

96.3.17



張宗道 編著

飯店管理 知識大全

FANDIAN GUANLI
ZHISHI DAQUAN

廣東旅遊出版社

饭店管理 知识大全

张宗道编著

广东旅游出版社

责任编辑：杨 弘

责任技编：陈焕中

饭店管理知识大全

张宗道 编著

广东旅游出版社出版发行

(广州市环市东路淘金坑42—43号)

广东省新华书店经销

湛江人民印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 17.25印张 380千字

1988年12月第1版 1991年4月第2次印刷

印数8,001—20,230册

书号：ISBN7-80521-008-X/F·1

4272·92

定价： 7.00元

目 录

第一章 饭店的基本概念.....	(1)
第一节 饭店的定义、地位及作用.....	(1)
第二节 饭店的种类与等级.....	(3)
第三节 饭店的设计与美化.....	(12)
第四节 饭店的组织机构.....	(17)
第五节 饭店商品的销售.....	(21)
第六节 饭店的管理.....	(25)
第二章 总经理办公室.....	(34)
第一节 总经理的职责.....	(34)
第二节 秘书的职责.....	(41)
第三节 行政管理会议.....	(45)
第三章 客务部(客务总监职责).....	(52)
第四章 公共关系(销售)部.....	(56)
第一节 地位与作用.....	(56)
第二节 前厅部各级管理人员职责.....	(58)
第五章 前厅部.....	(65)
第一节 前厅部管理人员的职责.....	(66)
第二节 总台服务.....	(69)
第三节 客房预订.....	(98)
第四节 前厅服务.....	(137)

第五节	电信服务	(149)
第六章	房务部	(160)
第一节	客房的种类与设备用品	(160)
第二节	各级管理人员职责	(167)
第三节	客房清洁	(185)
第四节	客房服务	(195)
第七章	管家部	(201)
第一节	各级管理人员的职责	(201)
第二节	清洁项目	(204)
第八章	洗涤部	(210)
第一节	洗涤部经理职责	(210)
第二节	工作流程	(212)
第九章	饮食部	(216)
第一节	餐厅与厨房的设计要求	(216)
第二节	各级管理人员的职责	(223)
第十章	宴会部	(238)
第一节	宴会及宴会的准备工作	(238)
第二节	各级管理人员职责	(248)
第十一章	中餐部	(255)
第一节	中餐筵席的摆台规格及服务程序	(255)
第二节	散餐的服务程序	(271)
第三节	团体餐的服务程序	(278)
第四节	中厨部各岗的职责	(281)
第五节	中点部各岗的职责	(292)
第十二章	西餐部	(298)
第一节	西餐筵席的摆台规格及服务程序	(298)
第二节	自助餐的设计与服务	(316)

第三节	酒会的设计与服务	(320)
第四节	咖啡厅、茶室的服务要求	(326)
第五节	西厨部各岗的职责	(332)
第十三章	酒水部	(338)
第一节	酒水部经理的职责	(338)
第二节	酒吧的服务要求	(340)
第三节	酒的储藏及名酒简介	(348)
第十四章	管事部	(356)
第一节	各级管理人员的职责	(356)
第二节	洗碟间的工作程序	(360)
第十五章	娱乐部	(362)
第一节	管理人员及各岗的职责	(362)
第十六章	商品部	(375)
第一节	营业部各级管理人员的职责	(377)
第二节	业务部各级管理人员的职责	(383)
第十七章	交通服务(汽车)部	(388)
第一节	各级管理人员及司机的职责	(388)
第二节	车辆的管理	(395)
第十八章	工程部	(400)
第一节	饭店设施、设备的管理	(400)
第二节	动力部管理人员及各岗的职责	(404)
第三节	饭店绿化的场所与要求	(420)
第四节	绿化工程部的管理	(425)
第十九章	财会部	(432)
第一节	会计核算管理	(432)
第二节	财会部管理人员及各岗的职责	(442)
第三节	采购部管理人员及各岗的职责	(460)

第四节	物业部管理人员及各岗的职责	(464)
第二十章	保安部	(474)
第一节	治安保卫部管理人员及各岗的职责	(477)
第二节	消防中心管理人员及各岗的职责	(486)
第二十一章	人事部	(502)
第一节	人事部的工作	(502)
第二节	员工的培训	(508)
第三节	职工的福利	(520)
第二十二章	员工守则	(533)

