

普
华
经
管

图说管理系列

实战
升级版

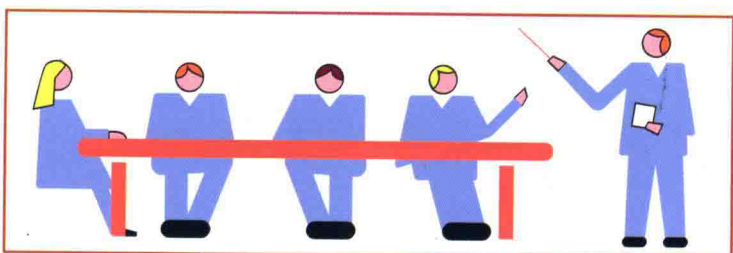
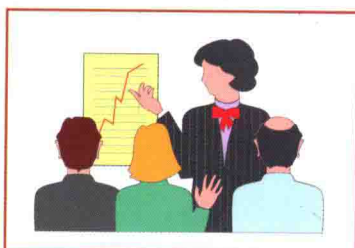
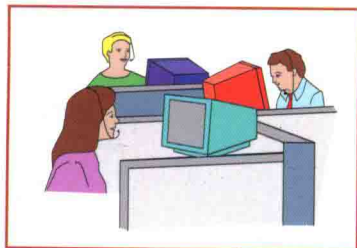
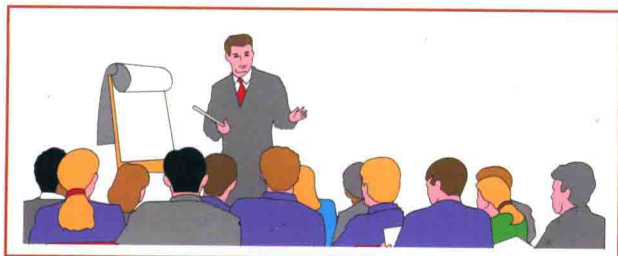


附赠光盘

图说 酒店管理

薛永刚 主编

实景图片一看就懂 实操光盘下载即用



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

图说管理系列

图说酒店管理

（实战升级版）

薛永刚 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

图说酒店管理：实战升级版 / 薛永刚主编. —北京：人民邮电出版社，2014.1
(图说管理系列)

ISBN 978-7-115-33255-4

I. ①图… II. ①薛… III. ①饭店—企业管理—图解
IV. ① F719.2-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 226598 号

内 容 提 要

本书在《图说酒店管理》第一版的基础上对工作内容、板块设置、实景图片进行了适当的改动和更新，系统地阐述了酒店服务礼仪、酒店前厅服务管理、酒店客房服务管理、酒店餐饮服务管理、酒店商务中心服务等10个方面的内容，表述详细、图文并茂，并随书附赠实操光盘，为读者提供了实用的参考范例。

本书适合酒店业各级管理人员阅读，也适合酒店业相关人员学习使用。

◆ 主 编 薛永刚

责任编辑 乔永真

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：18

2014年1月第1版

字数：200千字

2014年1月北京第1次印刷

定 价：49.00元（附光盘）

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

总 序

报纸、杂志、网络浏览等传统意义上的“浅阅读”模式正逐渐成为大众阅读的主流，“图说管理系列”图书就恰好顺应了这一趋势。本系列图书以“快餐式、跳跃性、模块化”的写作模式，以“板块分明、图文结合”的形式，把管理的理念通俗化。同时，为了节省读者的时间，本系列图书还随书赠送可改动光盘，以方便读者将光盘内容运用到实际工作中去。

“图说管理系列”两大板块

“图说管理系列”图书由工厂管理和服务管理两大板块组成。

1. 工厂管理板块

工厂是人们制造各类产品的场所。工厂管理是指将各种有效的生产资源导入制造场所，通过计划、组织、用人、指导和控制等活动，如期完成预定生产目标，生产出质量优异的产品。本系列图书中的工厂管理板块图书针对企业最热门也是最需要解决的七个方面（现场管理、7S管理、目视管理、设备管理、安全管理、品质管理和仓储管理）进行了展开与延伸，注重以市场需求为导向，提供了满足不同层次读者需求的系列产品。

2. 服务管理板块

服务业是指提供各类服务的行业，其产品与工厂生产的产品相比，具有非实物性、不可储存性、生产与消费同时性等特征，如酒店提供的客房服务等。本系列图书挑选了三个占比较大的行业（物业、酒店、餐饮），从管理和服务的角度对有关内容进行了整合与详细解读。

