

普
华
经
管

FBOOK
弗布克实用工作图表设计范例系列

一本在手，1分钟内搞定工作图表设计！

酒店

设计技巧
图表设计
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧

设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧
设计技巧

管理工作图表 设计范例

袁照烈 编著

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克实用工作图表设计范例系列

酒店管理工作 图表设计范例

袁照烈 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理工作图表设计范例 / 袁照烈编著. —北京
: 人民邮电出版社, 2013. 1
(弗布克实用工作图表设计范例系列)
ISBN 978-7-115-30098-0

I. ①酒… II. ①袁… III. ①饭店—经营管理—图表—设计 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 278921 号

内 容 提 要

本书以高效开展酒店管理为目标,从“图表设计的要项、标准图表的样式、相关单元的填制、变形表样式设计”这四个维度,介绍了酒店前厅部管理、酒店客房部管理、酒店餐饮部管理等 13 项工作内容,细化设计了酒店管理工作中的必备图表,是酒店从业人员高效执行各项工作的实用工具书。

本书适合酒店从业人员、企业培训师、企业咨询师以及高校相关专业的师生阅读。

弗布克实用工作图表设计范例系列 酒店管理工作图表设计范例

-
- ◆ 编 著 袁照烈
 责任编辑 王莹舟
 执行编辑 程珍珍
 - ◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn
 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 三河市潮河印业有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
 印张: 24 2013 年 1 月第 1 版
 字数: 150 千字 2013 年 1 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-30098-0

定 价: 49.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克实用工作图表设计范例系列”序

管理重在执行，执行重在效率，现代企业为了实现高效执行的目标，就必须把工作落到实处，提高执行力。

“弗布克实用工作图表设计范例系列”图书通过细化工作事项，设计标准表格，明确管理职责，帮助企业统一和规范执行工具，提高相关岗位人员的工作效率和执行力，最终使企业能够有标准、有秩序、有效率地开展或执行各项管理工作。

“弗布克实用工作图表设计范例系列”图书针对人力资源管理、营销管理、行政管理、财务管理、生产管理、班组管理、工厂管理、物业管理、物流管理、酒店管理、项目管理和房地产管理等工作事项分别设计了实用图表，以帮助各类企业实现管理的图表化、简单化、信息化和高效化。

本系列图书秉承弗布克系列图书“拿来即用”的理念，采用“图表设计的要项”+“标准图表的样式”+“相关单元的填制”+“变形表样式设计”四位一体的方式，设计并展示了各项工作中要用到的图表。相关图表形式简单，信息直观，具有很强的实用性。主要内容特点说明如下。

1. 图表设计的要项

根据表格的特点，对表格的设计意图、主要用途、适用对象和必设内容进行说明。

2. 标准图表的样式

根据表格的必设内容，设计标准图表的样式，以此作为工作中的执行标准和规范。

3. 相关单元的填制

根据图表的内容设置，对表格的编制主体、填制主体、审核人、审批人和各主体间的关系进行说明，并对填制表格必备的数据、用到的公式、填制技巧和注意事项提供全方位

的指导。

4. 变形表样式设计

根据图表本身的特点和使用功能，对表格进一步细化，列举了细分表、数据支持表、补充表、数据统计表、相关附表的样式设计，方便读者根据不同的工作情形选择合适的图表样式。

前 言

酒店管理工作注重实务性、操作性，仅有战略缺少实施方法和工具是无法达到预期效果的，因此需要酒店管理者有一套统一、规范和切实可行的工具，以便高效地完成各项工作任务。

《酒店管理工作图表设计范例》是“弗布克实用工作图表设计范例系列”图书中的一本，本书采用表格的形式将酒店管理的各项工作任务加以简化，并对表格的设计技巧进行说明，对表格内容填制进行指导，从而使酒店各项管理工作更加清晰、有条理。

