

规范化基础管理工具库

酒店服务业 精细化管控 全方案

薛永刚◎主编

本书详细阐述酒店服务企业的系统架构与岗位设计，分部门、分阶段阐述相应的工作职责、关键控制点，包含大量精细化管控所需要的流程、制度和表格，并就常见问题进行了解答，是酒店服务企业各级管理人员的行为指南。



NLIC 2970666931

附赠超值光盘

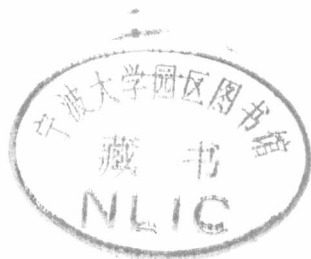
包含大量制度与表格
的WORD文档

广东省出版集团
广东经济出版社

规范化基础管理工具库

酒店服务业 精细化管控 全方案

薛永刚◎主编



NLIC 2970666931

广东人民出版社
广东省出版集团

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务业管理精细化管控全方案 / 薛永刚主编. — 广州: 广东经济出版社, 2011. 1
(规范化基础管理工具库)
ISBN 978-7-5454-0599-6

I. ①酒… II. ①薛… III. ①饭店—企业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 178940 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	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	广东天鑫源印刷有限责任公司 (广州大道南新滘南路上涌南约大街 9 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	29.5 2 插页
字数	589 000 字
版次	2011 年 1 月第 1 版
印次	2011 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0599-6
定价	68.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

图书发行有限公司网址: <http://www.gdpgfx.com>

邮购: (020) 83781560 销售: (020) 83781560 邮编: 310103

本社营销网址: <http://www.gebook.com>

本社市场部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 邮政编码: 510075

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 ·

编 委 会

主 编：薛永刚

编 委：石宝生 赵晓芳 王文燕 尹玲燕 孙勇兴
李红丽 崔旭东 范若楠 秦瑞鹏 张俊枝
田均平 赖娇珠 杨 卫 林秋红 刘慧明
刘 珍 滕宝红

项目支持：中国石化昌平会议中心

北京黄河京都酒店管理(投资)集团公司

北京凯悦莱温泉度假酒店

北京七宝帆大酒楼

净雅食品股份有限公司

深圳上海宾馆

深圳格兰云天大酒店

秦皇岛四川大酒店

无锡锡州花园国际酒店

宜兴豪生花园国际酒店

山东蓝海酒店集团公司

山西同汇酒店管理公司

山西旅游职业学院

项目统筹：深圳市中经智库文化传播有限公司

前 言

中国酒店业近年来发展迅猛，新建及改造酒店数量逐年增加，预测到2010年年底，涉外酒店会超过28000家，经济型酒店（含旅馆、招待所等）近50万家，从业人员300多万人，再加上不断从旅游院校毕业的大中专学生，这一庞大的行业，急需规范和提升管理水准。同时，由国家质检总局牵头将饭店星级标准与饭店等级标准合并为一套饭店星级国家标准，将《酒家酒店分等定级规定》中的酒店分等定级规定部分和《旅游饭店星级的划分与评定》合并为一套新的饭店标准。随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，在这一行业中，标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。

酒店是一个集多种功能于一体的消费场所，商务旅游、住宿、亲朋聚会、大型会议的举办，等等；出入人员繁杂，流动性大，因而需要规范化、标准化、流程化的管理。尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步，但也不难发现酒店业所面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、税费过度、利润率下降、直接成本上升等。那么酒店经营者如何面对这些挑战，在激烈的市场中占有一席之地呢？答案就是进行精细化管理，向管理要效益。

《酒店服务业精细化管控全方案》一书就是从精细化管理的角度，详细阐述酒店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、各个阶段工作职责、关键控制点，以及各个部门、各个阶段精细化管控所需要的流程、制度、表格；同时，列出各个部门、各个阶段常见问题和解答，以此为酒店各级管理人员提供操作指南和借鉴，是酒店各级管理人员的行动指南。

《酒店服务业精细化管控全方案》一书还配有实操光盘文件，把酒店各部分内容：管理架构、管理职责、管理流程、管理制度与管理表格等一一罗列出来，供使用者阅读、检索，根据酒店的自身需要进行安排。

目 录

第一部分 系统组织运作设计

引言：系统组织是企业的骨骼，而运作流程是企业的血液；企业的规模是由其系统组织来决定的，而企业的活力则由运作流程来展示的。设立严密的组织与流畅的运作流程是企业发展的前提。