“图说管理系列”升级说明

“图说管理系列”图书在出版后得到了读者的广泛好评，许多活跃在管理一线的工作人员看了本系列图书以后，通过来信、来电、留言、电子邮件、微博评论等方式与我们探讨管理方面的业务，他们也希望书中能增加一些新的内容，为此，我们再一次认真总结近年来的管理经验，经过仔细斟酌，推出了“图说管理系列”实战升级版。

“图说管理系列”实战升级版在“图说管理系列”第一版的基础上对每本书的板块、内容、图片等做了适当的改动与更新，使图书更符合读者的需求。

“图说管理系列”实战升级版图书特色

“图说管理系列”实战升级版图书特色如下。

◇本系列图书将每本书的第一章设置为“管理导引”，对管理流程、管理架构、管理关键点以及核心术语进行了详细解读。

◇在每本书的第二章及以后各章中，开头设置了一幅“导视图”，方便读者随时了解所学章节在全书中的位置，掌握学习进度。“导视图”之后设置了“关键指引”栏目，对本章内容进行简要介绍，引领读者开始本章的学习。

◇在每本书的每章正文内容中，图书采用“要点01”、“要点02”的形式进行展示，使内容结构更清晰，方便读者逐项学习。同时，图书在正文中插入了大量精美的实景图片，与正文内容互相结合，相互印证，便于读者加深对内容的理解。书中还设置了“请注意”栏目，提醒读者需要重点注意的地方，同时设置了“参考范本”栏目，方便读者即学即用。

◇在每本书的每章末尾设置了“学习笔记”栏目，方便读者将自己的学习心得、学习难点以及运用计划写下来，以加深对正文内容的理解，并将所学知识运用于实际工作中。

“图说管理系列”实战升级版最大特点

“图说管理系列”实战升级版图书板块设置精巧、图文并茂，以简洁精确的文字对企业各项工作的要点进行了非常生动、全面的讲解，方便读者理解、掌握。同时，本系列图书非常注重实际操作，使读者能够边学边用，迅速提高自身管理水平。

“图说管理系列”实战升级版DIY实操光盘

“图说管理系列”实战升级版配备了DIY实操光盘。DIY（英文全称为“Do it Yourself”）实操光盘把工作中已经固化了的，也是日常工作中最常用的管理制度、管理表格及工作内容解读为可改动的Word文件形式，供读者参考、检索、打印、复制和下载。读者在使用这些文件的过程中，可根据机构与企业的自身需要进行个性化修改。

➔ 前 言

《图说酒店管理（实战升级版）》一书对酒店管理的各个方面进行了详细阐述。全书共10章，内容包括酒店管理导引、酒店服务礼仪、酒店前厅服务管理、酒店客房服务管理、酒店餐饮服务管理、酒店商务中心服务管理、酒店康乐中心服务管理、酒店管家服务管理、酒店安全管理、酒店工程管理等。