本书主要具有以下两大特色。

1. 内容全面实用

本书按照酒店管理工作的主要事项划分为14章，每章都按照工作的重要程度和紧急程度设计了大量实用的图表，便于酒店管理人员“拿来即用”或“稍改即用”。

2. 形式简单直观

本书为酒店管理的各项工作提供了简单直观的表格，并在此基础上设置了数据支持表、补充表、数据统计表、相关附表和变形表等多种形式的表格，可以更好地帮助读者解决酒店管理工作中的一些实际问题。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学、董连香、程富建、刘宝丽、曹莉负责资料的收集和整理，董芳芳、王建霞、王玉凤负责图表的制作和编排。具体编写分工如下：李金山编写了第1章，程淑丽编写了第2章，杨冠宇编写了第3章，杨茜编写了第4章，滕金伟编写了第5章，王晓伟编写了第6章，孟繁志编写了第7章，薛显东、陶洪丽编写了第8章，高娃编写了第9章，毕春月编写了第10章，陈瑞江编写了第11章，张洁浩编写了第12章，杨雪编写了第13章，付浩然编写了第14章，全书由袁照烈统撰定稿。

目 录

第 1 章 酒店组织结构与职能分解	1
1.1 酒店组织结构	2
1.1.1 连锁酒店组织结构图	2
1.1.2 大型酒店组织结构图	3
1.1.3 商务酒店组织结构图	3
1.1.4 会议酒店组织结构图	4
1.1.5 度假酒店组织结构图	5
1.1.6 观光酒店组织结构图	5
1.1.7 综合性酒店组织结构图	6
1.1.8 小型酒店组织结构图	6
1.2 部门组织结构图	7
1.2.1 前厅部组织结构图	7
1.2.2 客房部组织结构图	7
1.2.3 餐饮部组织结构图	8
1.2.4 康乐部组织结构图	9
1.2.5 商场部组织结构图	10
1.2.6 商务中心组织结构图	11
1.2.7 采购部组织结构图	12
1.2.8 营销部组织结构图	12
1.2.9 公关部组织结构图	13
1.2.10 财务部组织结构图	13
1.2.11 工程部组织结构图	14
1.2.12 人事部组织结构图	14
1.2.13 安保部组织结构图	15
1.2.14 行政部组织结构图	16
1.2.15 后勤部组织结构图	16

1.3 各部门职能分解	17
1.3.1 前厅部职能分解表	17
1.3.2 客房部职能分解表	17
1.3.3 餐饮部职能分解表	18
1.3.4 康乐部职能分解表	19
1.3.5 商场部职能分解表	20
1.3.6 商务中心职能分解表	21
1.3.7 采购部职能分解表	21
1.3.8 营销部职能分解表	22
1.3.9 公关部职能分解表	23
1.3.10 财务部职能分解表	24
1.3.11 工程部职能分解表	25
1.3.12 安保部职能分解表	26
1.3.13 总经办职能分解表	27
1.3.14 人事部职能分解表	27
1.3.15 行政部职能分解表	29
1.3.16 后勤部职能分解表	29
第2章 酒店前厅部管理	31
2.1 前厅预订管理表单	32
2.1.1 电话预订登记表	32
2.1.2 网络预订统计表	33
2.1.3 团队预订登记表	34
2.1.4 预订取消登记表	35
2.1.5 重要宾客预订表	36
2.1.6 取消预订确认表	37
2.1.7 每日空房登记表	38
2.1.8 优惠价格申请单	40
2.2 前厅接待管理表单	41
2.2.1 团队入住登记表	41
2.2.2 散客入住登记表	43
2.2.3 VIP 宾客入住登记表	44
2.2.4 日入住宾客名单统计表	45

