



► 酒店管理 系列培训读本

酒店经营管理培训必读

酒店 日常精细化管理 工作手册



贺政林◎主编

为酒店日常工作中每一个岗位、每一个工作环节的规范化、
精细化管理提供了解决方案，大量的制度范本、
常用表单拿来即可使用，系统性、
专业性、操作性、工具性很强

酒店管理
经典系列



中国纺织出版社



► 酒店管理 系列培训读本

酒店经营管理培训必读

酒店 日常精细化管理 工作手册



贺政林◎主编



 中国纺织出版社

内 容 提 要

酒店的日常管理涉及前厅、客房、营销、安全、餐饮、人力资源等众多部门,本书从酒店不同部门员工的岗位职责和工作角色定位入手,将他们必备的素质和技能,如个人形象提升、沟通能力、服务技巧等进行系统化地梳理,将日常管理要点清晰化,并附有大量相关的制度模板和表格,读者可根据自己的实际情况稍加修改,即可使用。

本书内容浅显易懂、详尽务实,适用于酒店各个部门、不同岗位员工日常培训使用,对复杂的酒店日常工作做到精细化管理,是酒店管理人员日常管理必备工作指南。

图书在版编目(CIP)数据

酒店日常精细化管理工作手册 / 贺政林主编. —北京:
中国纺织出版社, 2014. 7
ISBN 978-7-5180-0632-8

I. ①酒… II. ①贺… III. ①饭店—经营管理—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第083375号

策划编辑: 向连英 特约编辑: 蒋 进 责任印制: 周平利

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—87155894 传真: 010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2014年7月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 21.5

字数: 483千字 定价: 39.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言 FOREWORD

无论是古代西方的“大众接待所”还是中国的“客舍”，酒店在人类文明的发展和进步脚步中，在旅游业、餐饮业和商业的勃兴中，都扮演着不可替代的角色。

酒店业发展到现代，已经形成为集住宿、餐饮、娱乐、会议等为一体的综合性服务行业，成为旅游业的支柱产业。

作为与普通大众关系密切的重要服务行业，酒店不仅给人们的工作和生活带来了诸多便利，而且带动了整个社会经济的发展。酒店的发展离不开酒店员工的辛勤工作和付出，酒店员工作为酒店服务的中坚环节，在酒店的发展壮大中起着举足轻重的作用。可以说，酒店员工才是酒店真正的主人翁。酒店员工素质的高低会直接反映出酒店服务质量的高低，所以对员工素质的培训就显得尤为重要。

要想让酒店员工更好地发挥主人翁作用，真正成为酒店的一份子，酒店经营管理者就必须在提升员工的素质上下功夫。首先，必须要让员工明确自己的角色定位，将以往的被动服务观念转变为自觉自愿的主动服务观念，从而更好地发挥主人翁优势。其次，服务质量的好坏通常决定着顾客的满意度，所以提高服务水平和技能就成为员工素质培训中必不可少的环节。这就要求员工不仅要有良好的仪容仪表、礼貌的服务语言、端庄的行为举止，还要有高超的业

务素质、较强的沟通能力和应变能力，同时还需要重视学习与创新的能力。这样，员工的服务才能成为高品质的服务。

无论是经济型酒店还是大型豪华酒店，部门不同、岗位不同，对员工素质的要求也会存在明显的差异，这就要求管理者在素质培训上不能“一刀切”，而应该采用更加科学化、精细化的管理培训方案。不仅要让每位员工感受到作为酒店一员的荣誉感和责任感，而且要有分工协作意识。不同部门的员工要明晰各自部门的组织机构设置和主要的职能；对于不同的岗位，其岗位职责、工作流程、考核方案都要了然于胸、贯彻实施，努力将全局观念和分工协作的意识深深植入每一位员工的工作和服务中，唯有如此，酒店方能拥有一批真正为酒店谋利、为顾客服务的优秀员工和“主人”，才能让顾客感觉“宾至如归”，才能打造好自己的“金字招牌”，从而客似云来、美名远扬！