本书每个章节自成体系，其主要内容介绍如下。

◇酒店管理导引部分，以图表的形式介绍了酒店管理基本流程、酒店管理架构、酒店管理关键点、酒店管理核心术语等内容。

◇酒店服务礼仪部分，主要介绍了酒店常用的各项服务礼仪，如仪容、着装、站姿、坐姿、走姿、蹲姿和手势等内容。

◇酒店前厅服务管理部分，主要介绍了前厅服务的各个环节，如散客预订、团队预订、贵宾预订、客人抵店前准备工作等内容。

◇酒店客房服务管理部分，主要介绍了客房服务的各项内容，如进入客房服务、撤床服务、铺床服务、客房清扫等。

◇酒店餐饮服务管理部分，主要讲述了餐饮服务的各个环节，如摆台作业、餐巾折花作业管理、迎宾领位服务管理、问位开茶服务管理等内容。

◇酒店商务中心服务管理部分，主要介绍了打印装订服务、复印服务、快递服务、票务服务、订车服务等商务中心的工作内容。

◇酒店康乐中心服务管理部分，主要介绍了康乐中心的各项服务内容，如健身房管理、台球室管理、保龄球室管理、壁球室管理等内容。

◇酒店管家服务管理部分，主要介绍了管家服务的各项基本内容，如布件送洗、员工制服送洗、发放、大堂清洁、员工更衣室及饮水机的清洁管理等。

◇酒店安全管理部分，主要介绍了安全管理的各项基本内容，如安全监控、日常防盗管理、来访人员管理、可疑人员及物品的管理等。



◇酒店工程管理部分，主要对工程管理的各项基本内容进行介绍，如给排水设备管理、锅炉房管理、空调设备管理、电梯设备管理等。

在本书的编写过程中，编者得到了许多培训机构、咨询机构的老师和酒店企业一线管理人员的支持和配合，其中参与编写、提供资料和图片的人员有陈英飞、李冰冰、李家林、王生平、张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、杨雯、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘雪花、刘海江、匡仲潇、滕宝红。在此，编者向他们表示衷心感谢。

本书图片由深圳市中经智库文化传播有限公司提供并负责解释。

→ 目 录

第1章 酒店管理导引

酒店是为客人提供住宿、餐饮等服务的企业，酒店各级人员都应当积极做好各自的工作，以促进酒店的良好发展。

导引01：酒店管理流程图.....	2
导引02：酒店管理架构图.....	3
导引03：酒店管理关键点.....	4
导引04：酒店管理核心术语.....	5

第2章 酒店服务礼仪

礼仪是酒店服务的核心内容，良好的服务礼仪不但有助于提升酒店服务水平，改善服务效率，还会给客人留下深刻的印象，使其能够再次光临。

要点01：仪容	10
要点02：着装	11
要点03：站姿	14
要点04：坐姿	15
要点05：走姿	16
要点06：蹲姿	17
要点07：手势	18

第3章 酒店前厅服务管理

前厅是酒店的窗口，客人对酒店的印象最先来自于前厅，前厅服务质量的好坏直接影响着客人对酒店的印象，同时也影响着酒店的收入，因此，酒店经理必须在前厅部主管的配合下，做好前厅各项事务的管理工作。

要点01：散客预订管理.....	24
------------------	----



要点02：团队预订管理.....	27
要点03：贵宾预订管理.....	28
要点04：客人抵店前准备工作管理.....	32
要点05：门童店门迎送服务管理.....	36
要点06：散客行李管理.....	39
要点07：团队客人行李管理.....	44
要点08：贵宾行李管理.....	48
要点09：委托代办服务管理.....	49
要点10：留言服务管理.....	51
要点11：电话总机服务管理.....	53
要点12：贵重物品保管服务管理.....	56
要点13：外币兑换服务管理.....	58
要点14：前厅客账管理.....	61
要点15：客人投诉管理.....	63
要点16：前厅服务质量检查.....	67
要点17：客房状态控制.....	70

第4章 酒店客房服务管理

客房的清洁卫生是否到位、装饰布置是否美观宜人、设备物品是否齐全完好、服务人员的服务态度是否热情周到、服务项目是否周全丰富等，宾客都会有最敏锐的感受。客房服务质量的高低是宾客衡量“价”与“值”相符与否的主要依据。

要点01：进入客房服务.....	74
要点02：撤床服务.....	77
要点03：铺床服务.....	79
要点04：客房清扫管理.....	84
要点05：客房卫生间清扫.....	93
要点06：客用化妆室的清洁管理.....	97
要点07：开夜床服务.....	99
要点08：贵宾服务.....	106
要点09：会客服务.....	107
要点10：洗衣服务.....	110
要点11：擦鞋服务.....	113

要点12：托婴服务 115

第5章 酒店餐饮服务管理

很多酒店都提供餐饮服务，有些酒店的餐饮收入甚至超过了住房收入。因此，企业必须加强餐饮服务管理，提高餐饮收入。

要点01：摆台作业管理 120

要点02：餐巾折花作业管理 124

要点03：迎宾领位服务管理 125

要点04：问位开茶服务管理 128

要点05：点菜服务管理 130

要点06：上菜服务管理 134

要点07：端托服务管理 138

要点08：斟酒服务管理 143

要点09：餐中服务管理 147

第6章 酒店商务中心服务管理

商务中心是酒店开展打印、复印、传真、邮件等服务的地方，其服务效率的高低直接关系到客人对酒店的印象。

要点01：打印装订服务管理 154

要点02：复印服务管理 157

要点03：快递服务管理 159

要点04：票务服务管理 161

要点05：订车服务管理 164

要点06：会议室出租服务管理 167

第7章 酒店康乐中心服务管理

康乐中心可以为客人提供良好的康乐服务，能让客人在住店之余享受生活，同时也能为酒店创造更多的收入。

要点01：健身房管理 174



要点02：台球室管理.....	177
要点03：保龄球室管理.....	179
要点04：壁球室管理.....	181
要点05：网球室管理.....	182
要点06：游泳池管理.....	183
要点07：高尔夫球场管理.....	186
要点08：棋牌室管理.....	188
要点09：桑拿室管理.....	189
要点10：按摩室管理.....	191