第一章 饭店的基本概念

第一节 饭店的定义、地位及作用

一、饭店的定义

饭店是在古时候的“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上，随着人类的进步、社会经济的发展，科学、文化、技术和交通的发达而发展起来的。现代社会经济的发展，带来了世界旅游业的兴旺，饭店业也随之迅速发展起来，而且是越来越豪华、越来越现代化。

所谓现代化的饭店是由下列条件确定的。

- (一) 它是一座现代化的、设备完善的高级建筑物；
- (二) 它和一般旅店不同之处是除提供舒适的住宿条件外，还必须有各式餐厅，提供高级餐饮；
- (三) 它必须有完善的娱乐设施及健身设施；
- (四) 它必须比一般旅店、酒家在住宿、餐饮、娱乐等方面有更高水准的服务。

二、饭店的重要地位和作用

现代交通业的发达，如铁路、高速公路、航运，特别是

航空事业的发达，使得地球也变小了。这就为外出旅游、探亲、文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们出外要留宿、要进餐、要娱乐、要购物，饭店正好为他们提供了这样的方便，给他们以满足。随着世界旅游业发展及国际交往的增多，饭店业在国民经济中的地位日趋重要，在一些旅游业发达的国家，它已成为国民经济中的重要支柱。其对促进国民经济发展的作用，主要体现在以下几方面：

（一）饭店以一种特殊的商品形式，吸引着人们用较多的钱去享受在家庭和其他地方享受不到的东西；以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮、康乐及娱乐等优良服务来获得盈利，这样便直接助长了国家经济的发展。

（二）饭店是一种不出口的商品外贸经营方式，它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率要高。因此饭店是赚取外汇的一个重要行业，它可以帮助国家平衡外汇支出。

（三）饭店业是一个综合性的服务行业，它的大力发展必然会促进社会上其它行业的发展，如建筑业、家私业、装修业、纺织业、化工业、食品加工业等行业。对活跃国民经济起到极大的促进作用。

（四）现代化的饭店必须要运用现代化的科学技术设备及现代化的科学管理，本国和本地区尚未达到的必然要向先进的国家和地区引进，其他行业可以学习、模仿和借鉴，这样就必然会带动其他行业向现代化迈进。

（五）饭店的客人来自世界各地，他们中有各行业、各阶层的人士，有科学家、艺术家、政治家、企业家等等，通过他们的来访可以促进科学技术交流、文化艺术交流，经济交流，同时也可以增进各国人民之间的相互了解和友谊。

（六）饭店业的发展，扩大了就业范围，给社会上的待

业人员提供了大量的劳动就业机会。

第二节 饭店的种类与等级

一、饭店的种类

世界上饭店的类别繁多，可根据其所在地点、设备、大小、性质、经营方式等不同来分类。

(一) 以用途分类

(1) 商业饭店：商业饭店是指建于城市之内的饭店。它必须具有带浴室的单人房、双人房、套房；有直通国内一些主要城市、世界上一些主要国家和地区的主要都市的直通电话及总机服务；有电脑订房；TELEX服务；中央空调；中央音响；闭路电视；中央消防系统；各种类型的餐厅及宴会场所，会议场所及娱乐设施；24小时送餐服务，24小时洗衣服务等等。

(2) 住宅（公寓）饭店：此种饭店是为长住客人而建的，它除拥有商业饭店的一般设备外，在房间里还必须有厨房和办公设备，及供小孩游戏的设施，使住客能充分享受家庭之乐。

(3) 度假饭店：顾名思义，它是为旅游度假者而建的。它必须建在交通方便的风光名胜地区，如海滨、著名山区、温泉附近。它一般拥有良好的沙滩和泳场；有良好的滑雪、溜冰场；有高尔夫球场和运动场。人们可在这里游泳、晒太阳、滑雪、溜冰、骑马、打球、划艇、玩风帆，尽情享受度假之乐。这种饭店受季节影响较大。

(二) 以停留目的分类

(1) 过渡式饭店：这是为过路游客提供的一种饭店。旅客在这种饭店暂住一天或数天后即离去。

(2) 终站式饭店：是旅客要到的目的地饭店。一般是旅客度假旅程中主要的目的站。

(三) 以饭店特点分类

(1) 机场饭店：由于现代航空事业的高度发展，乘机的客人越来越多，但由于某种原因，如飞机故障、气候变化，飞机不能按时起飞，或客人只是转机，不想进城等等，造成旅客在机场滞留。为了适应旅客暂住的需要，建立起机场饭店，其设施与商业饭店大致一样。

