

管
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

图说管理 系列

图说 酒店管理

薛永刚◎主编

工作内容解读分层详述 实用制度范例一改即用

178 幅

图片展示一看就懂



YZLI0890126901

+ 82 个 +

要点提示把握关键

118 张

表格模板量大类全



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

附赠光盘

图说管理系列

图说酒店管理

薛永刚 主编



YZLI0890125901

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

图说酒店管理 / 薛永刚主编. —北京: 人民邮电出版社, 2011.3 (2011.6 重印)

(图说管理系列)

ISBN 978-7-115-24819-0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 008277 号

内 容 提 要

酒店管理涉及面较广, 任何一个细节处理不当, 都会对酒店形象产生不良影响。本书通过 9 个章节, 对酒店管理的方方面面进行了较细致的梳理, 给读者全面展示了酒店管理中的要点。

本书图文并茂, “实景图片展示”、“内容解读”、“要点提示”三个模块的组成方式, 使图书形成了轻松活泼的风格。这种内容编排方式在管理类图书中比较新颖, 对读者有很大的吸引力, 有助于读者更好地学习和应用。

本书可作为酒店各级管理人员提升自我管理能力的读本, 也可作为培训部门进行酒店管理知识培训的教材。

图说管理系列 图说酒店管理

◆ 主 编 薛永刚

责任编辑 乔永真

◆ 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>

三河市海波印务有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 16.5

2011 年 3 月第 1 版

字数: 165 千字

2011 年 6 月河北第 2 次印刷

ISBN 978-7-115-24819-0

定 价: 38.00 元 (附光盘)

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

反盗版热线: (010) 67171154

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，通过展示实景图片并配以简短的文字说明，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”由工厂管理和服务管理两大板块组成。

1. 工厂管理板块

工厂是产品的制造场所。工厂管理是一项重要的基础管理工作。所谓工厂管理，指的是将劳动力、土地、资本和原材料等各种有效资源导入制造场所，凭借计划、组织、人事、指导和控制等活动，使工厂能够有计划、按步骤地如期完成生产目标，生产出令客户满意的产品。因此，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

服务业是国民经济的重要组成部分，服务业的发展水平是衡量现代社会经济发达程度的重要标志。目前，我国正处于全面建设小康社会和工业化、城镇化、市场化、国际化的加速发展时期，已初步具备了支撑经济又好又快发展的诸多条件。为了适应上述情况和居民消费结构升级的新形势，重点发展现代服务业，规范提升传统服务业，优化行业结构，提升技术结构，改善组织结构，全面提升服务业水平，本系列图书挑选了四个占比重较大的行业（物业、酒店、餐饮和超市），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”模块设置

本系列图书中，每本图书包含的各项管理工作都按照三个模块设计：实景图片展示、内容解读和要点提示。

1. 实景图片展示

实景图片展示是将工厂、物业、酒店、餐饮和超市的各种实际场景以图片的形式

直观地展现出来，使工作场所的场景可视化、醒目化。

2. 内容解读

内容解读则将管理的实施情况进行全面、详细的描述和解读，使难以在图片中完全展示的内容具体化。

3. 要点提示

要点提示主要把管理中应予以注意的要点、重点以一句话的形式概括出来，提醒读者注意。

“图说管理系列”最大特点

本系列图书以生动的图片配上简洁的语言，将管理方法、操作技巧形象地展示出来，使读者在阅读的过程中轻松掌握管理的各种方法。同时，本系列图书还侧重于介绍实践过程中的操作要领，因而具有很强的操作指导性。

“图说管理系列”DIY 实操光盘

“图说管理系列”中的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以可改动的Word文件形式罗列出来，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

现代酒店是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务行业，是一个集现代科技文明、物质文明、精神文明于一体的经济实体。它管理是否科学，服务是否周到，在很大程度上体现了一个酒店企业的素质与水平。

《图说酒店管理》一书对酒店管理的各个方面展开了详尽而周到的阐述。全书由9章组成，包括酒店服务礼仪、酒店前厅管理、酒店客房管理、酒店餐饮管理、酒店商务中心管理、酒店康乐中心管理、酒店管家服务管理、酒店安全管理、酒店工程管理。

每个章节自成体系。具体而言，酒店服务礼仪部分主要侧重于工作人员仪容、着装、站姿、坐姿、走姿、手势、语言、语气等方面。酒店前厅管理部分则主要针对门童店门迎送服务、散客行李服务、团队客人行李服务、委托代表服务等细节。酒店客房管理部分主要包括进入客房服务、撤床服务、铺床服务、客房清扫、贵宾服务、会客服务等内容。酒店餐饮管理部分则对摆台、餐巾折花、迎宾领位、点菜、上菜、斟酒等细节进行了阐述。酒店商务中心管理部分主要包括打印装订、复印、特快专递、票务服务、订车、会议室出租、客人投诉处理等内容。酒店康乐中心管理部分包含酒店提供的健身房、台球室、保龄球室、壁球室、网球室、游泳池、高尔夫球场等服务内容。酒店管家服务管理部分是从布件送洗、大堂清洁、员工更衣室及饮水机的清洁、酒店绿化的角度进行讲解的。酒店安全管理部分主要涵盖可疑人员和物品的处理、客人行李监管、贵宾接待保卫、挂失事件处理、电梯困人事件、消防等内容。酒店工程管理部分主要包括酒店的锅炉房、空调设备、电梯设备、电气设备、广播音响设备、电视设备等内容。

