



酒店餐饮企业管理工具箱

Hotel Management

星级酒店岗位设置 与精细化管理

匡仲潇 主编 付玮琼 副主编



化学工业出版社



酒店餐饮企业管理工具箱

Hotel Management

星级酒店岗位设置 与精细化管理

匡仲潇 主编 付玮琼 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书以酒店常设部门（人力资源部、销售部、前厅部、客房部、餐饮部、保安部、财务部、工程部）进行设置，每个部门为一个章，每一章又设职能与组织架构、岗位说明书、精细化管理三个模块进行描述。

本书内容更加实用，理念新颖，可操作性强，是一本实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者参考。

图书在版编目（CIP）数据

星级酒店岗位设置与精细化管理 / 匡仲潇主编. —北京：化学工业出版社，2013.3

（酒店餐饮企业管理工具箱）

ISBN 978-7-122-16467-4

I. ①星… II. ①匡… III. ①饭店—经营管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 020240 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：边 涛

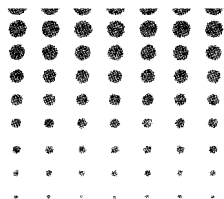
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：化学工业出版社印刷厂
720mm×1000mm 1/16 印张19³/₄ 字数396千字 2013年5月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：58.00元

版权所有 违者必究



目录

CONTENTS

第 1 章 人力资源部岗位设置与精细化管理 1

第一节 人力资源部的职能与组织架构 2

要点1: 人力资源部的职能 2

要点2: 人力资源部的组织架构 2

第二节 人力资源部岗位说明 3

岗位1: 人力资源部经理 3

岗位2: 人力资源主管 4

岗位3: 总办秘书 5

岗位4: 培训部经理 6

岗位5: 培训主管 6

岗位6: 人事劳资助理 7

岗位7: 人事劳资文员 7

岗位8: 员工餐厅主管 8

岗位9: 员工餐厅厨师 9

岗位10: 员工餐厅管事员 9

岗位11: 医务室医生 10

岗位12: 护士 10

岗位13: 宿舍管理主管 11

岗位14: 宿舍管理员 11

第三节 人力资源业务精细化管理 12

业务1: 确认员工在酒店的行为规则 12

业务2: 员工招聘 13

业务3: 员工入职 15

业务4: 员工离职 16

业务5: 员工调职 17

业务6: 员工晋级 18

业务7: 员工降职、降级 19

业务8: 员工试用及转正 20

业务9: 劳动合同管理	20
业务10: 员工超时工作、换休办理	21
业务11: 员工休换休假办理	22
业务12: 员工休年假办理	23
业务13: 员工休婚假办理	24
业务14: 员工休分娩假期办理	24
业务15: 员工休计划生育假期办理	25
业务16: 员工休慰问假办理	26
业务17: 员工休探亲假办理	26
业务18: 员工请病假办理	26
业务19: 员工请事假办理	28
业务20: 员工纪律处分执行	28
业务21: 员工人事档案的建立与保管	29
业务22: 员工健康检查与报销	30
业务23: 酒店客人就诊	31
业务24: 酒店员工就诊	31
业务25: 员工因工负伤或死亡的就诊与处理	32
业务26: 制服、工鞋、袜子发放管理	32
业务27: 员工福利用品发放	33
业务28: 员工考核评估	34
业务29: 员工餐厅管理	35
业务30: 员工宿舍管理	35
业务31: 员工住宿申请	37

第 2 章 销售部岗位设置与精细化管理..... 39

第一节 销售部的职能与组织架构.....	40
要点1: 销售部的职能	40
要点2: 销售部的组织架构	40
第二节 市场营销部岗位说明.....	41
岗位1: 销售部经理	41
岗位2: 销售部副经理	41

岗位3: 销售主管	42
岗位4: 销售代表	43
岗位5: 预订领班	43
岗位6: 预订员	44
岗位7: 美工主管	44
岗位8: 美工	45
第三节 市场销售精细化管理	45
事务1: 销售部与各部门沟通协调	45
事务2: 计调工作	47
事务3: 商务市场销售代表促销访问	48
事务4: 长包房销售	48
事务5: 旅行社销售代表销售开展	50
事务6: 会议销售	50
事务7: 客人历史档案建立与查询	51
事务8: 客房预订单使用及管理	52
事务9: 核对预订	53
事务10: 确保订房和确认预订	53
事务11: 处理非正常预订	54
事务12: 团队、会议预订	56
事务13: 接受散客预订	57
事务14: VIP人士、VIP团队接待	59

第 三 章 前厅部岗位设置与精细化管理 61

第一节 前厅部的职能与组织架构	62
要点1: 前厅部的职能	62
要点2: 前厅部的组织架构	62
第二节 前厅部岗位说明	63
岗位1: 前厅部经理	63
岗位2: 前厅部副经理	63
岗位3: 接待部主管	64
岗位4: 接待部领班	65

