

酒店服务业规范化管理 速查实用百科

薛永刚 孙勇兴 编著

JIUDIAN FUWUYE
GUIFANHUA GUANLI
SUCHA SHIYONG BAIKE

14个模块详细介绍了：

- 星级酒店的组织架构设计
- 酒店人力资源管理
- 酒店市场营销管理
- 酒店安全保卫管理
- 酒店工程维保服务与管理
- 前厅服务与管理
- 酒店岗位职责说明
- 酒店行政事务处理
- 酒店财务管理
- 酒店质量管理
- 酒店节能环保管理
- 客房服务与管理

酒店服务业规范化管理 速查实用百科

薛永刚 孙勇兴 编著

JIUDIAN FUWUYE
GUIFANHUA GUANLI
SUCHA SHIYONG BAIKE



广东省出版集团
广东经济出版社

—广州—

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务业规范化管理速查实用百科 / 薛永刚, 孙勇兴编著. —广州: 广东经济出版社, 2014. 5

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3087 - 5

I. ①酒… II. ①薛…②孙… III. ①饭店—商业服务—企业经营管理—规范化 IV. ①F719.2 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 302601 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	中山市国彩印刷有限公司 (中山市坦洲镇彩虹路 3 号 (第一层))
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	38.25
字数	811 000 字
版次	2014 年 5 月第 1 版
印次	2014 年 5 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3087 - 5
定价	78.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

Preface

前言



发展服务业，尤其是旅游消费市场是国家十二五规划的重点目标之一。目前从全国星级酒店市场来看，各项主要经营指标保持平稳，国内公司管理类酒店继续向好，休闲度假类酒店经营指标提升。

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”，在中国大陆则被称为“酒店”“饭店”“宾馆”“旅店”“旅馆”。星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

当然，不同星级的酒店，其所接待的客人对象不同，管理要求也不一样，但不管是哪一个星级的酒店，要使其经营活动顺利进行，并且达到《旅游饭店星级的划分与评定》所规定的星级标准，必须进行规范化管理，在规范化管理上下工夫，以确保各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，使员工的职责、业务的流程、管理的制度、管理的表格都非常明确、具体，并具有切实的可操作性，从而在激烈的竞争中获利。

基于此，我们在多年的工作经验的基础上总结编辑了《酒店服务业规范化管理速查实用百科》一书，本书内容包括14大模块：

- 星级酒店的组织架构设计
- 酒店岗位职责说明
- 酒店人力资源管理
- 酒店行政事务处理
- 酒店市场营销管理
- 酒店财务管理
- 酒店安全保卫管理
- 酒店质量管理
- 酒店工程维保服务与管理
- 酒店节能环保管理
- 前厅服务与管理
- 客房服务与管理



• 餐饮服务与管理

• 康乐服务与管理

《酒店服务业规范化管理速查实用百科》的一大特点是方便读者速查(Quick Query)，顾名思义，速查就是快速查询的缩写，查询、查找在某一个或几个地方找出自己所要的东西。本书详细阐述酒店服务业的系统架构与岗位设计，然后分部门、分阶段阐述其各个部门、各个阶段热点解读、工作职责、工作流程、作业指导书、管理制度、管理表格、常用文本等一系列常用工具，并且引入最新的管理文件，以此为酒店服务业各级管理人员提供操作指南和借鉴，是酒店服务业各级管理人员的行动指南。

《酒店服务业规范化管理速查实用百科》一书理念新颖、可操作性强，是一册实用的酒店管理与操作实务读本，可供各星级酒店的从业人员参考使用，以便于指导他们的工作，同时也为这类求职者起到穿针引线的作用。

Contents

目 录



第一章 星级酒店的组织架构设计

第一节 酒店组织设计要领	2
要领01：酒店组织设计的程序	2
要领02：酒店组织的部门化	3
要领03：组织设计的成果表现	5
第二节 星级酒店组织架构示例	6
示例01：四星、五星级酒店组织架构示例	6
示例02：二星、三星级酒店组织架构示例	7