第8章 酒店管家服务管理

酒店管家服务包括客房清洁、客房整理等内容。酒店管家部职位主要有管家部经理、主管以及服务人员。

要点01：布件送洗管理.....	196
要点02：员工制服送洗、发放管理.....	199
要点03：大堂清洁管理.....	200
要点04：员工更衣室及饮水机的清洁管理.....	204
要点05：酒店绿化管理.....	205

第9章 酒店安全管理

酒店安全是指在酒店所涉及的范围内的所有人、财、物的安全及所产生的没有危险、不受任何威胁的生理的、心理的安全环境。酒店各级人员应从多方面着手，做好酒店的日常安全工作。

要点01：安全监控系统管理.....	212
要点02：日常防盗管理.....	214
要点03：来访人员管理.....	216
要点04：可疑人员及物品的管理.....	218
要点05：客人行李管理.....	220
要点06：贵宾接待保卫管理.....	221
要点07：挂失事件处理.....	222
要点08：电梯困人事件处理.....	224

要点09：车辆安全管理..... 225

要点10：火灾防范..... 230

要点11：火灾处理..... 238

要点12：警示标志设置..... 242

第10章 酒店工程管理

酒店的正常运营离不开各类工程设施设备，因此，各级人员必须严格按操作规程进行操作，不得损坏设施设备。

要点01：给排水设备管理..... 246

要点02：锅炉房管理..... 248

要点03：空调设备管理..... 250

要点04：电梯设备管理..... 256

要点05：电气设备管理..... 259

要点06：广播音响、电视设备管理..... 263

要点07：电话设备管理..... 265



光盘目录

第一部分 酒店管理主要内容解读

1-1.1	仪容内容解读	1-3.10	擦鞋服务管理内容解读
1-1.2	着装内容解读	1-3.11	托婴服务管理内容解读
1-1.3	站姿内容解读	1-4.1	摆台作业管理内容解读
1-1.4	坐姿内容解读	1-4.2	餐巾折花作业管理内容解读
1-1.5	走姿内容解读	1-4.3	迎宾领位服务管理内容解读
1-1.6	蹲姿内容解读	1-4.4	问位开茶服务管理内容解读
1-1.7	手势内容解读	1-4.5	点菜服务管理内容解读
1-2.1	门童店门迎送服务管理内容解读	1-4.6	上菜服务管理内容解读
1-2.2	散客行李管理内容解读	1-4.7	端托服务管理内容解读
1-2.3	团队客人行李管理内容解读	1-4.8	斟酒服务管理内容解读
1-2.4	贵宾行李管理内容解读	1-4.9	餐中服务管理内容解读
1-2.5	委托代办服务内容解读	1-4.10	早餐、夜茶服务管理内容解读
1-2.6	留言服务管理内容解读	1-5.1	打印装订服务管理内容解读
1-2.7	电话总机服务管理内容解读	1-5.2	复印服务管理内容解读
1-2.8	贵重物品保管服务管理内容解读	1-5.3	特快专递服务内容解读
1-2.9	外币兑换服务管理内容解读	1-5.4	票务服务管理内容解读
1-2.10	前厅客账管理内容解读	1-5.5	订车服务管理内容解读
1-2.11	散客预订管理内容解读	1-5.6	会议室出租服务管理内容解读
1-2.12	团体预订管理内容解读	1-5.7	客人投诉管理内容解读
1-2.13	贵宾预订管理内容解读	1-6.1	健身房服务内容解读
1-2.14	客人抵店前准备工作管理内容解读	1-6.2	台球室管理内容解读
1-3.1	进入客房服务管理内容解读	1-6.3	保龄球室管理内容解读
1-3.2	撤床服务管理内容解读	1-6.4	壁球室管理内容解读
1-3.3	铺床服务管理内容解读	1-6.5	网球室管理内容解读
1-3.4	客房清扫管理内容解读	1-6.6	游泳池管理内容解读
1-3.5	客房卫生间清扫管理内容解读	1-6.7	高尔夫球场管理内容解读
1-3.6	开夜床服务管理内容解读	1-6.8	棋牌室管理内容解读
1-3.7	贵宾服务管理内容解读	1-6.9	桑拿室管理内容解读
1-3.8	会客服务管理内容解读	1-6.10	按摩室管理内容解读
1-3.9	洗衣服务管理内容解读	1-7.1	布件送洗内容解读