编者
2014年3月



上篇 酒店员工的基本素质培养

第一章 员工是酒店的主人翁..... 3

第一节 现代酒店业的基本情况..... 3

一、酒店的概念与含义..... 3

二、酒店业的范畴..... 4

三、酒店业的地位..... 4

（一）重要的接待服务行业..... 4

（二）酒店业是旅游业的重要支柱行业..... 4

（三）酒店业是生机勃勃的朝阳行业..... 4

四、酒店的作用..... 4

（一）促进社会就业，减轻社会就业负担..... 4

（二）带动其他相关行业的发展..... 4

（三）酒店发展水平代表着旅游业的发展水平..... 4

五、酒店产品的特点..... 4

六、酒店的经营模式..... 5

（一）直接经营..... 5

（二）特许经营..... 5

（三）合同经营..... 5

（四）租赁经营模式..... 6

（五）合作联盟..... 6

七、中国酒店业的发展前景..... 6

（一）中国酒店业的发展状况以及存在的问题..... 6

（二）中国酒店业的发展机遇与发展方向..... 6

第二节 积极发挥主人翁作用..... 7

一、为客服务要自觉自愿..... 7

（一）定位服务角色，明确服务关系..... 7

（二）分工有所不同，角色并无贵贱..... 7

（三）自觉自愿地为顾客服务..... 7

二、遵守酒店工作人员的职业道德..... 7

三、发扬团队合作精神..... 8

四、始终保持积极乐观的心态..... 8

五、拥有过硬的职业技能..... 8

第三节 “宾至如归”从良好服务开始..... 8

一、酒店服务具有特殊性..... 9

二、良好的服务才能赢得顾客赞誉..... 9

三、不同岗位有不同的服务标准..... 9

（一）酒店硬件服务标准..... 9

（二）服务人员的服务标准..... 9

四、优良服务需要具备哪些要素..... 10

（一）对酒店的要求..... 10

（二）对服务人员的要求..... 10



第二章 打造美好形象,提升工作

技能 11

第一节 塑造良好的个人形象 11

一、规范仪容仪表 11

(一) 仪容要求 11

(二) 仪表要求 12

二、酒店工作的一般礼仪 14

(一) 迎送顾客礼仪 14

(二) 应答礼仪 14

(三) 乘坐电梯的礼仪 15

(四) 问候礼仪 15

(五) 宴席座次安排 16

(六) 涉外礼仪 16

三、酒店服务用语 16

(一) 基本礼貌用语 17

(二) 学会简单的英语问候语 17

第二节 锻炼业务能力 18

一、酒店全局了然于心 18

二、工作技巧熟练掌握 18

三、与人沟通注重方式方法 18

(一) 沟通的种类 18

(二) 沟通的原则 19

(三) 用规章制度确保沟通

效果 20

(四) 如何进行有效沟通 20

第三节 培养突发事件的处理

能力 20

一、突发事件应如何处理 20

(一) 停电停水 21

(二) 抢劫案件 21

(三) 绑架人质案件 21

(四) 打架斗殴案件 22

(五) 食物中毒事件 22

(六) 局部起火 22

(七) 大范围怠工 23

二、客户纠纷该怎样有效调解 23

(一) 纠纷起因 23

(二) 调解办法 23

三、同事间矛盾怎么解决最

妥当 25

(一) 控制好自己的情绪 25

(二) 给予同事更多的理解 25

(三) 做到胸襟坦荡 25

(四) 建立良好的沟通 25

(五) 不要把不良情绪带到

工作中 25

四、重视学习与创新能力的

培养 25

(一) 没有创新就没有发展 26

(二) 培养创新意识 26

(三) 学习是创新的源动力 26

(四) 管理是创新的基础 26

(五) 服务是创新的关键 27

第三章 金字招牌源自服务品质 28

第一节 打造良好的服务品质 28

一、提升酒店文化 28

(一) 品牌文化影响酒店兴衰 28

(二) 服务意识提高酒店知

名度 29

(三) 管理模式提高酒店竞

争力 29

(四) 环境氛围提升酒店凝

聚力 29

二、遵守酒店的各项规章 29

(一) 端正工作态度 29

(二) 严格遵守言行规范 30

(三) 举止规范有礼 30

三、优质服务源自日常点滴 30

(一) 严谨办事,谨守作息 31

(二) 敢为人先,做事有魄力 31

(三) 关注顾客的一点一滴 31

第二节 培养品质意识 31

一、注重第一印象 31

二、服务品质不同于服务质量 32

第三节 平凡员工的不平凡品质 32

一、忠于职守,服从安排 32

二、勤能补拙,笨鸟先飞 33

三、站得高才能看得远 33

四、不畏艰难,永不满足 33



下篇 酒店各岗位精细化管理

第四章 前厅部员工岗位管理 37	(二) 职能描述..... 49
第一节 前厅部基本情况 37	(三) 岗位考核方案..... 50
一、前厅部的组织结构..... 37	八、总机处主管 50
二、前厅部的主要职能..... 37	(一) 岗位职责内容综述..... 50
(一) 客房销售..... 37	(二) 职能描述..... 50
(二) 综合服务..... 37	(三) 岗位考核方案..... 51
(三) 收集、传递信息资料..... 38	九、商务中心主管 51