第一章 组织运作设计	2
一、酒店常见组织架构	2
二、酒店各班组的划分	3
第二章 决策运营设计	4
一、管理决策系统	4
二、信息管理系统	5

第二部分 前厅服务管控

引言：前厅部是酒店的首席业务部门。在酒店业务活动过程中，前厅部是酒店和宾客之间的桥梁，是酒店运作的中枢，是为酒店的经营决策提供依据的参谋部门。前厅部要加强与有关部门的联系与合作，并为酒店经营和各部门传递信息、提供服务。

第一章 基础知识	8
第一节 部门组建	8
一、前厅部的职责	8
二、前厅部的组织架构	9
三、前厅部各岗位职责	9
第二节 关键控制点	16
一、及时与客房部核对客房现状报告	16
二、接受房间预订	17
三、妥善处理超额订房问题	17
四、做好入住登记	19
五、加强客房钥匙的分发及管理	19
六、做好前厅夜班客房报告	20

第二章 管控工具	22
第一节 流程管控	22
一、电话预订工作流程	22
二、书面预订工作流程	23
三、VIP 客人预订申请处理流程	23
四、更改预订服务流程	24
五、取消预订服务流程	25
六、担保预订服务流程	25
七、已经预订未抵达的客人处理流程	26
八、团队客人入住工作流程	26
九、散客入住工作流程	27
十、VIP 客人入住接待流程	28
十一、住店客人换房服务流程	29
十二、接机服务流程	30
十三、团队入店行李服务流程	30
十四、散客入店行李服务流程	31
十五、留言处理工作流程	31
十六、离店行李服务流程	32
十七、处理客人投诉工作流程	33
第二节 制度管控	34
一、前厅部各班工作分配规定	34
二、前厅部内部信息传递作业规程	37
三、前厅部外部信息传递作业规程	39
四、留言处理服务标准	45
五、文件打印服务标准	47
六、会议室出租服务标准	47
七、电话叫醒服务标准	48
八、客人及员工紧急报警处理标准	50
九、客人留物转交服务标准	51
十、失物招领服务标准	51
十一、客人报失物品处理标准	54
十二、客人损坏酒店财物处理标准	55
十三、建立客户档案工作标准	56
第三节 记录管控	57
一、客房预订预测表	57

二、客情预报表	58
三、贵宾接待规格审批单	58
四、预抵酒店贵宾呈报表	59
五、派车通知单	59
六、电话总机交接班本	60
七、订房表	60
八、订房申请表	61
九、订房确认书	62
十、延长或取消订房表	63
十一、叫早服务单	63
十二、散客行李进店搬运记录	64
十三、散客行李离店搬运记录	64
十四、团队行李进出店登记表	65
十五、行李寄存登记表	65
十六、行李寄存卡	66
十七、住客留言单	66
第三章 问题解答	67

第三部分 客房服务管控

引言：客房部是酒店主要业务部门之一，其主要任务是使整个酒店在任何时候都处于舒适宜人、幽雅常新的状态。客房部工作的好坏不仅直接影响到住店客人与其他来店客人对酒店的印象，对于酒店内部工作环境与气氛的营造同样至关重要。因此，客房管理是酒店管理的重要组成部分。

第一章	基础知识	96
第一节	部门构建	96
一、	客房部的职责	96
二、	客房部的组织架构	96
三、	客房部各岗位职责	98
第二节	关键控制点	101
一、	客房设备管理	101
二、	客房钥匙管理	102
三、	保证客房的清洁质量	103

四、客房部计划卫生整理	105
五、做好客房部值班记录	105
六、阅读和填写交接班记录	106
七、建立保存好文件档案	107
第二章 管控工具	108
第一节 流程管控	108
一、迎送客人服务流程	108
二、进入客人房间流程	109
三、开夜床服务流程	110
四、客人借用物品服务流程	110
五、客房遗留物品处理流程	111
六、工服收发与洗涤工作流程	111
七、客衣洗涤服务流程	112
第二节 制度管控	113
一、客房服务制度	113
二、门锁控制制度	117
三、迎送客人服务操作规范	119
四、会客服务操作规范	122
五、开夜床服务操作规范	124
六、换房服务操作规范	125
七、擦鞋服务操作规范	127
八、客人借用物品服务操作规范	128
九、小酒吧服务操作规范	129
十、“请勿打扰”服务操作规范	131
十一、客衣洗涤服务规范	134
十二、进房作业标准	138
十三、做床作业标准	140
十四、浴室清洗作业标准	143
十五、房间卫生检查标准	145
第三节 记录管控	149
一、查房表	149
二、楼层领料单	150
三、地毯清洗报告单	150
四、来访登记表	151
五、客人遗留物品登记表	151