第二章 酒店岗位职责说明

第一节 人力资源部岗位配置与说明	10
职责01：人力资源总监岗位说明	10
职责02：人力资源部经理岗位说明	10
职责03：培训部经理岗位说明	10
职责04：人力资源调配主管岗位说明	11
职责05：员工事务主管岗位说明	11
职责06：薪酬主管岗位说明	11
职责07：培训师岗位说明	11
职责08：质检员岗位说明	12
职责09：档案文员岗位说明	12
职责10：工资福利文员岗位说明	12
职责11：宿舍管理员岗位说明	12
职责12：医生岗位说明	13
职责13：更衣室、浴室管理员岗位说明	13



职责14: 员工餐厅管理员岗位说明	13
职责15: 秘书岗位说明	14
第二节 销售部岗位配置与说明	14
职责01: 销售部经理岗位说明	14
职责02: 销售部副经理岗位说明	14
职责03: 销售主管岗位说明	15
职责04: 销售代表岗位说明	15
职责05: 预订主管岗位说明	16
职责06: 预订员岗位说明	16
职责07: 美工主管岗位说明	16
职责08: 美工岗位说明	17
第三节 财务部岗位配置与说明	18
职责01: 财务部经理岗位说明	18
职责02: 外协兼文员岗位说明	18
职责03: 收银主管岗位说明	19
职责04: 前台收银员岗位说明	19
职责05: 后台收银员岗位说明	19
职责06: 信用催收员岗位说明	20
职责07: 夜审员岗位说明	20
职责08: 日审员岗位说明	21
职责09: 采购主管岗位说明	21
职责10: 食品采购员岗位说明	21
职责11: 物品采购员岗位说明	22
职责12: 会计主管岗位说明	22
职责13: 应收账款核算员岗位说明	23
职责14: 总稽核员岗位说明	23
职责15: 总账工资档案员岗位说明	24
职责16: 总账会计岗位说明	24
职责17: 往来账核算员岗位说明	24
职责18: 银行出纳员岗位说明	25
职责19: 现金出纳员岗位说明	25
职责20: 电脑系统维护员岗位说明	25
职责21: 成本财产主管岗位说明	26
职责22: 保管员岗位说明	26



职责23: 成本计划员岗位说明	27
职责24: 成本核算员岗位说明	27
职责25: 材料核算员岗位说明	27
职责26: 财产管理员岗位说明	28
职责27: 票据复核员岗位说明	28
第四节 安保部岗位配置与说明	28
职责01: 安保部经理岗位说明	28
职责02: 消防/安保部长岗位说明	29
职责03: 保安领班岗位说明	29
职责04: 酒店门口岗保安员岗位说明	30
职责05: 巡逻岗保安员岗位说明	30
职责06: 消防岗保安员岗位说明	31
职责07: 员工打卡岗保安员岗位说明	31
职责08: 停车场岗保安员岗位说明	31
职责09: 监控中心监控员岗位说明	32
第五节 工程部岗位配置与说明	32
职责01: 工程部经理岗位说明	32
职责02: 设备运行维修部经理岗位说明	33
职责03: 土建装修部经理岗位说明	33
职责04: 电力运行维修部经理岗位说明	34
职责05: 调度兼保管岗位说明	34
职责06: 综合管理员岗位说明	35
职责07: 电力维修领班岗位说明	36
职责08: 机修组领班岗位说明	36
职责09: 空调、冷冻机房领班岗位说明	37
职责10: 锅炉房领班岗位说明	37
职责11: 修缮组领班岗位说明	37
职责12: 全能技工组领班岗位说明	38
职责13: 空调、冷冻机房操作工岗位说明	38
职责14: 锅炉工岗位说明	38
职责15: 机修工岗位说明	39
职责16: 维修工岗位说明	39
职责17: 全能技工岗位说明	39
职责18: 强电维修工岗位说明	40