(四) 联络和协调对客工作..... 38	(一) 岗位职责内容综述..... 52
(五) 控制客房状态..... 39	(二) 职能描述..... 52
(六) 客账管理..... 39	(三) 岗位考核方案..... 53
(七) 建立客史档案..... 39	十、车队主管 53
第二节 前厅部各岗位职责概述 39	(一) 岗位职责内容综述..... 53
一、客务总监..... 39	(二) 职能描述..... 53
(一) 岗位职责内容综述..... 39	(三) 岗位考核方案..... 54
(二) 职能描述..... 40	十一、接待处领班 54
(三) 岗位考核方案..... 41	(一) 岗位职责内容综述..... 54
二、前厅部经理..... 41	(二) 职能描述..... 55
(一) 岗位职责内容综述..... 41	(三) 岗位考核方案..... 55
(二) 职能描述..... 41	十二、收银处领班 56
(三) 岗位考核方案..... 42	(一) 岗位职责内容综述..... 56
三、大堂副理..... 42	(二) 职能描述..... 56
(一) 岗位职责内容综述..... 43	(三) 岗位考核方案..... 57
(二) 职能描述..... 43	十三、预订处领班 57
(三) 岗位考核方案..... 44	(一) 岗位职责内容综述..... 57
四、前台主管..... 44	(二) 职能描述..... 57
(一) 岗位职责内容综述..... 44	(三) 岗位考核方案..... 58
(二) 职能描述..... 45	十四、礼宾部领班 58
(三) 岗位考核方案..... 45	(一) 岗位职责内容综述..... 58
五、收银处主管..... 46	(二) 职能描述..... 58
(一) 岗位职责内容综述..... 46	(三) 岗位考核方案..... 59
(二) 职能描述..... 46	十五、接待咨询员 59
(三) 岗位考核方案..... 47	(一) 岗位职责内容综述..... 59
六、预订处主管..... 47	(二) 职能描述..... 60
(一) 岗位职责内容综述..... 47	(三) 岗位考核方案..... 66
(二) 职能描述..... 48	十六、前台收银员 66
(三) 岗位考核方案..... 48	(一) 岗位职责内容综述..... 66
七、礼宾部主管..... 48	(二) 职能描述..... 66
(一) 岗位职责内容综述..... 49	(三) 岗位考核方案..... 67



十七、预订员	67	(二) 职能描述	95
(一) 岗位职责内容综述	68	(三) 岗位考核方案	96
(二) 职能描述	68	二、客房文员	96
(三) 岗位考核方案	72	(一) 岗位职责内容综述	96
十八、商务中心服务员	72	(二) 职能描述	96
(一) 岗位职责内容综述	72	(三) 岗位考核方案	97
(二) 职能描述	72	三、楼层主管	98
(三) 岗位考核方案	75	(一) 岗位职责内容综述	98
十九、商场营业员	75	(二) 职能描述	98
(一) 岗位职责内容综述	76	(三) 岗位考核方案	99
(二) 职能描述	76	四、公共区域主管	99
(三) 岗位考核方案	79	(一) 岗位职责内容综述	99
二十、总机话务员	79	(二) 职能描述	100
(一) 岗位职责内容综述	79	(三) 岗位考核方案	100
(二) 职能描述	80	五、洗衣房主管	101
(三) 岗位考核方案	84	(一) 岗位职责内容综述	101
二十一、行李员	84	(二) 职能描述	101
(一) 岗位职责内容综述	84	(三) 岗位考核方案	102
(二) 职能描述	84	六、楼层领班	102
(三) 岗位考核方案	87	(一) 岗位职责内容综述	102
二十二、门童	87	(二) 职能描述	102
(一) 岗位职责内容综述	88	(三) 岗位考核方案	103
(二) 职能描述	88	七、保洁领班	103
(三) 岗位考核方案	88	(一) 岗位职责内容综述	103
二十三、司机	89	(二) 职能描述	104
(一) 岗位职责内容综述	89	(三) 岗位考核方案	104
(二) 职能描述	89	八、绿化领班	105
(三) 岗位考核方案	91	(一) 岗位职责内容综述	105
		(二) 职能描述	105
		(三) 岗位考核方案	106
第五章 客房部员工岗位管理	92	九、客房服务员	106
第一节 客房部基本情况	92	(一) 岗位职责内容综述	106
一、客房部的组织结构	92	(二) 职能描述	106
二、客房部的主要职能	92	(三) 岗位考核方案	115
(一) 提供安全舒适的客房		十、保洁员	115
产品	93	(一) 岗位职责内容综述	115
(二) 提供优质的服务	93	(二) 职能描述	115
(三) 创造清洁优雅的环境	94	(三) 岗位考核方案	122
(四) 控制客房成本	94	十一、花房管理员	122
(五) 协调配合保证对客服务		(一) 岗位职责内容综述	122
需要	94	(二) 职能描述	122
第二节 客房部各岗位职责概述	94	(三) 岗位考核方案	123
一、客房部经理	94	十二、客衣收发员	123
(一) 岗位职责内容综述	94		