2.2.5	宾客换房要求登记表	46
2.2.6	客房续住通知单	47
2.2.7	入住验证登记表	48
2.2.8	宾客离店登记表	49
2.2.9	宾客留言登记表	50
2.2.10	宾客投诉处理表	51
2.3	礼宾服务管理表单	52
2.3.1	散客行李托管登记表	52
2.3.2	团队行李托管登记表	53
2.3.3	散客离店行李领取表	54
2.3.4	团队离店行李领取表	55
2.3.5	雨伞租借登记表	56
2.3.6	机场接送登记表	57
2.3.7	订车服务登记表	58
2.3.8	信件传送记录表	58
2.3.9	行李破损处理表	59
2.4	话务中心管理表单	61
2.4.1	电话服务登记表	61
2.4.2	宾客留言处理表	62
2.4.3	话务员交班登记表	63
2.4.4	电话咨询登记表	64
2.4.5	特殊电话登记表	65
2.5	委托代办服务表单	66
2.5.1	委托代办登记表	66
2.5.2	代办人交接班登记表	67
2.5.3	委托代办处理登记表	68
2.5.4	宾客留言委托代办登记表	70
2.5.5	委托代办收费表	71
2.6	收银服务管理表单	72
2.6.1	宾客押金登记表	72
2.6.2	宾客结算登记表	73
2.6.3	团队押金登记表	74
2.6.4	团队结算登记表	76

2.6.5	押金收据丢失登记表	77
2.6.6	收银员交接班日志表	78
2.6.7	发票使用登记表	79
2.6.8	零钱兑换记录表	80
2.6.9	支票结算登记表	81
2.6.10	外币兑换登记表	82
第3章	酒店客房部管理	85
3.1	客房服务中心表单	86
3.1.1	物资发放管理表	86
3.1.2	钥匙发放管理表	87
3.1.3	客房用品配备表	88
3.1.4	物资盘点报告表	90
3.1.5	客房日用品领用单	91
3.1.6	客用品日耗统计表	92
3.1.7	客人遗留物品登记表	92
3.1.8	客人借用物品记录表	93
3.1.9	来访人员登记表	94
3.2	楼层客房服务表单	95
3.2.1	客房用品管理登记表	95
3.2.2	客房设备检查登记表	96
3.2.3	清洁用品申领表	97
3.2.4	客房清扫派工单	99
3.2.5	房态检查报表	100
3.2.6	房态更改记录表	101
3.2.7	楼层物品盘点表	102
3.2.8	楼层客房服务白班日志	103
3.2.9	楼层房间服务夜班日志	104
3.2.10	楼层服务交接班记录	105
3.2.11	住店客人意见征询表	106
3.3	客房设备管理表单	107
3.3.1	客房设备档案表	107
3.3.2	客房设备报修单	108

3.3.3	设备维修记录表	109
3.4	客房安全管理表单	110
3.4.1	客房安全检查表	110
3.4.2	客房用电检查表	111
3.4.3	客房防盗检查表	112
3.4.4	顾客求医登记表	113
第4章	酒店餐饮部管理	115
4.1	餐饮管理部表单	116
4.1.1	餐饮部卫生清洁表	116
4.1.2	餐饮部服务质量表	117
4.1.3	餐饮部卫生检查表	118
4.1.4	厨房交接班管理表	119
4.1.5	餐饮部例会记录表	120
4.2	餐厅管理表单	121
4.2.1	中餐厅预订单	121
4.2.2	西餐厅预订单	122
4.2.3	中餐现场点单表	122
4.2.4	西餐现场点单表	123
4.2.5	中餐厅每日经营台账表	124
4.2.6	西餐厅每日经营台账表	126
4.2.7	宾客意见反馈表	127
4.3	宴会厅管理表单	128
4.3.1	宴会接待通知单	128
4.3.2	宴会更改通知单	129
4.3.3	宴会日经营登记表	130
4.4	酒吧服务管理表单	131
4.4.1	酒吧清洁检查记录表	131
4.4.2	酒吧用品领用记录表	132
4.4.3	宾客酒水订单范本	132
4.4.4	订单处理登记表	133
4.4.5	宾客意见登记簿	134
4.4.6	酒水结算登记表	135

