

打造职业化主管

高效卓越的领导让管理、操作、执行融合为一

★★★★★
基层领导的
职业手册

酒店 宾馆主管

职业化素养手册

JIUDIAN BINGGUANZHUGUAN
ZHIYEHUA
SUYANG SHOUC

实力总结，成功追溯

集众多国内外著名酒店宾馆主管管理经验之大成

标准规范的职业管理，优质全面的职业素养 让你成为卓越有为的管理者

李 晟◎编著

北京工业大学出版社

打造职业化主管

高效卓越的领导让管理、操作、执行融合为一

★★★★★
基层领导的
职业手册

酒店 宾馆主管 职业化素养手册

JIUDIAN BINGUANZHUGUAN
ZHIYEHUA
SUYANG SHOUC

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店宾馆主管职业化素养手册 / 李晟编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2012.1

ISBN 978-7-5639-2874-3

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—商业管理—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 207693 号

酒店宾馆主管职业化素养手册

编 著: 李 晟

责任编辑: 韩丽萍

封面设计: 翼之扬设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722\ (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京洛平龙业印刷有限责任公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17

字 数: 289 千字

版 次: 2012 年 1 月第 1 版

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2874-3

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

酒店、宾馆的主管是基础管理者，是对酒店宾馆的生产、营销、服务等经营活动进行直接管理的领导层，在酒店宾馆经营管理中具有承上启下的作用；同时他们又是酒店宾馆的一线人员，是与客人打交道最多的人。因此，酒店宾馆主管的职业化素养程度，直接关系到酒店宾馆经营理念的落实，代表了酒店经营管理和营销服务的水平。

针对酒店宾馆管理层中主管接受培训的机会比较少的现状，为了提高酒店宾馆主管、领班的实务操作能力和管理水平，我们借鉴了国内外众多著名酒店宾馆的先进理念，编著了《酒店宾馆主管职业化素养手册》，系统地介绍了酒店宾馆管理人员应该掌握的标准化操作程序和管理技能，有助于酒店宾馆管理人员改善管理技能、提升专业化管理水平，从而提高酒店宾馆运营效率。

目 录

上篇 酒店主管必须知道的经营管理制度以及相关规定

酒店主管应该对酒店的各项制度了如指掌，如此才能有理有据地服务于酒店，服务于客人。本篇从酒店主管必知的服务管理内容以及相关制度等方面展开论述，有助于酒店主管提高业务素养，提升管理水平，更好地为酒店和客人服务。

第一章 前厅服务管理内容和相关制度

大、中、小型酒店前厅部的组织结构形式	003
前厅部的工作内容与流程	004
前厅日常服务的 management 方法	007
客户信息的管理方法	012
订房业务的种类与程序	015
结账服务管理制度	019
总台接待员的服务制度	023
前厅部总机话务员的服务制度	024
总台收银的服务制度	025
总台问询的服务制度	026
客房预订的服务制度	027
会议接待的服务制度	029



迎宾的服务制度	031
查询服务的工作标准	032
会客登记的服务制度	032
叫醒服务制度	033
行李寄存、提取的服务制度	034
商务中心的七条服务制度	035
已预订但未抵达的情况的处理办法	036
客人续住的服务制度	037
客人换房的服务制度	038
客人换房, 为其搬运行李时的注意事项	039
贵重物品存放保险箱的管理制度	040
客人留物转交的服务方法	040
处理客人留言的服务方法	041
遇到客人丢失物品的处理办法	043
客人损坏财物的处理办法	044

第二章 餐饮部的管理制度

中餐服务的操作制度	046
备餐间的服务操作制度	048
餐厅的服务制度	048
餐厅收银的管理制度	050
点菜服务应注意的事项	052
酒水服务制度	053
西餐服务操作制度	053
送餐服务的制度	055
酒吧的服务制度	056
咖啡厅的服务制度	057
酒店食品卫生管理与个人卫生管理	058