职责19：弱电维修工岗位说明	40
职责20：电梯维修工岗位说明	40
第六节 质检部岗位配置与说明	41
职责01：质检部经理岗位说明	41
职责02：质检专员岗位说明	42
职责03：部门内部质检员岗位说明	42
第七节 前厅部岗位配置与说明	43
职责01：前厅部经理岗位说明	43
职责02：前厅部副经理岗位说明	43
职责03：大堂副理的岗位说明	44
职责04：前台接待主管的岗位说明	44
职责05：前台接待领班的岗位说明	45
职责06：前台接待员的岗位说明	45
职责07：礼宾主管的岗位说明	46
职责08：门童的岗位说明	47
职责09：行李员的岗位说明	47
职责10：预订部主管的岗位说明	48
职责11：预订员的岗位说明	48
职责12：总机主管岗位说明	49
职责13：总机话务员岗位说明	49
职责14：商务中心主管岗位说明	50
职责15：商务中心文员岗位说明	50
第八节 客房部岗位配置与说明	51
职责01：客房部经理岗位说明	51
职责02：楼层主管岗位说明	51
职责03：PA主管岗位说明	52
职责04：楼层领班岗位说明	53
职责05：布草房领班岗位说明	53
职责06：园林领班岗位说明	54
职责07：PA领班岗位说明	54
职责08：房务中心文员岗位说明	55
职责09：楼层服务员岗位说明	55
职责10：搬运工岗位说明	56



职责11：布草员岗位说明	56
职责12：PA技工岗位说明	56
职责13：PA清扫工岗位说明	57
职责14：园林维护工岗位说明	57
第九节 餐饮部岗位配置与说明	57
职责01：餐饮部经理岗位说明	57
职责02：餐饮领班岗位说明	58
职责03：餐厅服务员岗位说明	58
职责04：传菜员岗位说明	59
职责05：收银员岗位说明	59
职责06：迎宾员岗位说明	60
职责07：酒水员岗位说明	60
职责08：厨师长岗位说明	60
职责09：炉台人员岗位说明	61
职责10：配菜人员岗位说明	61
职责11：冷菜房岗位说明	61
职责12：点心房岗位说明	62
职责13：打荷人员岗位说明	62
职责14：洗菜、洗碗组岗位说明	62
第十节 康乐部岗位配置与说明	63
职责01：康乐部经理岗位说明	63
职责02：康乐部主管岗位说明	63
职责03：康乐部领班岗位说明	64
职责04：康乐中心服务员岗位说明	64
职责05：康乐中心吧台员工岗位说明	65
职责06：搓澡技师岗位说明	65
职责07：理疗技师岗位说明	66
职责08：游泳教练岗位说明	66
职责09：康乐部内勤岗位说明	66

第三章 酒店人力资源管理

第一节 人力资源管理流程	70
流程01：招聘流程	70



流程02: 解聘(除名、辞退、开除)流程	71
流程03: 员工转岗(晋升、调职)培训工作流程	71
流程04: 合同到期处理流程	72
流程05: 提前解除合同流程	72
第二节 人力资源管理制度	73
制度01: 员工招聘程序	73
制度02: 员工入职程序	75
制度03: 员工离职程序	77
制度04: 员工调职程序	79
制度05: 员工晋级程序	80
制度06: 员工降职、降级程序	83
制度07: 员工培训管理制度	84
制度08: 员工薪津制度	87
制度09: 员工福利制度	90
制度10: 员工考勤制度	94
第三节 人力资源管理表格	96
表格01: 人事异动表	96
表格02: 人员增补申请表	97
表格03: 员工物品领用/补领/赔偿/归还清单	97
表格04: 入职通知书	98
表格05: 假期申请单	98
表格06: 担保书	99
表格07: 辞职申请表	100
表格08: 员工离职交接表	101

第四章 酒店行政事务处理

第一节 行政事务处理流程	104
流程01: 执行秘书事务管理流程	104
流程02: 文件档案归档业务流程	104
流程03: 办公用品及日常用品的采购、发放流程	104
流程04: 各种费用的支付、控制业务流程	105
流程05: 办公室收文管理流程	105