岗位5: 接待部员工	65
岗位6: 商务中心主管	66
岗位7: 总机领班	66
岗位8: 总机话务员	67
岗位9: 商务中心领班	68
岗位10: 商务中心文员	68
岗位11: 礼宾部主管	69
岗位12: 礼宾部领班	69
岗位13: 门童	70
岗位14: 行李员	70
岗位15: 大堂副理	71
岗位16: 宾客关系主任	72

第三节 前台接待业务精细化管理.....72

业务1: 前台查询客人房号服务	72
业务2: 前台接待VIP	73
业务3: 前台散客接待	73
业务4: 前台处理客人延期离店	74
业务5: 前台为客人换房	74
业务6: 受理客人叫早服务	75
业务7: 处理客人留言	75
业务8: 开关长途及禁止挂账	76
业务9: 前台为客人开门	76
业务10: 前台处理变价	77
业务11: 前台小物品寄存	77
业务12: 前台团队入住登记	77
业务13: 前台客用保险箱服务	78
业务14: 前台会议接待服务	78
业务15: 前台各项单据填写	79
业务16: 前台WALK IN房价洽谈	79
业务17: 前台房态核对	80
业务18: 前台受理店外客人退房	80
业务19: 总机(前台)转接客人电话	81
业务20: 总机(前台)回答客人问询	81

业务21: 总机(前台)回答查询世界时差	82
业务22: 总机(前台)受理客人请勿打扰要求	82
业务23: 总机(前台)受理客人叫早服务	82
业务24: 总机(前台)VIP叫早服务	83
业务25: 总机(前台)受理紧急报火警	83
业务26: 复印服务	83
业务27: 发传真服务	84
业务28: 接收传真服务	84
业务29: 特快专递服务	85
业务30: 打字及电脑文字处理	85
业务31: 上网服务	85
业务32: 租用会议室服务	86
业务33: 礼宾员入店团队服务	86
业务34: 礼宾员离店团队服务	87
业务35: 礼宾员散客入住及客房服务	87
业务36: 礼宾员离店散客服务	88
业务37: 礼宾员寄存和提取行李服务	88
业务38: 礼宾员行李破损处理	89
业务39: 礼宾员信件和报纸的发送	89
业务40: 前厅接待主管检查预抵VIP房间	89
业务41: 前厅接待主管为VIP办理入店手续	90
业务42: 前厅接待主管为VIP办理离店手续	91
业务43: 前厅接待主管处理投诉手续	91
业务44: 前厅接待主管处理客人物品丢失	91
业务45: 前厅接待主管处理客人损坏酒店物品	92
业务46: 前厅接待主管处理紧急情况	92
业务47: 前厅接待主管处理客人受伤	93
业务48: 前厅接待主管处理客人死亡	93
业务49: 前厅接待主管夜班工作	94
业务50: 前台接待主管接待VIP入住	95
业务51: 问询中心(前台)电话接听	95
业务52: 问询中心(前台)帮助客人查询房号	95
业务53: 问询中心(前台)接受客人叫醒服务	96

业务54: 问询中心(前台)处理客人留言	96
业务55: 问询中心(前台)户籍发送、输入查询、上报	97
业务56: 问询中心(前台)电脑户籍故障紧急处理	97
业务57: 问询中心(前台)为客人开关长途及禁止挂账	98
业务58: 问询中心(前台)为客人开门	98
业务59: 问询中心(前台)处理特殊问询	99
业务60: 问询中心(前台)各项单据的填写及存档	99
业务61: 问询中心(前台)受理WALK IN房价的洽谈	99
业务62: 问询中心(前台)跨越部门传递	100
业务63: 问询中心(前台)工作日志的填写	100
业务64: 问询中心(前台)接受客人电话报修	100

第 ④ 章 客房部岗位设置与精细化管理..... 102

第一节 客房部的职能与组织架构..... 103

要点1: 客房部的职能	103
要点2: 客房部的组织架构	103

第二节 客房部岗位说明..... 104

岗位1: 客房部经理	104
岗位2: 客房部副经理	104
岗位3: 客房中心主管	105
岗位4: 客房中心联络员	106
岗位5: 二级库仓管员	106
岗位6: 行政楼层主管	106
岗位7: 行政楼层行政管家	107
岗位8: 客房主管(早班)	108
岗位9: 客房主管(中班)	108
岗位10: 客房领班(早班)	109
岗位11: 客房领班(中班)	110
岗位12: 客房领班(夜班)	110
岗位13: 客房服务员(早班)	111
岗位14: 客房服务员(中班)	111