4.5	咖啡厅管理表单	136
4.5.1	咖啡厅服务事项列表	136
4.5.2	咖啡厅清洁检查表	137
4.5.3	蛋糕预订服务记录表	138
4.6	送餐服务管理表单	139
4.6.1	送餐预订登记表	139
4.6.2	订单处理记录表	140
4.6.3	送餐结算登记表	141
4.6.4	外卖服务准备表	141
第5章	酒店康乐部管理	143
5.1	康乐部娱乐中心表单	144
5.1.1	娱乐中心营业计划表	144
5.1.2	娱乐中心营业月报表	145
5.1.3	娱乐节目策划表	147
5.1.4	娱乐中心设备申购表	148
5.1.5	娱乐中心物品申购表	150
5.1.6	娱乐中心利润统计表	151
5.1.7	娱乐中心服务价格表	152
5.1.8	娱乐中心清洁卫生安排表	154
5.1.9	娱乐中心卫生检查登记表	155
5.1.10	娱乐中心顾客投诉登记表	156
5.1.11	娱乐中心改进意见登记表	157
5.1.12	娱乐中心员工培训计划表	158
5.2	康乐部健身中心表单	160
5.2.1	健身中心营业计划表	160
5.2.2	健身中心设备申购表	162
5.2.3	健身中心营业月报表	163
5.2.4	健身中心部门收支明细表	164
5.2.5	健身中心具体工作计划表	165
5.2.6	健身中心顾客资料登记表	166
5.2.7	健身中心清洁卫生安排表	167
5.2.8	健身中心卫生检查登记表	169

5.2.9	健身中心顾客投诉登记表	170
5.2.10	健身中心改进意见登记表	171
5.2.11	健身中心员工培训计划表	172
5.3	康乐部健美中心表单	174
5.3.1	健美中心营业计划表	174
5.3.2	健美中心营业月报表	176
5.3.3	健美中心设备申购表	177
5.3.4	健美中心物品申购表	178
5.3.5	健美中心利润统计表	180
5.3.6	健美中心服务价格表	181
5.3.7	健美中心清洁卫生安排表	182
5.3.8	健美中心卫生检查登记表	184
5.3.9	健美中心顾客投诉登记表	185
5.3.10	健美中心改进意见登记表	186
5.3.11	健美中心员工培训计划表	187
5.4	康乐部管理中心表单	189
5.4.1	娱乐中心服务监督表	189
5.4.2	健身中心服务监督表	191
5.4.3	健美中心服务监督表	192
第6章	酒店商场部管理	195
6.1	酒店商场管理规范表单	196
6.1.1	商品进销存登记表	196
6.1.2	商品日销售登记表	197
6.1.3	商品月销售统计表	198
6.1.4	商场部其他常用表单	199
6.1.5	商品上柜日检查表	202
6.1.6	班组交接班计划表	203
6.1.7	班组工作日志报表	204
6.1.8	柜台账目登记表	205
6.1.9	商场设备检查表	206
6.1.10	商场卫生检查表	207
6.1.11	商场消防检查表	208

6.1.12	商场防盗检查表	209
6.2	酒店商场部服务规范表单	210
6.2.1	员工培训计划表	210
6.2.2	岗位考核登记表	211
6.2.3	客户服务满意调查表	212
6.2.4	客人意见登记表	214
6.2.5	客人投诉处理登记表	215
6.2.6	客人交流登记表	216
6.2.7	客人问题分析表	217
6.2.8	市场信息日登记表	218
6.2.9	市场信息统计表	219
第7章	酒店商务中心	221
7.1	票务中心规范管理表单	222
7.1.1	票务规范管理表	222
7.1.2	票务定制管理登记表	223
7.1.3	宾客订票委托表	224
7.1.4	宾客委托信息登记表	225
7.1.5	代订机票信息表	226
7.1.6	代订火车票/船票信息表	227
7.1.7	代订演出票信息表	228
7.1.8	订票单登记表	229
7.2	酒店会员俱乐部管理表单	230
7.2.1	宾客会员申请表	230
7.2.2	VIP 会员申请表	231
7.2.3	会员资料登记表	232
7.2.4	会员优惠待遇表	233
7.2.5	会员消费登记表	234
7.3	商务中心管理表单	235
7.3.1	商务中心服务价格明细表	235
7.3.2	商品出售登记表	236
7.3.3	传真收发登记表	237
7.3.4	复印打字登记表	238