流程06：上级交办事务执行流程	105
流程07：酒店证照管理流程	106
第二节 酒店行政管理制度	106
制度01：酒店印章管理与使用规定	106
制度02：会议管理制度	107
制度03：总值班管理规定	109
制度04：周、月工作总结、计划拟写规定	111
制度05：更衣柜管理规定	112
制度06：员工工服管理规定	112
制度07：员工宿舍管理制度	114
制度08：员工用餐制度	115
制度09：酒店医务室管理办法	116
制度10：员工工牌管理规定	119
第三节 行政管理表格	119
表格01：印章使用登记表	119
表格02：办公用品请购单	120
表格03：办公用品领用表	120
表格04：车辆使用申请单	121
表格05：车辆调度派车单	121
表格06：宿舍物品领用表	122
表格07：宿舍检查登记表	122

第五章 酒店市场营销管理

第一节 市场营销工作流程	124
流程01：销售人员基本作业流程	124
流程02：获取客户渠道工作流程	125
流程03：上门拜访工作流程	125
流程04：电话销售工作流程（主动电话销售）	126
流程05：电话销售工作流程（接受电话销售）	127
流程06：陪同参观工作流程	127
流程07：团队销售工作流程	129
流程08：团队预订流程	130



流程09：团队协调工作流程	131
流程10：公关及客户答谢类、促销类活动策划流程	132
流程11：广告宣传片制作流程	132
流程12：广告策划工作流程	133
流程13：海外订房中心及网络操作流程	134
流程14：会议业务洽谈工作流程	135
流程15：会议接待工作流程	136
流程16：签订销售合同工作流程	137
流程17：续签销售合同工作流程	138
第二节 销售业务作业指导书	139
文件01：市场调研作业指导书	139
文件02：营销计划制定作业指导书	139
文件03：产品定价作业指导书	141
文件04：销售渠道选择与管理作业指导书	141
文件05：陪同客户参观酒店作业指导书	142
文件06：商务销售作业指导书	143
文件07：会议销售作业指导书	144
文件08：长住户客房销售作业指导书	145
文件09：团队市场销售作业指导书	145
文件10：客户到店接待作业指导书	146
文件11：客户档案管理作业指导书	147
第三节 市场营销管理制度	147
制度01：市场推广计划管理办法	147
制度02：大型经营接待任务组织管理制度	149
制度03：会议团体的信息管理制度	150
制度04：销售拜访制度	151
制度05：客户协议审批和信息录入制度	152
制度06：酒店客房年度价格更新制度	152
制度07：商务客户来函处理制度	154
制度08：定期客户联谊活动制度	154
制度09：参观接待操作制度	155
制度10：酒店新闻工作制度	156
制度11：综合优惠卡运作制度	157
制度12：酒店礼品管理制度	157



制度13:《酒店简讯》制度	157
制度14:“公关协作单”的运作制度	158
制度15:订房预测制作程序	159
制度16:传真及信函订房制度	159
制度17:销售部每日销售简会制度	159
制度18:销售部管理制度	160
第四节 酒店营销管理表格	165
表格01:本地酒店客房供给情况表	165
表格02:竞争酒店客房数变化	165
表格03:年度本市会展及重大活动统计表	166
表格04:竞争对手设施项目及服务情况调查表	166
表格05:竞争酒店客房出租率及平均房价调查表	167
表格06:竞争对手各类房价比较表	168
表格07:现有客房设施及服务项目表	169
表格08:销售策略和客房收入预测表	169
表格09:逐月客房营收预算明细表	170
表格10:全年客房营收预测明细表	171
表格11:产品组合计划表	172
表格12:促销计划及预算表	172
表格13:年度广告计划表	172
表格14:年度公关活动计划表	173
表格15:年度市场调研计划表	173
表格16:客房收入细分统计表	174

第六章 酒店财务管理

第一节 财务管理流程	176
流程01:财务核算流程	176
流程02:收款流程	177
流程03:外币兑换流程	177
流程04:总出纳工作流程	178
流程05:备用金管理流程	178
流程06:应收账款工作流程	179
流程07:日审工作流程	179