(一) 岗位职责内容综述	124	(二) 职能描述	141
(二) 职能描述	124	(三) 岗位考核方案	142
(三) 岗位考核方案	126	二、餐饮部经理	142
十三、布草收发员	126	(一) 岗位职责内容综述	142
(一) 岗位职责内容综述	126	(二) 职能描述	142
(二) 职能描述	126	(三) 岗位考核方案	143
(三) 岗位考核方案	127	三、行政总厨	143
十四、干洗工	127	(一) 岗位职责内容综述	144
(一) 岗位职责内容综述	127	(二) 职能描述	144
(二) 职能描述	127	(三) 岗位考核方案	145
(三) 岗位考核方案	129	四、中餐厅经理	145
十五、水洗工	129	(一) 岗位职责内容综述	145
(一) 岗位职责内容综述	130	(二) 职能描述	146
(二) 职能描述	130	(三) 岗位考核方案	146
(三) 岗位考核方案	131	五、西餐厅经理	147
十六、烘干工	131	(一) 岗位职责内容综述	147
(一) 岗位职责内容综述	131	(二) 职能描述	147
(二) 职能描述	131	(三) 岗位考核方案	148
(三) 岗位考核方案	132	六、送餐部经理	148
十七、熨烫工	132	(一) 岗位职责综述	148
(一) 岗位职责内容综述	133	(二) 岗位工作流程	149
(二) 职能描述	133	(三) 岗位考核方案	149
(三) 岗位考核方案	136	七、宴会厅经理	150
十八、缝纫工	136	(一) 岗位职责内容综述	150
(一) 岗位职责内容综述	136	(二) 职能描述	150
(二) 职能描述	136	(三) 岗位考核方案	151
(三) 岗位考核方案	137	八、酒吧经理	151
第六章 餐饮部员工岗位管理	138	(一) 岗位职责内容综述	151
第一节 餐饮部基本情况	138	(二) 职能描述	151
一、餐饮部的组织结构	138	(三) 岗位考核方案	152
二、餐饮部的主要职能	138	九、咖啡厅经理	153
(一) 掌握市场需求, 合理制订		(一) 岗位职责内容综述	153
菜单	139	(二) 职能描述	153
(二) 进行餐饮创新, 创造经营		(三) 岗位考核方案	154
特色	140	十、管事部经理	154
(三) 加强餐饮推销, 增加营业		(一) 岗位职责内容综述	154
收入	140	(二) 职能描述	154
(四) 控制餐饮成本, 提高赢利		(三) 岗位考核方案	155
水平	140	十一、中餐厨师长	155
第二节 餐饮部各岗位职责概述	140	(一) 岗位职责内容综述	156
一、餐饮总监	140	(二) 职能描述	156
(一) 岗位职责内容综述	141	(三) 岗位考核方案	157
		十二、西餐厨师长	157



