒店营销管理的概念与内容	212
酒店市场与营销环境	213
如何进行酒店竞争分析	214
如何进行酒店市场分析	216
如何制定酒店市场营销计划	218
如何制定酒店市场营销组合	220
酒店营销策略集锦	221

第五章 酒店财务管理

酒店财务管理的概念与意义	230
酒店成本费用核算与控制	231
酒店营业收入	234
酒店利润	236
酒店财务分析	238

第六章 酒店人力资源管理

酒店人力资源概念	245
如何招聘到合适员工	246
如何对员工进行有效培训	252





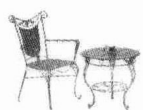
酒店人力资源管理常见的问题与对策	256
------------------------	-----

第七章 酒店物料采供管理

食品采购	259
验收与储藏	261
发料与加工	265

第八章 酒店安全卫生管理

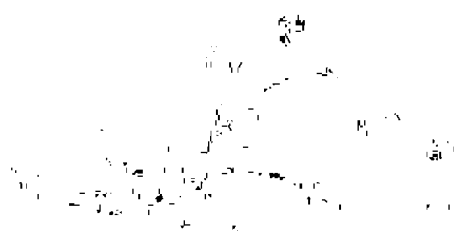
安全概述	268
安全计划	272
安全组织	284
公共卫生	290
餐饮卫生	291





宾馆金牌主管经营与管理





論

里營己營全營主縣金甯賓