7.3.5	上网收费登记表	239
7.3.6	翻译收费登记表	240
7.3.7	物品借还登记表	241
7.3.8	电脑出租登记表	242
7.3.9	会议室租用登记表	243
第8章	酒店管家部管理	245
8.1	公共区域服务表单	246
8.1.1	地毯清洗记录表	246
8.1.2	卫生清洁日报表	247
8.1.3	保洁员交接班表	248
8.1.4	鲜花消耗日报表	249
8.1.5	清洁设备保养记录表	250
8.1.6	公共卫生区域沙发洗涤统计表	252
8.1.7	公共卫生区域地毯洗涤统计表	253
8.1.8	公共区域卫生检查记录表	254
8.1.9	公共洗手间检查记录表	255
8.1.10	观赏鱼日常养护登记表	256
8.2	洗衣房管理表单	257
8.2.1	客户洗衣填写表	257
8.2.2	收取客衣登记表	258
第9章	公关营销部管理	261
9.1	公关服务表单	262
9.1.1	市场营销计划表	262
9.1.2	市场营销预算表	263
9.1.3	公关效果评估表	265
9.1.4	公关活动实施方案表	267
9.1.5	突发事件报告表	268
9.1.6	公关突发事件处理预案	269
9.1.7	公关活动总结表	271
9.2	营销服务表单	272
9.2.1	联系客户沟通登记表	272

9.2.2	实地拜访客户预约登记表	273
9.2.3	实地拜访客户准备计划表	275
9.2.4	实地拜访客户总结登记表	276
9.2.5	销售订单确认表	277
9.2.6	销售订单跟进落实表	279
9.2.7	客户消费结束总结表	280
9.2.8	旅行社走访计划表	282
9.2.9	旅行团接待总结表	283
9.2.10	长包房销售计划表	284
9.2.11	商务客户销售计划表	286
9.2.12	商务客户意见登记表	287
9.2.13	会议客户销售计划表	288
9.2.14	会议跟踪服务列表	290
9.2.15	客户会议服务总结表	291
9.2.16	宴会销售洽谈计划表	292
9.2.17	网络订房合作记录表	293
第10章	酒店财务部管理	295
10.1	收银管理规范表单	296
10.1.1	前台收银登记表	296
10.1.2	现金收入日报表	297
10.1.3	宾客预付款单据	298
10.1.4	财务部营业日报表	300
10.2	财务支付管理表单	301
10.2.1	现金支取申请表	301
10.2.2	采购用款申请表	302
10.3	酒店工资发放表单	304
10.3.1	应付职工工资明细表	304
10.3.2	应付福利明细表	305
10.3.3	工资发放记录表	307
10.4	成本利润管理表单	308
10.4.1	餐饮成本利润核算表	308
10.4.2	酒店年度利润表	309

第 11 章 酒店采购部管理	311
11.1 酒店日用品采购表单	312
11.1.1 酒店日用品采购登记表	312
11.1.2 酒店日用品采购审批表	313
11.1.3 酒店日用品采购核实表	314
11.1.4 酒店日用品采购计划表	314
11.2 酒店食品采购表单	316
11.2.1 酒店食品采购登记表	316
11.2.2 酒店食品采购审批表	319
11.2.3 酒店食品采购核实表	320
11.3 酒店商场商品采购表单	321
11.3.1 酒店商场商品采购登记表	321
11.3.2 酒店商场商品采购审批表	321
11.3.3 酒店商场商品采购核实表	322
11.3.4 酒店商场商品滞留处理表	323
11.4 采购人员与供应商管理表单	324
11.4.1 供应商评分筛选表	324
11.4.2 食品供应商调查表	326
11.4.3 采购人员绩效考核表	327
第 12 章 酒店人事部管理	331
12.1 人才招聘管理登记表单	332
12.1.1 人员需求登记表	332
12.1.2 人员面试登记表	333
12.1.3 人员录用登记表	335
12.2 人才培养管理表单	337
12.2.1 培训实施计划表	337
12.2.2 员工培训考核表	338
12.3 人才考核管理表单	340
12.3.1 转正考核登记表	340
12.3.2 月度考核评比表	341