第三章 客房部的服务管理内容和管理制度

客房部各岗位工作任务	064
客房服务的特点及作用	065
客房清扫的操作制度	068
房间的卫生清洁服务制度	070
清洁客人用品时应注意的事项	072
客房常规服务的管理方法	073
白班接待生的服务制度	075
夜班接待生的服务制度	076
房卡管理规定	077
中、西式铺床的不同服务制度	077
撤床的操作制度	079
加床、擦鞋、托婴服务的制度	079
客人衣物洗涤的服务制度	081
损坏客人物品的处理制度	082
客人损坏财物时的处理	083
客人投诉的处理	084
客房设施的维护及保养措施	084
发生意外火情时的疏散撤离	087

第四章 酒店营销部主管必知的管理内容

酒店营销管理的概念及内容	089
进行酒店竞争分析的方法与步骤	090
酒店市场分析的步骤	092
酒店市场及其营销环境	094
酒店市场营销计划的制订	095
酒店的营销策略	098
文明售货的操作制度	106

第五章 酒店物料采购部主管必知的管理内容

物料采购的规格和标准	108
原料发放原则与加工时的注意事项	110
物料的验收与储藏	113
零售商品的进货制度	117

第六章 酒店安全保卫部主管必知的管理内容

酒店安全管理工作的机构设置	119
酒店安全计划	123
酒店的安全内容	136
安保部工作管理制度	139
酒店宾馆内部治安管理制度	141
当班前列队训练制度	141
违反酒店宾馆公共利益的处理制度	142
突发事件的处理制度	142
正确处理客人意外受伤、病危或死亡的情况	143
发生火灾时的自救操作制度	144
员工违例的处理制度	147
违法案件的处理制度	148
违法客人的处理制度	148

第七章 酒店人力资源部主管必知的管理内容

酒店人力资源管理的概念、特点及其重要性	150
人力资源管理常见的问题及其对策	152
怎样才能招聘到合适员工	155
对员工进行有效培训的方法	161
选聘部门经理的规定	165
辞退员工的规定	166

第八章 酒店财务部主管必知的管理内容

酒店财务管理的概念与意义	169
酒店的财务分析	171
酒店成本费用的核算与控制方法	175
酒店利润的计算方法	177
酒店营业收入的分类与回收方式	179

第九章 酒店宾馆办公室主管的相关管理制度

酒店宾馆企划报告编制制度	182
酒店宾馆会议组织制度	183
文件的收、发等制度	184
酒店宾馆的档案管理制度	185
档案借阅规定	187
酒店宾馆的印章使用规定	188
介绍信的使用管理制度	189

第十章 酒店宾馆公关部的管理制度

公关部组织活动时应遵循的制度	190
公关部的日常工作制度	190
公关部处理突发事件的制度	191

第十一章 酒店宾馆康乐部的管理制度

康乐部日常管理制度	193
音乐会及各种演出活动的服务制度	194
游泳池的服务制度	195
健身房的服务制度	196
足疗按摩的操作制度	198
客人发生意外时的处理	198
客人与服务员发生纠纷时的处理	199



客人逃账时的处理	200
----------------	-----

下篇 酒店宾馆各岗位主管必须知道的岗位职责

要想成为一个非常优秀的酒店宾馆的主管，除了要透彻了解酒店宾馆的工作内容和管理制度，也要掌握并认真履行岗位职责，只有这样主管才能更得心应手地工作，使酒店宾馆的业绩得到提升，这样也有助于主管自己的价值和职位的提升。

第十二章 前厅部主管必知的各岗位职责

前厅部经理的岗位职责	203
大堂副经理的岗位职责	204
接待处主管的岗位职责	205
礼宾部领班的岗位职责	206
迎宾员的岗位职责	207
总服务台问询员的岗位职责	207
服务台收银员的岗位职责	208
商务中心领班的岗位职责	209
商务中心文员的岗位职责	209
电话房接线员的岗位职责	210
前厅部行李生的岗位职责	211