- 1-7.2 员工制服送洗、发放内容解读
- 1-7.3 大堂清洁内容解读
- 1-7.4 客用化妆室的清洁内容解读
- 1-7.5 员工更衣室及饮水机的清洁内容解读
- 1-7.6 酒店绿化内容解读
- 1-8.1 可疑人员及物品的管理内容解读
- 1-8.2 客人行李管理内容解读
- 1-8.3 贵宾接待保卫管理内容解读
- 1-8.4 挂失事件管理内容解读
- 1-8.5 电梯困人事件管理内容解读
- 1-8.6 车辆安全管理内容解读

- 1-8.7 火灾防范管理内容解读
- 1-8.8 火灾管理内容解读
- 1-8.9 安全防范监控内容解读
- 1-8.10 警示标志设置管理内容解读
- 1-9.1 锅炉房管理内容解读
- 1-9.2 空调设备管理内容解读
- 1-9.3 电梯设备管理内容解读
- 1-9.4 电气设备管理内容解读
- 1-9.5 广播音响、电视设备管理内容解读
- 1-9.6 电话设备管理内容解读
- 1-9.7 给排水设备管理内容解读

第二部分 实用制度

- 2-001 前厅各班工作分配规则
- 2-002 前厅纪律与行为准则
- 2-003 前厅内部信息传递作业规范
- 2-004 前厅外部信息传递作业规范
- 2-005 入住登记制度
- 2-006 总机转接电话制度
- 2-007 总机叫醒服务制度
- 2-008 客人拒付账务处理制度
- 2-009 客人意外受伤、生病的处理制度
- 2-010 延迟退房制度
- 2-011 客人物品遗失的处理制度
- 2-012 向客人索赔制度
- 2-013 VIP入住、退房、接待制度
- 2-014 客人投诉处理制度
- 2-015 客人醉酒处理制度
- 2-016 客人生日处理制度
- 2-017 客房楼层清洁整理管理制度
- 2-018 对客服务制度
- 2-019 客房安全管理制度
- 2-020 客房部与其他部门协作规程
- 2-021 楼层服务员工作程序与标准

- 2-022 办公室夜值服务员工作程序与标准
- 2-023 楼层清扫员工作程序与标准
- 2-024 进房作业程序与标准
- 2-025 客房卫生检查标准
- 2-026 中餐厅作业流程与标准
- 2-027 西餐厅作业流程与标准
- 2-028 宴会中心作业程序与标准
- 2-029 餐务中心作业规范
- 2-030 客房餐饮服务中心作业规范
- 2-031 中餐厨房作业规范
- 2-032 西厨房作业规范
- 2-033 康乐中心运作流程
- 2-034 运动健身服务程序与标准
- 2-035 娱乐休闲服务程序与标准
- 2-036 美容美体服务程序与标准
- 2-037 康乐部检查工作细则
- 2-038 康乐部服务质量例会制度
- 2-039 酒店员工手册
- 2-040 员工培训管理制度
- 2-041 员工申诉处理办法
- 2-042 首问责任制

- 2-043 员工通道管理规定
- 2-044 员工工牌管理规定
- 2-045 员工宿舍管理规定
- 2-046 总出纳员作业程序与要领
- 2-047 收银工作管理制度
- 2-048 前厅柜台收银工作程序与要领
- 2-049 餐厅收银作业程序与要领

- 2-050 康乐中心收银作业程序与要领
- 2-051 收入稽核作业程序与要领
- 2-052 现金管理办法
- 2-053 营收现金缴纳管理办法
- 2-054 客用保管箱管理办法
- 2-055 工程部工作程序规范