(一) 岗位职责内容综述	157
(二) 职能描述	157
(三) 岗位考核方案	158
十三、中餐厅领班	159
(一) 岗位职责内容综述	159
(二) 职能描述	159
(三) 岗位考核方案	160
十四、西餐厅领班	160
(一) 岗位职责综述	160
(二) 岗位工作流程	160
(三) 岗位考核方案	161
十五、送餐部领班	161
(一) 岗位职责内容综述	162
(二) 职能描述	162
(三) 岗位考核方案	162
十六、宴会厅领班	162
(一) 岗位职责内容综述	163
(二) 职能描述	163
(三) 岗位考核方案	163
十七、酒吧领班	164
(一) 岗位职责内容综述	164
(二) 职能描述	164
(三) 岗位考核方案	165
十八、咖啡厅领班	165
(一) 岗位职责内容综述	165
(二) 职能描述	165
(三) 岗位考核方案	166
十九、管事部领班	166
(一) 岗位职责内容综述	166
(二) 职能描述	166
(三) 岗位考核方案	167
二十、切配厨师	167
(一) 岗位职责内容综述	167
(二) 职能描述	168
(三) 岗位考核方案	169
二十一、砧板厨师	169
(一) 岗位职责内容综述	169
(二) 职能描述	169
(三) 岗位考核方案	170
二十二、打荷厨师	170
(一) 岗位职责内容综述	170
(二) 职能描述	170
(三) 岗位考核方案	172

二十三、冷菜厨师	172
(一) 岗位职责内容综述	172
(二) 职能描述	172
(三) 岗位考核方案	173
二十四、炉灶厨师	173
(一) 岗位职责内容综述	173
(二) 职能描述	173
(三) 岗位考核方案	174
二十五、面点厨师	174
(一) 岗位职责内容综述	175
(二) 职能描述	175
(三) 岗位考核方案	176
二十六、划菜员	176
(一) 岗位职责内容综述	176
(二) 职能描述	176
(三) 岗位考核方案	177
二十七、传菜员	177
(一) 岗位职责内容综述	177
(二) 职能描述	177
(三) 岗位考核方案	178
二十八、迎宾员	178
(一) 岗位职责内容综述	178
(二) 职能描述	178
(三) 岗位考核方案	179
二十九、中餐厅服务员	179
(一) 岗位职责内容综述	180
(二) 职能描述	180
(三) 岗位考核方案	187
三十、酒水员	187
(一) 岗位职责内容综述	187
(二) 职能描述	188
(三) 岗位考核方案	188
三十一、西餐厅服务员	188
(一) 岗位职责综述	189
(二) 岗位工作流程	189
(三) 岗位考核方案	196
三十二、订餐员	197
(一) 岗位职责内容综述	197
(二) 职能描述	197
(三) 岗位考核方案	198
三十三、送餐员	198
(一) 岗位职责内容综述	199
(二) 职能描述	199



(三) 岗位考核方案	199	四、保健中心经理	225
三十四、宴会厅服务员	200	(一) 岗位职责内容综述	225
(一) 岗位职责内容综述	200	(二) 职能描述	225
(二) 职能描述	200	(三) 岗位考核方案	226
(三) 岗位考核方案	203	五、歌舞厅主管	227
三十五、调酒师	203	(一) 岗位职责内容综述	227
(一) 岗位职责内容综述	203	(二) 职能描述	227
(二) 职能描述	203	(三) 岗位考核方案	228
(三) 岗位考核方案	204	六、游艺厅主管	228
三十六、酒吧服务员	204	(一) 岗位职责内容综述	228
(一) 岗位职责内容综述	205	(二) 职能描述	228
(二) 职能描述	205	(三) 岗位考核方案	229
(三) 岗位考核方案	208	七、棋牌室主管	229
三十七、咖啡厅服务员	208	(一) 岗位职责内容综述	230
(一) 岗位职责内容综述	209	(二) 职能描述	230
(二) 职能描述	209	(三) 岗位考核方案	231
(三) 岗位考核方案	214	八、台球室主管	231
三十八、物资管理员	214	(一) 岗位职责内容综述	231
(一) 岗位职责内容综述	215	(二) 职能描述	231
(二) 职能描述	215	(三) 岗位考核方案	232
(三) 岗位考核方案	216	九、健身房主管	232
第七章 康乐部员工岗位管理	217	(一) 岗位职责内容综述	232
第一节 康乐部基本情况	217	(二) 职能描述	233
一、康乐部的组织结构	217	(三) 岗位考核方案	234
二、康乐部的主要职能	217	十、游泳馆主管	234
(一) 吸引客源, 创造收益	217	(一) 岗位职责内容综述	234
(二) 协调配合, 促使效益最 大化	218	(二) 职能描述	234
(三) 满足顾客的健康需求	219	(三) 岗位考核方案	235
第二节 康乐部各岗位职责概述	220	十一、美容室主管	235
一、康乐部经理	220	(一) 岗位职责内容综述	236
(一) 岗位职责内容综述	220	(二) 职能描述	236
(二) 职能描述	220	(三) 岗位考核方案	237
(三) 岗位考核方案	221	十二、美发室主管	237
二、娱乐中心经理	221	(一) 岗位职责内容综述	237
(一) 岗位职责内容综述	222	(二) 职能描述	237
(二) 职能描述	222	(三) 岗位考核方案	238
(三) 岗位考核方案	223	十三、按摩室主管	238
三、健身中心经理	223	(一) 岗位职责内容综述	239
(一) 岗位职责内容综述	223	(二) 职能描述	239
(二) 职能描述	223	(三) 岗位考核方案	240
(三) 岗位考核方案	225	十四、桑拿室主管	240
		(一) 岗位职责内容综述	240
		(二) 职能描述	240