(2) 公路饭店或汽车饭店：在一些公路发达的国家，游客利用汽车旅行非常普遍。为了适应他们的需要，人们在一些主要公路或岔路口边兴建起饭店，向他们提供食宿及停车场所。这种饭店的设施与城市商业饭店差不多，驾车旅行的客人可随遇而安。

(3) 选择性饭店：这种饭店有特别的意义，饭店的主人对旅客有特别选择的权利。有的只接待男客，有的只接待女客；有的因宗教或种族不同而选择住客。

(4) 火车饭店，摩托车饭店：以上两种也是以交通工具及其位置来命名的饭店。

(四) 以拥有权及管理分类

(1) 独立经营饭店：这是个人独资或政府投资委任经理独立经营的饭店。

(2) 合作经营的饭店：这是由两个以上投资者合作兴建并联合经营的饭店，利润除还本付息外，按双方或几方投资额，或协议进行分配。

(3) 连锁经营的饭店：这是一个总公司以同一个商标

在不同的国家和地区拓展其相同的风格或水准来进行经营的饭店。

(五) 以大小分类

饭店的大小没有明确的规定，世界上也没有什么条约来确定。一般来说，它是以房间数或床位数来分的。如只有一百九十九个房间以下的称为小型饭店；二百至六百九十九个房间的称为中型饭店；七百个房间以上的称为大型饭店。

(六) 以计价方式分类

(1) 欧式计价饭店：收费系以房间租费为准，不包括餐饮费用。

(2) 欧陆式计价饭店：计房租时包欧陆式早餐。

(3) 美式计价饭店：计房租时包括早、午、晚三餐餐费在内。

(4) 修正美式计价饭店：计房租时包括早、午或晚二餐餐费在内。

(5) 百慕达计价饭店：计房租时包括美式早餐。

二、饭店的等级

世界上的饭店相当繁多，为了向外推销和方便旅客选择饭店，各国政府或旅游业的团体机构，根据饭店的设施等条件，将饭店划分为不同的等级。

我国的饭店等级还没有一个统一的订认，赵紫阳同志视察广州白天鹅宾馆时，曾提到：“世界上有五种星级的饭店，我们没有，但我们自己可以订吗！”随着我国对外开放和旅游事业的发展，饭店将会越来越多，我国的旅游机构和有关部门是可以参照国际标准，订出我国饭店的等级。

饭店等级的确定主要是依据饭店的位置，即环境的优雅

程度,设施的齐备情况,服务水准的高低来划分的。目前国际上在划分饭店等级上还未有正式的规定,但有些标准是众所公认的。如清洁、设施水平、家具品质及维修保养,服务与豪华的程度。各国和地区在划分饭店等级上都有自己的标准。如:

(一)欧洲的饭店有三个等级。它的四星级饭店通常有餐厅及酒吧;⁴⁹三星级饭店可能有;二星级饭店大多数没有餐厅及酒吧;一星级饭店没有餐厅,但有欧陆式早餐供应。

(二)瑞士饭店协会采用五星等级制度。

(三)美国汽车协会采用五粒钻石等级制度。这制度是将饭店分为好、佳、优及突出等级。

为了方便对国际上饭店等级的了解,本节将国际AA饭店集团编印的“国际各种星级饭店的要求”作一介绍,(见图表1—1。)

材料列举的要求只是涉及物质设备和服务项目方面的,任何饭店只要经过更新改造是可以达到的。但应当记住,只有提供优良的服务,高水准的饮食,美好的环境,才有可能进入世界优秀饭店的行列。

三、对各级饭店的共同要求

一切准备成为或已经成为AA集团的饭店,必须符合下列的要求。(下列项目只是对物质的一些主要要求,一间合格的AA集团饭店,并不一定要与之完全一致。)