六、客房部楼层房间状况日报表	152
七、客人损坏物品赔偿表	153
八、维修报告单	154
九、客房部夜床服务报告单	155
十、客房部楼层物品领用汇总表	155
十一、客房部物品领用汇总表	156
十二、客房清扫报表	156
十三、楼层领班交接班本	157
十四、楼层服务员交接班本	157
十五、客房布件盘点表	158
十六、工作钥匙收发登记表	159
十七、楼层设备账本	159
十八、客房设备档案卡	159
十九、客房设备历史档案	160
二十、客房设备维修保养卡	160
二十一、客房物品遗失损坏报告表	161
二十二、客房物品申领单	161
二十三、楼层每日消耗用品汇总表	162
二十四、楼层每月消耗分析对照表	162
二十五、单项卫生计划安排表	163
二十六、房间周期大清洁计划安排表	163
第三章 问题解答	164

第四部分 餐饮服务管控

引言：我国星级酒店的餐饮收入约占酒店总收入的1/3，餐饮经营有特色的酒店的餐饮收入甚至已经超过了客房收入。因此，通过扩大宣传、推出有特色的餐饮产品、增加服务项目、严格控制餐饮成本和费用等手段，餐饮部增收节支的潜力非常大，也即餐饮部可为酒店创造可观的经济效益。

第一章 基础知识	178
第一节 部门组建	178
一、餐饮部的职责	178
二、餐饮部的组织架构	178

三、餐饮部各岗位职责	179
第二节 关键控制点	188
一、加强餐饮安全卫生管理	188
二、加强菜肴制作过程质量控制	188
三、加强服务质量控制	191
第二章 管控工具	194
第一节 流程管控	194
一、开餐前准备工作流程	194
二、散客服务流程	195
三、迎送散客服务流程	196
四、团队用餐服务流程	196
五、结账服务流程	197
六、食品打包服务流程	198
七、厅面清场服务流程	199
第二节 制度管控	199
一、餐饮部工作制度	199
二、餐饮部服务质量标准	206
三、餐厅卫生管理制度	215
四、餐厅巡视制度	216
第三节 记录管控	218
一、餐饮部每日采购请购单	218
二、送餐服务记录	219
三、餐饮部餐具盘点明细表	219
四、多余酒水盘点单	220
五、厨房菜点定额成本卡	220
六、厨房内部菜谱成本控制表	221
七、厨房菜点处理记录表	221
八、厨师业务考核统计表	222
九、餐厅服务员业务考核统计表	222
十、厨房安全检查表	223
十一、食品卫生检查月报表	224
十二、餐饮部各部门每月营业分析报告	225
十三、使用音像设备通知单	225
十四、就餐环境检查表	226

第三章 问题解答	227
----------------	-----

第五部分 康乐服务管控

引言：许多客人在选择入住酒店时的标准，就是酒店的康乐设施是否完备、别具特色，其康乐服务是否优质。康乐设施的完美齐全，配套优质的服务，会带来更多的客人。康乐服务能否成功，影响着整个酒店的综合效益。可以说，康乐部在酒店中具有“一荣俱荣，一损俱损”的地位。

第一章 基础知识	236
----------------	-----

第一节 部门组建	236
----------------	-----

- 一、康乐部的职责
- 二、康乐部的组织架构
- 三、康乐部各岗位职责

第二节 关键控制点	241
-----------------	-----

- 一、加强康乐部的人员编制
- 二、做好康乐设备的管理
- 三、加强安全管理，预防事故发生

第二章 管控工具	246
----------------	-----

第一节 流程管控	246
----------------	-----

- 一、康乐部服务流程
- 二、客人遗失物品处理流程
- 三、客人意外受伤处理流程
- 四、客人损毁设备处理流程
- 五、服务场所意外停电处理流程
- 六、服务场所火灾处理流程

第二节 制度管控	250
----------------	-----

- 一、舞台制度
- 二、桑拿室服务制度
- 三、健身房卫生制度
- 四、保龄球房卫生标准

第三节 记录管控	258
一、健身服务单	258
二、会员登记表	259
三、康乐部接待通知单	260
四、入客登记表	262
五、当月交际应酬、免费卡登记表	263
六、桌球服务单	263
七、康乐部设备账本	264
八、康乐设备档案卡	264
九、康乐部历史档案	265
十、康乐设备维修保养卡	265
十一、康乐设备遗失损坏报告表	266
十二、设备保养记录卡	266
第三章 问题解答	267

第六部分 市场营销管控

引言：营销部是酒店总经理经营决策的顾问、参谋和信息中心，也是酒店对内对外形象的总策划。营销部的主要任务是在总经理的领导下，通过各种公关、销售活动，树立酒店形象，为酒店招徕客源，创造经济效益和社会效益。营销部在酒店管理中起着龙头作用。

第一章 基础知识	276
第一节 部门职责	276
一、营销部的职责	276
二、营销部的组织架构	276
三、营销部各岗位职责	277
第二节 关键控制点	281
一、正确选择目标市场	281
二、不断了解客人的需要，力求客人满意	281
三、加强协调，创造良好的营销氛围	282
四、获取满意的盈利率	282
第二章 管控工具	283