第十三章 餐饮部主管必知的各岗位职责

餐饮部经理的岗位职责	213
中餐厅经理的岗位职责	214
中餐厅领班的岗位职责	215
中餐总厨的岗位职责	215
中餐大厨的岗位职责	216
中餐厅服务员的岗位职责	217



热菜间领班的岗位职责	218
热菜间厨师的岗位职责	219
冷荤间领班的岗位职责	219
冷荤间厨师的岗位职责	220
面点间领班的岗位职责	220
面点间厨师的岗位职责	221
加工间领班的岗位职责	221
调酒员的岗位职责	222
西餐厅领班的岗位职责	223
西餐厅迎宾员的岗位职责	223
西餐厅服务员岗位职责	224

第十四章 客房部主管必知的各岗位职责

客房部经理的岗位职责	226
客房部值班经理的岗位职责	227
客房清洁员的岗位职责	227
客房部主管必知的客房杂工岗位职责	228

第十五章 酒店宾馆办公室主管的岗位职责

办公室主管的岗位职责	230
办公室主任的岗位职责	231

第十六章 公关部主管必知的各岗位职责

公关部经理的岗位职责	233
公关部主管的岗位职责	234
公关专员的岗位职责	235
信息组经理的岗位职责	236
信息组信息员的岗位职责	236



第十七章 康乐部主管必知的各岗位职责

康乐部经理的岗位职责	238
娱乐部工作人员的岗位职责	239
游泳池工作人员的岗位职责	240
游戏机室工作人员的岗位职责	241
桑拿部领班的岗位职责	242

第十八章 安保部主管必知的各岗位职责

安保部经理的岗位职责	244
安保主管的岗位职责	245
大堂安保员的岗位职责	246
安保员岗位职责	247
监控中心安保员的岗位职责	248
消防员的岗位职责	249
大门口安保员的岗位职责	249
停车场安保员的岗位职责	250
安保部主管必知的停车场警卫岗位职责	251
娱乐场所安保员的岗位职责	252
巡逻队主管的岗位职责	252

第十九章 商品部主管必知的各岗位职责

商品部经理的岗位职责	254
营业部经理的岗位职责	255
营业员的岗位职责	256
采购员的岗位职责	257

上 篇

酒店主管必须知道的经营 管理制度以及相关规定的规定

酒店主管应该对酒店的各项制度了如指掌，如此才能有理有据地服务于酒店，服务于客人。本篇从酒店主管必知的服务管理内容以及相关制度等方面展开论述，有助于酒店主管提高业务素养，提升管理水平，更好地为酒店和客人服务。

第一章 前厅服务管理内容和相关制度

大、中、小型酒店前厅部的组织结构形式

关键词：前厅部组织结构

培训要点：酒店应该遵循组织结构设计原则，采取最适合各自的组织结构形式。

由于酒店及前厅的组织系统受到酒店本身的背景、特点、规模、经营方式、营业对象、目标市场、管理经验、财务制度、政策法令等诸因素的制约，所以酒店应该遵循组织结构设计原则，采取最适合各自的组织结构形式。

前厅部组织结构示例如下。

1. 大型酒店

在大型酒店中，前厅部通常设有部门经理、主管、领班、普通员工四个层次，但不同酒店有其不同的前厅部组织结构。

2. 中型酒店

中型酒店的前厅部一般由部门经理、领班、普通员工三个层次构成，中型酒店前厅部下设的工种比大型酒店少。

3. 小型酒店

小型酒店的前厅部通常由客房部下设的总服务台班组替代，一般只设领班（或主管）、普通员工两个层次。





前厅部的工作内容与流程

关键词：工作内容

培训要点：接待前来投宿的宾客，包括团体、散客、长住客、预订宾客、非预期到达或未预订宾客；办理入住登记手续、分配房间等。

宾客在前厅部的接待处办理入住手续。前厅部的工作内容为：接待前来投宿的宾客，包括团体、散客、长住客、预订宾客、非预期到达或未预订宾客；办理入住登记手续、分配房间；负责对内联络，掌握客房出租变化和业务接洽；掌握住店宾客动态及情报资料，建立客房档案；对客房状态加以控制，使客房信息得到及时更改，制作客房营业日报表等表格；协调对客服务工作。