(一)遵守一切关于消防、卫生和各種价格制度的法律条例;遵守任何关于向旅游者提供住宿设备和茶点的法定要求。

(二)按照饭店业预定执行法规,提前或于客人到达饭店时书面确认对拟提供的住房设备必须支付的收费总额。

图表 1-1 国际五种星级饭店的要求

	★	★	★	★	★	★★★	★★★★
1 总台	从早到晚都有员工值班, 在没有员工值班时, 可用按钟呼唤					二十四小时有穿着整齐工作服的接待员在总台候命	
2 行李员	需要时可以召唤					二十四小时都有穿着工作服的行李员	
3 休息处	休息处有足够座位, 可设有一个酒吧		休息处有足够座位, 与酒吧分开, 无电视机			休息处有足够舒适的座位, 地方安静, 无电视机 公众休息室内环境安静、气氛豪华	
4 书写设备	可有可无		休息处设写字台, 或类似设备, 设在每间卧房内			每间卧房有书写室或写字台或类似设备, 并提供文具纸张	
5 电视机	可有可无		休息处设彩色电视机或可租入房间内			每一个房间都有彩色电视机	
6 酒吧或含有酒精的饮料服务	如果领有许可证, 在酒吧或休息处提供服务					在一间酒吧或休息处提供服务, 有鸡尾酒的设备。	
7 公共地方小吃	早上和下午可以提供住客或客人冷热餐饮服务, 如有需要整个晚上可由咖啡厅接受送到房间					日夜向住客或客人提供冷热饮品服务, 可随时送到房间, 毋须客人到酒吧间去。	

★	★	★	★	★	★★★★	★★★★★	
8 早餐	安排普通早餐限定时间进餐				有选择的早餐或自助餐		零散早餐任客选择
9 晚上用膳及服务时间	有一个合理的时间提供晚餐服务, 最后叫菜不超过						
10 (a) 总的要求	7 时	7 时半	8 时半	如事先安排, 些冷餐可推迟些	9 时	9 时半	豪华房间
(b) 灯光	房内有足够灯光, 有一灯能在每一床上控制		增设行李架或相等设备		房间非常舒适和更加宽敞, 家具设备更为高级		
(c) 暖气 (居住期间不另收费)	有 足 够		暖 气		客人可自由控制		需要时可提供补充暖气, 不用多付钱
(d) 电话	可 有 可 无		早晚电话服务		24小时电话接生服务		
							要收费的电话标明给客人知道

续上表

	★	★	★	☆	☆☆	☆☆☆	★★★★
10	可有可无	如有需要可以提供			每一个房间都有收音机		
	(e)收音机						
	(f)茶/咖啡的供应	清早提供服务, 包括茶壶等茶具			视需要按可提供的项目服务	提供这种服务	
	(g)送餐服务	可有	有	可	无	只供应欧洲大陆的早餐	零散早餐任客人选择
	(h)午、晚餐或小吃送餐服务	除非客人有病				午、晚餐定时供应, 24小时提供小吃和菜点	合理时间内提供任何食品
11	暖和的专用浴室	可有可无	至少1/5房间有浴缸或淋浴装置	2/3房间提供专用设备至少1/3有浴缸(例如在酒店有33间客房的专用设备, 其中至少有11间有浴缸)	所有房间都提供专用设备, 至少2/3房间有浴缸(例如, 在一间有33间客房的酒店, 至少有22间有浴缸)	所有房间都有浴室, 其中一个合理的比例, 附设有淋浴装置。	
12	一般的淋浴浴室	于方便地点至少有一间浴室提供给房内无浴室的客人, 总的说来六间客房要有一间暖和的浴缸室或淋浴室			不适用	不适用	

	★	★	★	★	★	★★	★★★	★★★★
13 一般的厕所(与住房分开或在房内)	于方便地点设置提供给房内无厕所设备的客人,总的说来,每六个房间要有一间厕所,在每层楼有 三个或以上的客房的必须有一间厕所						不适用	不适用
14 私人套间	可有可无						有	有
15 公共厕所(供非住客用)	如住客许可,有男女厕所并供应冷热水,毛巾和香皂或热的烘干机,与住客的设备共用						有	男女厕所都有服务员
16 擦鞋	可提供这种服务,设擦鞋机或提供擦鞋用品			可提供这种服务或设擦鞋机			要提供这种服务	
17 洗衣	——	——	可有	可有	无	——	48小时服务,有 熨衣设备	24小时服务
18 客梯	可有	可有	无	三层楼以上的酒店要提供这种设备				
19 附属设施	——	——	可有	可有	无	——	见下面备注	