流程08：日审收入审核流程	180
流程09：日常领用流程	180
流程10：库房补货流程	181
流程11：每日餐饮订购流程	182
流程12：日常采购流程	182
流程13：收货流程	183
流程14：现金支付流程	183
流程15：支票支付流程	184
流程16：成本控制流程	184
流程17：总账工作流程	185
流程18：餐厅收款流程	185
第二节 财务管理作业指导书	186
文件01：前台结账作业指导书	186
文件02：客用贵重物品保险箱的使用和管理作业指导书 ..	188
文件03：出纳作业指导书	189
文件04：现金装投放及交接作业指导书	190
文件05：夜间审计作业指导书	191
文件06：交接班及紧急情况处理作业指导书	193
文件07：保证金的收取和退还作业指导书	193
文件08：账单及其资料装订作业指导书	194
第三节 财务管理制度	195
制度01：酒店物价管理制度	195
制度02：资金管理规定	197
制度03：酒店资产管理制度	199
制度04：采购部业务操作管理制度	202
制度05：客人入住办理签单房卡的规定	204
制度06：关于延迟退房及前台杂项扣减的规定	205
制度07：关于客房迷你吧的控制规定	206
制度08：管理人员福利及折扣权限制度	208
制度09：店内招待餐标准与签单权	212
制度10：应收账款控制程序	214
制度11：收入审核控制制度	216
制度12：商务中心账单及收入控制办法	220
制度13：关于担保预订和NO SHOW房的处理办法	221



第四节 财务管理表格	223
表格01: 酒水进销存日报表	223
表格02: 营业日报表	224
表格03: 总出纳报告	225
表格04: 客房收入分析表	226
表格05: 餐饮总收入分析表	226
表格06: 其他销售部门总收入分析表	227
表格07: 人员工资及福利费用表	227
表格08: 能源费用分析表	228
表格09: 酒店总成本分析表	228
表格10: 中餐厅成本分析表	229
表格11: 大堂吧成本分析表	229
表格12: 西餐厅成本分析表	230
表格13: 各部门费用占收入比例分析表	231
表格14: 员工餐厅总成本分析表	232
表格15: 小酒吧成本分析表	233

第七章 酒店安全保卫管理

第一节 安全保卫工作流程	236
流程01: 巡逻工作流程	236
流程02: 车辆调度工作流程	237
流程03: 客房失窃、客人打架、伤亡事件处理流程	237
流程04: 消防、治安监控中心工作流程	238
流程05: 对精神病患者肇事的处理流程	238
流程06: 发生停电事故应急处理流程	239
流程07: 处理各类刑案和治安事件的工作流程	240
第二节 安全管理作业指导书	241
文件01: 钥匙收发作业指导书	241
文件02: 收发对讲机作业指导书	241
文件03: 接受火警电话报查作业指导书	242
文件04: 监控作业指导书	242
文件05: 门卫作业指导书	243



文件06: 巡查作业指导书	245
文件07: 消防员作业指导书	246
文件08: 内保作业指导书	247
文件09: 停车场保安作业指导书	251
文件10: 打卡值班员作业指导书	252
第三节 安全保安管理制度	253
制度01: 盗窃防范与处理工作制度	253
制度02: 台风防范与处理工作制度	255
制度03: 防劫与抢劫处理工作制度	256
制度04: 酒店消防管理制度	257
制度05: 车辆安全管理制度	262
第四节 安全保卫管理表格	263
表格01: 保安人员花名册	263
表格02: 巡逻检查到岗记录表	264
表格03: 店内巡查记录表	264
表格04: 夜间安全巡查记录表	265
表格05: 外围巡查记录表	266
表格06: 检控员工作纪律行为报告书	266
表格07: 宾客突发事件处理表	267
表格08: 酒店拾遗物品收发登记表	268
表格09: 酒店消防教育培训记录	268
表格10: 酒店临时动火作业申请表	269
表格11: 酒店消防监控值班记录表	269
表格12: 酒店治安案件登记表	270
表格13: 物品出门证	270
表格14: 酒店隐患整改通知书	271
表格15: 酒店车场车辆车号抄号表	271
表格16: 酒店大型活动、重要客人来店保卫记录	272

第八章 酒店质量管理

第一节 质量管理工作流程	274
流程01: 质检综合性检查流程	274