一、接待业务的程序

1. 询问宾客是否预订

对宾客表示欢迎，主动问好，询问宾客是否预订。若宾客已订房，则应迅速查阅《次日抵店宾客一览表》，并复述其订房主要内容，例如宾客所预订的房间种类及住店天数。经宾客确认后，查看宾客的有效证件，办理入住手续。

2. 根据宾客需要介绍房间

一部分宾客未经预订直接抵店，对于他们，首先应该询问宾客的住宿要求，同时查看当天的客房预订状况及可售客房的情况，再根据宾客需要向其介绍客房情况及酒店的其他设施及服务项目。

3. 排房、定价

随着宾客日趋个性化的消费需求及其酒店主题客房的增多，接待员的排房工作日益复杂。接待员应根据不同宾客的喜好与习惯推荐相应种类的房间，如商务套房、无烟客房、女子客房、家庭套房等。同一种类的客房也因所处位置、景观、内部主色调、装潢、配备设施的不同，而存在着差异。

客房确定后，接待员就可在价格范围内，或根据酒店的信用政策条文



给宾客定价。目前大多数酒店都将一定的打折权限下放给前台员工,宾客也习惯于和接待员砍价。需要注意的是,接待员在报价时应重点介绍酒店的产品,而不是和宾客在价格上做文章。

4. 确定付款方式

确定付款方式的目的是为了解决宾客住店期间的信用限额及加快退房结账时的速度。宾客常采取的付款方式有信用卡、现金及转账等。不同的付款方式所给予的信用限额不同,对于采用信用卡结账的宾客,接待员应首先确认宾客所持信用卡是否是酒店所接受的信用卡,信用卡是否完好无损,并在有效期内。一些客人选择以转账方式付款,一般都是在订房时就向酒店提出要求,并已获批准。接待员应向宾客清楚地说明属于转账款项的具体范围,例如房租、三餐费用等。

5. 完成入住登记手续

(1) 预订散客。对于已预订房间的散客,应该在宾客实际抵店前将有关内容形成预先登记表。当宾客抵店时,则可根据姓名迅速查找出该宾客的预先登记表,请其填写完其他有关内容,签名,形成入住登记记录。

(2) 预订贵宾、常客。由于酒店掌握的信息资料较多,所以在宾客抵店前的准备工作可以做得更为充分仔细。针对那些已经预订了房间的贵宾和常客,接待员可根据宾客的订房单及宾客档案中的内容,提前填写好登记表及房卡等。当宾客抵店时,只要核对证件、签名后,即可进入客房。贵宾还可以享受先进客房,在客房内签字登记的礼遇规格。

(3) 预订的会议团体宾客。对于已预订的会议团体宾客,可以根据其具体接待要求,提前将登记表交给陪同或会务组的人员,以便会议团体宾客在抵店途中或抵达饭店后,在大堂内或在大堂指定区域,或在客房内填写。

(4) 未预订的宾客。接待员应帮助直接抵店的客人尽可能缩短入住登记记录的时间。

排房、定价、确定付款方式之后,接待员应制作房卡,并请宾客在房卡上签名,提醒宾客注意房卡上的宾客须知内容,并将准备好的房门钥匙交给宾客。接待员还应该迅速地把宾客入住的信息通知客房服务中心,改变电脑记录,更新客房状态表,有些酒店还为宾客提供用餐券、免费饮料、宣传品等。接待员还应安排行李员运送宾客行李,并将客房楼层与电