(三) 岗位考核方案	241
十五、歌舞厅服务员	242
(一) 岗位职责内容综述	242
(二) 职能描述	242
(三) 岗位考核方案	244
十六、音响师	245
(一) 岗位职责内容综述	245
(二) 职能描述	245
(三) 岗位考核方案	245
十七、棋牌室服务员	245
(一) 岗位职责内容综述	246
(二) 职能描述	246
(三) 岗位考核方案	247
十八、游艺厅换币员	247
(一) 岗位职责内容综述	247
(二) 职能描述	247
(三) 岗位考核方案	248
十九、台球室服务员	248
(一) 岗位职责内容综述	248
(二) 职能描述	249
(三) 岗位考核方案	250
二十、健身房教练	250
(一) 岗位职责内容综述	250
(二) 职能描述	250
(三) 岗位考核方案	251
二十一、游泳馆救生员	252
(一) 岗位职责内容综述	252
(二) 职能描述	252
(三) 岗位考核方案	253
二十二、美容师	253
(一) 岗位职责内容综述	253
(二) 职能描述	253
(三) 岗位考核方案	255
二十三、发型师	255
(一) 岗位职责内容综述	255
(二) 职能描述	255
(三) 岗位考核方案	257
二十四、桑拿室服务员	257
(一) 岗位职责内容综述	257
(二) 职能描述	257
(三) 岗位考核方案	258
二十五、按摩室服务员	258
(一) 岗位职责内容综述	259

(二) 职能描述	259
(三) 岗位考核方案	259

第八章 安保部员工岗位管理

第一节 安保部基本情况

一、安保部的组织结构	260
二、安保部的主要职能	261
(一) 严格把关, 入内需登记	261
(二) 食品安全, 严格把关	261
(三) 住得安心, 三大屏障不可少	261
(四) 全天巡逻, 做酒店的保障人	262
(五) 突发状况, 应急处理	262

第二节 安保部各岗位职责概述

一、安保部经理	262
(一) 岗位职责内容综述	263
(二) 职能描述	263
(三) 岗位考核方案	263
二、安保部主管	264
(一) 岗位职责内容综述	264
(二) 职能描述	264
(三) 岗位考核方案	264
三、安保部领班	265
(一) 岗位职责内容综述	265
(二) 职能描述	265
(三) 岗位考核方案	265
四、中控室值班员	265
(一) 岗位职责内容综述	266
(二) 职能描述	266
(三) 岗位考核方案	266
五、大门保安员	266
(一) 岗位职责内容综述	266
(二) 职能描述	266
(三) 岗位考核方案	267
六、车辆保安员	267
(一) 岗位职责内容综述	267
(二) 职能描述	267
(三) 岗位考核方案	268
七、大堂保安员	268
(一) 岗位职责内容综述	268
(二) 职能描述	268
(三) 岗位考核方案	268