本书文字和图片获得了许多培训机构、咨询机构的老师及工厂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涂高发、杨吉华、靳元、姚根兴、李亮、李锋、杨冬琼、柳景章、段青民、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、邵小云、李冰冰、赵建学、江美亮、刘建伟、刘珍、刘军、田均平、苟宏、匡仲潇、滕宝红。在此，编者对于他们所付出的努力和所做的工作一并表示感谢。

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 酒店服务礼仪	1
1.1 仪容	1
1.2 着装	2
1.3 站姿	4
1.4 坐姿	6
1.5 走姿	8
1.6 蹲姿	9
1.7 手势	11
第 2 章 酒店前厅管理	15
2.1 门童店门迎送服务管理	15
2.2 散客行李管理	17
2.3 团队客人行李管理	22
2.4 贵宾行李管理	26
2.5 委托代办服务管理	28
2.6 留言服务管理	31
2.7 电话总机服务管理	33
2.8 贵重物品保管服务管理	36
2.9 外币兑换服务管理	39
2.10 前厅客账管理	42
2.11 散客预订管理	45
2.12 团队预订管理	49
2.13 贵宾预订管理	51
2.14 客人抵店前准备工作管理	55

第3章 酒店客房管理	61
3.1 进入客房服务管理	61
3.2 撤床服务管理	64
3.3 铺床服务管理	67
3.4 客房清扫管理	71
3.5 客房卫生间清扫管理	76
3.6 开夜床服务管理	80
3.7 贵宾服务管理	84
3.8 会客服务管理	86
3.9 洗衣服务管理	90
3.10 擦鞋服务管理	93
3.11 托婴服务管理	95
第4章 酒店餐饮管理	99
4.1 摆台作业管理	99
4.2 餐巾折花作业管理	103
4.3 迎宾领位服务管理	105
4.4 问位开茶服务管理	108
4.5 点菜服务管理	110
4.6 上菜服务管理	113
4.7 端托服务管理	116
4.8 斟酒服务管理	120
4.9 餐中服务管理	124
4.10 早餐、夜茶服务管理	127
第5章 酒店商务中心管理	133
5.1 打印装订服务管理	133
5.2 复印服务管理	136
5.3 特快专递服务管理	138
5.4 票务服务管理	140

5.5 订车服务管理	143
5.6 会议室出租服务管理	146
5.7 客人投诉管理	148
第6章 酒店康乐中心管理	151
6.1 健身房管理	151
6.2 台球室管理	153
6.3 保龄球室管理	155
6.4 壁球室管理	157
6.5 网球室管理	159
6.6 游泳池管理	160
6.7 高尔夫球场管理	163
6.8 棋牌室管理	164
6.9 桑拿室管理	166
6.10 按摩室管理	168
第7章 酒店管家服务管理	171
7.1 布件送洗管理	171
7.2 员工制服送洗、发放管理	173
7.3 大堂清洁管理	176
7.4 客用化妆室的清洁管理	179
7.5 员工更衣室及饮水机的清洁管理	181
7.6 酒店绿化管理	183
第8章 酒店安全管理	189
8.1 可疑人员及物品的管理	189
8.2 客人行李管理	191
8.3 贵宾接待保卫管理	193
8.4 挂失事件管理	194
8.5 电梯困人事件管理	197
8.6 车辆安全管理	199

8.7 火灾防范管理	203
8.8 火灾管理	209
8.9 安全防范监控管理	213
8.10 警示标志设置管理	216
第9章 酒店工程管理	219
9.1 锅炉房管理	219
9.2 空调设备管理	222
9.3 电梯设备管理	229
9.4 电气设备管理	232
9.5 广播音响、电视设备管理	236
9.6 电话设备管理	239
9.7 给排水设备管理	241