第三部分 实用表格

- 3-001 订房表
- 3-002 前厅交接班登记表
- 3-003 订房确认表
- 3-004 预订抵达客人名单
- 3-005 旅客历史资料
- 3-006 预期抵达重要客人及需要特别关照客人
- 3-007 住宿登记卡
- 3-008 客房状态清单
- 3-009 机票确认订位单
- 3-010 商务中心计价单
- 3-011 住房FAX&E-mail登记表
- 3-012 住客通知单
- 3-013 住客留言单
- 3-014 访客留言单
- 3-015 叫早服务单
- 3-016 次日预期离店客人名单
- 3-017 散客离店行李登记表
- 3-018 团队离店行李登记表
- 3-019 快速退房表
- 3-020 信用卡授权声明
- 3-021 前厅星级服务评分表
- 3-022 查房表
- 3-023 楼层领料单
- 3-024 地毯清洗报告单

- 3-025 来访登记表
- 3-027 客房部楼层房间状况日报表
- 3-028 客房部物品领用汇总表
- 3-029 客人损坏物品赔偿表
- 3-030 客房部楼层物品领用汇总表
- 3-031 维修报告单
- 3-032 客房夜床服务报告单
- 3-033 客房中心交接班本
- 3-034 楼层领班交接班本
- 3-035 客房清扫报表
- 3-036 楼层服务员交接班本
- 3-037 PA交接班本
- 3-038 PA月份消耗品报表客房布草盘点表
- 3-039 酒店餐具器皿盘存表
- 3-040 酒店菜单成本分析表
- 3-041 酒店厨房间物品转账单
- 3-042 酒店厨房每月安全卫生检查表
- 3-043 标准食谱
- 3-044 标准酒谱
- 3-045 点心制作规格表
- 3-046 水果拼盘制作规格表
- 3-047 食品原料规格表
- 3-048 厨房领料单
- 3-049 饮料领料单
- 3-050 餐厅账单

3-051	宴会预订单(工作人员用)	3-086	酒店工程单位请修单登记表
3-052	餐厅外场清洁检查表	3-087	酒店使用气体集合设备每日检点表
3-053	食品安全检查表	3-088	酒店电梯维护保养记录表
3-054	客人租用物品记录表	3-089	高压(低压)受电盘及分电盘的动作 试验
3-055	客用品领用借用记录表	3-090	酒店高压(低压)用电设备试验记录
3-056	康乐中心预订表	3-091	酒店接地电阻测试记录表
3-057	康乐中心贵宾娱乐记录表	3-092	酒店每月工程保养记录卡
3-058	VIP免费康乐预订委托单	3-093	酒店发电机检查记录表
3-059	康乐中心当日工作情况汇总表	3-094	酒店锅炉运转记录表
3-060	康乐中心团队包场预订委托单	3-095	酒店冷气机运转记录表
3-061	康乐中心客用更衣柜长期租用登记表	3-096	酒店空调主机运转记录表
3-062	贵宾卡消费折扣控制表	3-097	酒店每日冷藏、冷冻设备检查记录表
3-063	贵宾卡使用情况月报表	3-098	酒店水质及处理化验记录表
3-064	酒店客人签认单	3-099	酒店月份维修工程计划实施月报表
3-065	酒店签账卡对账单	3-100	酒店工程开工申请单
3-066	酒店应收账款收回日报表	3-101	酒店电力使用记录表
3-067	酒店支出传票	3-102	酒店锅炉主机运转时数表
3-068	酒店内部收受款项备查单	3-103	酒店锅炉燃油使用记录表
3-069	酒店各营业部门送缴现金清点记录	3-104	酒店冷气泵省电器使用记录表
3-070	酒店零用金支付明细表	3-105	酒店水使用记录表
3-071	酒店现金缴纳登记表	3-106	酒店加药机使用记录表
3-072	现金支取申请单	3-107	酒店月份能源资料表
3-073	总出纳现金收入日报表	3-108	酒店工程部月份能源统计表
3-074	收款员收入日报表	3-109	酒店部门人力补充申请单
3-075	收款员缴款袋	3-110	酒店人力资源应试申请表
3-076	预付款单	3-111	试用期满通知单
3-077	食品、饮料内部转账单	3-112	转正评估表
3-078	承诺付款书	3-113	酒店人事异动通知
3-079	杂项收费单	3-114	员工请假报告单
3-080	物资采购计划	3-115	离职交接清单
3-081	采购申请单	3-116	员工培训档案
3-082	物资验收入库单	3-117	员工申诉表
3-083	物资收发存月报表	3-118	员工满意度调查表
3-084	物资领用单		
3-085	店物品损坏请修单		



第1章

酒店管理导引

导
视
图