岗位15: 客房服务员(夜班)	111
岗位16: 客房卫生员	112
岗位17: PA主管	112
岗位18: PA领班	113
岗位19: PA清扫工	113
岗位20: PA技工	114
岗位21: 公共区域绿化员	114
岗位22: 洗衣部主管	115
岗位23: 客衣组领班	115
岗位24: 水洗客衣、干洗、烫衣组领班	116
岗位25: 水洗组领班	116
岗位26: 制服室领班	117
岗位27: 制服收发员	117
岗位28: 客衣组员工	118
岗位29: 干洗工	118
岗位30: 烫衣工	119
岗位31: 水洗工	119
岗位32: 压平组员工	120
岗位33: 布巾室员工	120
岗位34: 分检取送员	121
第三节 客房精细化管理	121
业务1: 客房中心与各部门的沟通协调	121
业务2: 客房中心对各项工作的管理控制	124
业务3: 楼层对客服务	128
业务4: 进出客房门	130
业务5: 客房服务员工作单填写	131
业务6: 清洁客房	132
业务7: 铺床	134
业务8: 住客房清洁	134
业务9: 打扫卫生时客人回来了的处理	135
业务10: 工作间清洁	136
业务11: 杯子清洁	136
业务12: 布草管理	136

业务13: 客房、财务布件盘点	137
业务14: 客人要求增加客房用品服务	138
业务15: 工作车整理使用	138
业务16: 客房垃圾处理	139
业务17: 楼层抹布使用	139
业务18: 检查退房	139
业务19: 遗留物品处理	140
业务20: 洗衣服务	140
业务21: 请勿打扰、DND房处理	141
业务22: 双重锁、D/L处理	141
业务23: 客房钥匙管理	142
业务24: 对讲机使用	143
业务25: 工程报修	143
业务26: 坏房的处理	144
业务27: 客房应急预案	144

第 5 章 餐饮部岗位设置与精细化管理 147

第一节 餐饮部的职能与组织架构 148

要点1: 餐饮部的职能	148
要点2: 餐饮部的组织架构	148

第二节 餐饮部岗位说明 150

岗位1: 餐饮部经理	150
岗位2: 餐饮部副经理	150
岗位3: 餐饮部文员	151
岗位4: 中餐主管	151
岗位5: 宴会厅主管	152
岗位6: 西餐厅主管	152
岗位7: 酒水部主管	153
岗位8: 管事部主管	153
岗位9: 中餐厅领班	154
岗位10: 宴会厅领班	155

岗位11: 西餐厅领班	155
岗位12: 酒水部领班	156
岗位13: 茶艺居服务员	156
岗位14: 大堂酒廊服务员	157
岗位15: 管事部领班	157
岗位16: 迎宾员	158
岗位17: 吧台服务员	158
岗位18: 中餐厅服务员	159
岗位19: 中餐厅理菜员	159
岗位20: 西餐酒水员	160
岗位21: 管事部员工	160
岗位22: 厨师长	161
岗位23: 副厨师长	161
岗位24: 中厨炒锅主管	162
岗位25: 中厨炒锅厨师	162
岗位26: 中厨砧板主管	162
岗位27: 砧板厨师	163
岗位28: 上什厨师	163
岗位29: 打荷厨师	164
岗位30: 烧腊主管	164
岗位31: 烧腊厨师	164
岗位32: 凉菜厨师	165
岗位33: 点心主管	165
岗位34: 点心厨师	166
岗位35: 洗菜工	166
岗位36: 仓库管理员	166

第三节 餐饮服务精细化管理..... 167

业务1: 厅面主管、领班一日工作	167
业务2: 零点厅服务员一日工作	170
业务3: 宴会厅服务员一日工作	175
业务4: 传菜员的工作	177
业务5: 洗碗工的工作	179
业务6: 迎宾员的工作	180

业务7: 中餐厅酒水员的工作	181
业务8: 送餐服务员的工作	182
业务9: 西餐厅的工作	183
业务10: 会议服务	186
业务11: 沽清表的填报及使用	187
业务12: 宴会厅房的起菜及催菜	188
业务13: 香巾服务	188
业务14: 铺口布	189
业务15: 推销食品和饮品	189
业务16: 酒水单的确定	190
业务17: 宴会分餐服务	190
业务18: 餐厅客满的情况下接待来用餐的客人	191
业务19: 接餐台的餐具补充	192
业务20: 用餐过程中客人桌面的清理	192
业务21: 食品质量的保证工作	192
业务22: 为客人开票	193
业务23: 处理餐后客人剩余酒水	193
业务24: 客人历史档案的建立	194
业务25: 宴会单间电器开关的控制	194
业务26: 布巾的更换	194
业务27: 更换大台布	195
业务28: 更换中小台布	196