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

- 1-6.5 网球室管理内容解读
- 1-6.6 游泳池管理内容解读
- 1-6.7 高尔夫球场管理内容解读
- 1-6.8 棋牌室管理内容解读
- 1-6.9 桑拿室管理内容解读
- 1-6.10 按摩室管理内容解读
- 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 安全防范监控管理内容解读
- 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 贵宾入住、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 | 3-063 | 贵宾卡使用情况月报表 |
| 3-034 | 楼层领班交接班本 | 3-064 | 酒店客人签认单 |
| 3-035 | 客房清扫报表 | 3-065 | 酒店签账卡对账单 |
| 3-036 | 楼层服务员交接班本 | 3-066 | 酒店应收账款收回日报表 |
| 3-037 | PA 交接班本 | 3-067 | 酒店支出传票 |
| 3-038 | PA 月份消耗品报表客房布草盘点表 | 3-068 | 酒店内部收受款项备查单 |
| 3-039 | 酒店餐具器皿盘存表 | 3-069 | 酒店各营业部门送缴现金清点记录 |
| 3-040 | 酒店菜单成本分析表 | 3-070 | 酒店零用金支付明细表 |
| 3-041 | 酒店厨房间物品转账单 | 3-071 | 酒店现金缴纳登记表 |
| 3-042 | 酒店厨房每月安全卫生检查表 | 3-072 | 现金支取申请单 |
| 3-043 | 标准食谱 | 3-073 | 总出纳现金收入日报表 |
| 3-044 | 标准酒谱 | 3-074 | 收款员收入日报表 |
| 3-045 | 点心制作规格表 | 3-075 | 收款员缴款袋 |
| 3-046 | 水果拼盘制作规格表 | 3-076 | 预付款单 |
| 3-047 | 食品原料规格表 | 3-077 | 食品、饮料内部转账单 |
| 3-048 | 厨房领料单 | 3-078 | 承诺付款书 |
| 3-049 | 饮料领料单 | 3-079 | 杂项收费单 |
| 3-050 | 餐厅账单 | 3-080 | 物资采购计划 |
| 3-051 | 宴会预订单（工作人员用） | 3-081 | 采购申请单 |
| 3-052 | 餐厅外场清洁检查表 | 3-082 | 物资验收入库单 |
| 3-053 | 食品安全检查表 | 3-083 | 物资收发存月报表 |
| 3-054 | 客人租用物品记录表 | 3-084 | 物资领用单 |
| 3-055 | 客用品领用借用记录表 | 3-085 | 店物品损坏请修单 |
| 3-056 | 康乐中心预订表 | 3-086 | 酒店工程单位请修单登记表 |
| 3-057 | 康乐中心贵宾娱乐记录表 | 3-087 | 酒店使用气体集合设备每日检点表 |
| 3-058 | VIP 免费康乐预订委托单 | 3-088 | 酒店电梯维护保养记录表 |
| 3-059 | 康乐中心当日工作情况汇报表 | 3-089 | 高压（低压）受电盘及分电盘的动作试验 |
| 3-060 | 康乐中心团队包场预订委托单 | 3-090 | 酒店高压（低压）用电设备试验记录 |
| 3-061 | 康乐中心客用更衣柜长期租用登记表 | | |
| 3-062 | 贵宾卡消费折扣控制表 | | |

3-091	酒店接地电阻测试记录表	3-104	酒店冷气泵省电器使用记录表
3-092	酒店每月工程保养记录卡	3-105	酒店水使用记录表
3-093	酒店发电机检查记录表	3-106	酒店加药机使用记录表
3-094	酒店锅炉运转记录表	3-107	酒店月份能源资料表
3-095	酒店冷气机运转记录表	3-108	酒店工程部份能源统计表
3-096	酒店空调主机运转记录表	3-109	酒店部门人力补充申请单
3-097	酒店每日冷藏、冷冻设备检查记录表	3-110	酒店人力资源应试申请表
3-098	酒店水质及处理化验记录表	3-111	试用期满通知单
3-099	酒店月份维修工程计划实施月报表	3-112	转正评估表
3-100	酒店工程开工申请单	3-113	酒店人事异动通知
3-101	酒店电力使用记录表	3-114	员工请假报告单
3-102	酒店锅炉主机运转时数表	3-115	离职交接清单
3-103	酒店锅炉燃油使用记录表	3-116	员工培训档案
		3-117	员工申诉表
		3-118	员工满意度调查表

第1章 酒店服务礼仪

1.1 仪容

酒店工作人员的仪容不仅体现出其个人素质，也反映出酒店的精神风貌。因而，酒店工作人员必须保持良好的仪容。

1.1.1 实景图片展示



酒店工作人员应保持端庄大方的姿态



女性工作人员的
妆容应淡雅自然

1.1.2 内容解读

1. 容貌

酒店工作人员容貌端庄、仪态大方得体，不但能使整个人显得精神饱满，也能让客人感到有礼貌、有风度。

2. 头发

酒店工作人员头发须梳理整齐。男性工作人员头发前不过耳，后不过衣领；女性工作人员头发不宜过肩，过长则应扎起。

3. 指甲

酒店工作人员指甲要勤剪，不涂有色指甲油。

4. 清洁

酒店工作人员要保持头发、皮肤、牙齿、手指、口腔的清洁；要勤理发、洗头、修面，勤洗澡、更衣，勤洗手；可适当用没有刺鼻气味的香水。

1.1.3 要点提示

酒店工作人员仪容要得体大方，注意头发、指甲等细节处，给客人留下良好的印象。

1.2 着装

规范、整洁、得体的着装，是酒店工作人员仪表的重要内容，也是衡量酒店等级、服务水平的重要依据。