八、娱乐场所保安员	268	(三) 岗位考核方案	281
(一) 岗位职责内容综述	269	七、公关处主管	282
(二) 职能描述	269	(一) 岗位职责内容综述	282
(三) 岗位考核方案	269	(二) 职能描述	282
九、巡逻保安员	269	(三) 岗位考核方案	283
(一) 岗位职责内容综述	269	八、商务销售专员	284
(二) 职能描述	269	(一) 岗位职责内容综述	284
(三) 岗位考核方案	270	(二) 职能描述	284
(三) 岗位考核方案	285	九、旅行社销售专员	285
第九章 营销部员工岗位管理	271	(一) 岗位职责内容综述	286
第一节 营销部基本情况	271	(二) 职能描述	286
一、营销部的组织结构	271	(三) 岗位考核方案	286
二、营销部的主要职能	272	十、会议销售专员	286
(一) 开展市场分析	272	(一) 岗位职责内容综述	287
(二) 制订市场营销组合策略	272	(二) 职能描述	287
(三) 提出酒店产品销售对策	272	(三) 岗位考核方案	288
(四) 实施销售行动计划	272	十一、宴会销售专员	288
(五) 处理预订信息	273	(一) 岗位职责内容综述	288
(六) 开展公关活动	273	(二) 职能描述	288
第二节 营销部各岗位职责概述	273	(三) 岗位考核方案	289
一、营销部经理	273	十二、预订员	289
(一) 岗位职责内容综述	273	(一) 岗位职责内容综述	289
(二) 职能描述	274	(二) 职能描述	289
(三) 岗位考核方案	274	(三) 岗位考核方案	290
二、商务销售主管	274	十三、公关专员	290
(一) 岗位职责内容综述	275	(一) 岗位职责内容综述	291
(二) 职能描述	275	(二) 职能描述	291
(三) 岗位考核方案	275	(三) 岗位考核方案	291
三、旅行社销售主管	276	第十章 工程部员工岗位管理	292
(一) 岗位职责内容综述	276	第一节 工程部基本情况	292
(二) 职能描述	276	一、工程部的组织结构	292
(三) 岗位考核方案	277	二、工程部的职能	293
四、会议销售主管	277	(一) 制订计划	293
(一) 岗位职责内容综述	277	(二) 组织管理	293
(二) 职能描述	278	(三) 指挥控制	294
(三) 岗位考核方案	279	(四) 人事管理	294
五、宴会销售主管	279	第二节 工程部各岗位职责概述	294
(一) 岗位职责内容综述	279	一、工程部经理	294
(二) 职能描述	279	(一) 岗位职责内容综述	294
(三) 岗位考核方案	280	(二) 职能描述	294
六、预订处主管	281	(三) 岗位考核方案	296
(一) 岗位职责内容综述	281		
(二) 职能描述	281		



二、运行主管	296	十一、强电电工	308
（一）岗位职责内容综述	296	（一）岗位职责内容综述	308
（二）职能描述	296	（二）职能描述	308
（三）岗位考核方案	297	（三）岗位考核方案	309
三、维修主管	297	十二、弱电电工	309
（一）岗位职责内容综述	297	（一）岗位职责内容综述	309
（二）职能描述	298	（二）职能描述	310
（三）岗位考核方案	299	（三）岗位考核方案	310
四、强电领班	299	十三、电梯工	310
（一）岗位职责内容综述	299	（一）岗位职责内容综述	311
（二）职能描述	299	（二）职能描述	311
（三）岗位考核方案	300	（三）岗位考核方案	311
五、弱电领班	300	十四、空调工	312
（一）岗位职责内容综述	301	（一）岗位职责内容综述	312
（二）职能描述	301	（二）职能描述	312
（三）岗位考核方案	301	（三）岗位考核方案	312
六、锅炉领班	302	十五、给排水工	313
（一）岗位职责内容综述	302	（一）岗位职责内容综述	313
（二）职能描述	302	（二）职能描述	313
（三）岗位考核方案	303	（三）岗位考核方案	313
七、空调领班	303	十六、锅炉工	314
（一）岗位职责内容综述	303	（一）岗位职责内容综述	314
（二）职能描述	303	（二）职能描述	314
（三）岗位考核方案	304	（三）岗位考核方案	314
八、给排水领班	304	十七、机修工	315
（一）岗位职责内容综述	305	（一）岗位职责内容综述	315
（二）职能描述	305	（二）职能描述	315
（三）岗位考核方案	305	（三）岗位考核方案	316
九、维修领班	305	十八、维修工	316
（一）岗位职责内容综述	306	（一）岗位职责内容综述	316
（二）职能描述	306	（二）职能描述	316
（三）岗位考核方案	306	（三）岗位考核方案	317
十、机修领班	307		
（一）岗位职责内容综述	307	参考文献	318
（二）职能描述	307		
（三）岗位考核方案	308	附录 酒店常用管理制度范本	319

上篇



酒店员工的基本素质培养

第一章 员工是酒店的主人翁

第二章 打造美好形象、提升工作技能

第三章 金字招牌源自服务品质