第 六 章 保安部岗位设置与精细化管理..... 197

第一节 保安部的职能与组织架构..... 198

要点1: 保安部的职能

要点2: 保安部的组织架构

第二节 保安部岗位说明..... 199

岗位1: 保安部经理

岗位2: 保安部副经理

岗位3: 保安部主管

岗位4: 保安部领班	200
岗位5: 停车场保安	201
岗位6: 大堂岗保安	201
岗位7: 员工通道岗保安	202
岗位8: 消控中心保安	203
岗位9: 监控中心保安	203
岗位10: 巡逻岗保安	204
岗位11: 车库保安	204
岗位12: 娱乐场所保安	205
第三节 酒店安全精细化管理	205
业务1: 钥匙收发	205
业务2: 收发对讲机	206
业务3: 接受火警电话报查	206
业务4: 监控工作	207
业务5: 门卫服务	207
业务6: 巡查服务	208
业务7: 消防员工作	209
业务8: 内保服务	211
业务9: 停车场保安服务	214
业务10: 打卡值班员工作	214
业务11: 食物中毒事件处理	215
业务12: 爆炸可疑物处理	216
业务13: 住店客人失窃处理	217
业务14: 打架斗殴防范与处理	218
业务15: 火警处理	219

第 七 章 财务部岗位设置与精细化管理..... **224**

第一节 财务部职能与组织架构	225
要点1: 财务部的职能	225
要点2: 财务部的组成	225
要点3: 财务部的组织架构与岗位设置	226

第二节 财务部各岗位职位说明..... 227

岗位1: 财务经理	227
岗位2: 财务部副经理	228
岗位3: 账务主管	229
岗位4: 审计主管	229
岗位5: 收银主管	230
岗位6: 采购主管	230
岗位7: 收入出纳员	231
岗位8: 支出出纳员	231
岗位9: 费用核算会计	232
岗位10: 财产及工资核算会计	232
岗位11: 成本及应付账款核算会计	233
岗位12: 票证管理员	233
岗位13: 收入及应收账款会计	234
岗位14: 日审员	234
岗位15: 夜审员	235
岗位16: 电脑房经理	235
岗位17: 电脑维护员	236
岗位18: 前厅收银领班(含外币兑换领班)	236
岗位19: 前厅收银员(含外币兑换员)	237
岗位20: 餐厅收银领班	238
岗位21: 餐厅收银员	238
岗位22: 仓库领班	239
岗位23: 收货员	239
岗位24: 采购员	240
岗位25: 仓库保管员	240
岗位26: 仓库记账员	240

第三节 酒店财务精细化管理..... 241

业务1: 前厅收银	241
业务2: 餐厅收银	246
业务3: 收入审计	249
业务4: 出纳工作	251
业务5: 客用贵重物品保险箱使用和管理	253

业务6: 客房迷你吧的控制	253
业务7: 商务中心账单及收入控制	255
业务8: 担保预订和NO SHOW房的处理	257
业务9: 挂账的控制	258
业务10: 成本及应付款组工作	260
业务11: 工资核算	261
业务12: 电脑房日常管理	262
业务13: 物品采购申请	263
业务14: 仓库管理	264
业务15: 成本费用确定与审批	268
业务16: 交接班及紧急情况处理	269
业务17: 酒店内部钥匙管理及紧急开仓情况的处理	270

第 八 章 工程部岗位设置与精细化管理..... 272

第一节 工程部的职能与组织架构..... 273

要点1: 工程部的职能

要点2: 工程部的组织架构

第二节 工程部职位说明..... 274

岗位1: 工程部经理

岗位2: 值班工程师

岗位3: 维修主管

岗位4: 空调领班

岗位5: 锅炉领班

岗位6: 维修领班

岗位7: 强弱电领班

岗位8: 机修工

岗位9: 空调工

岗位10: 锅炉工

岗位11: 弱电工

岗位12: 配电工

岗位13: 电梯工

岗位14: 工程部文员	282
岗位15: 仓库管理员	282
岗位16: 水工	283
岗位17: 万能工	283
岗位18: 弱电主管	284
岗位19: 木工	284
岗位20: 电维工	285

第三节 工程部业务精细化管理..... 285

业务1: 日常报修、维修服务	285
业务2: 特别抢修工作	286
业务3: 工程突发事件处理	287
业务4: 重大活动工程服务	289
业务5: 万能工日常检修服务	289
业务6: 软化水操作服务	290
业务7: 锅炉运行服务	290
业务8: 冷冻机运行服务	292
业务9: 中央空调主机房操作服务	292
业务10: 电气安全操作服务	293
业务11: 电梯运行服务	295
业务12: 电气事故处理服务	295
业务13: 电话系统巡检服务	296
业务14: 电视设备检修服务	297
业务15: 音响系统管理服务	298