第一节 流程管控	283
一、广告策划流程	283
二、客户会议接待工作流程	284
三、宴会接待工作流程	285
四、长住客商务合约签订流程	286
五、旅行社市场业务开展流程	287
第二节 制度管控	288
一、营销部例会制度	288
二、商务市场营销代表促销访问程序	289
三、商务客户推销的操作程序和实施细则	290
四、会议客户推销的操作程序和实施细则	291
五、长住客户推销程序和实施细则	293
六、宴会预订推销程序和实施细则	295
七、营销部接待管理制度	296
第三节 记录管控	299
一、公关活动情况统计报表	299
二、竞争酒店调查报告	300
三、每日销售拜访报告	300
四、销售情况统计月报表	301
五、客户访问卡	302
六、新客户走访情况表	302
七、客户档案表	303
八、客户与酒店往来记录表	304
九、商业客户申请表	304
十、个人贵宾卡申请表	305
第三章 问题解答	306

第七部分 工程维护管控

引言：工程部是保证酒店设施设备正常运行的职能部门。工程部的
主要任务是对酒店的设施设备进行综合管理，做到设施设备装配合
理、择优选购、正确使用或指导其他部门正确使用；精心维护、科学
检修并适时更新，保持设备完好，不断挖掘酒店的技术装备潜力，充
分发挥设备效能。

第一章 基础知识	312
第一节 部门组建	312
一、工程部的职责	312
二、工程部的组织架构	313
三、工程部各岗位职责	314
第二节 关键控制点	322
一、营造酒店良好的硬环境	322
二、加强设备的综合管理	323
三、加强能源管理	324
四、处理好与其他部门的关系	324
五、人力方面做到一专多能	325
六、确保安全	325
第二章 管控工具	327
第一节 流程管控	327
一、设施设备报修、急修工作流程	327
二、设备安全管理流程	328
三、设备购置、验收工作流程	329
四、设备物品、配件管理工作流程	330
第二节 制度管控	331
一、设备运行管理制度	331
二、工程部各项工作操作程序	333
三、设施设备维修保养制度	336
四、能源管理制度	339
第三节 记录管控	342
一、工程维修单	342
二、工程检查记录表	343
三、大修记录表	343
四、酒店工程请修单登记表	344
五、酒店设备保养记录卡	344
六、酒店工程开工申请书	345
七、酒店能源使用记录表	346
第三章 问题解答	347

第八部分 财务管控

引言：酒店一切经营活动的目的都是为着赢利。一个企业离开了赢利，它就无法生存下去。财务部在酒店的经营活动中负责收集、记录、分类、总括、分析货币交易以及由此而得出的结果和结论，向管理者提供经营资料，供总经理进行经营决策。

第一章	基础知识	352
第一节	部门组建	352
一、	财务部的职责	352
二、	财务部的组织架构	353
三、	财务部各岗位职责	353
第二节	关键控制点	358
一、	建立酒店内部财务管理体制	358
二、	制订酒店财务计划	358
三、	加强酒店各类资产的管理	359
四、	加强酒店成本控制	361
第二章	管控工具	364
第一节	流程管控	364
一、	财务管理系统操作流程	364
二、	采购业务管理工作流程	365
三、	营业收入管理工作流程	365
第二节	制度管控	366
一、	酒店存货管理制度	366
二、	餐厅收银工作程序	372
三、	康乐部收银工作程序	375
四、	前厅收银工作程序	379
五、	收入审计工作程序	386
第三节	记录管控	390
一、	预付款单	390
二、	收银员缴款袋	391
三、	承诺付款书	392
四、	现金支取申请单	393

五、总出纳现金收入日报表	394
六、客人账单通知	394
第三章 问题解答	395

第九部分 安全护卫管控

引言：酒店保安工作具有多样性、时间性、服务性和政策性的特点，必须执行“谁主管，谁负责”的原则，实行层级管理，分片管理，“事事有人管，处处有人管”，做到“群防群治”。

第一章 基础知识	406
第一节 部门组建	406
一、保安部的职责	406
二、保安部的组织架构	406
三、保安部各岗位职责	406
第二节 关键控制点	411
一、保护酒店客人的安全	411
二、保护酒店员工的安全	413
三、酒店财产的安全保护	414
四、加强保安部内部管理	416
五、与酒店其他部门沟通与协作	417
第二章 管控工具	420
第一节 流程管控	420
一、消防报警流程	420
二、保安部灭火应急流程	421
三、治安管理流程	421
四、外来车辆管理流程	422
第二节 制度管控	423
一、酒店会客登记制度	423
二、住客丢失财物处理细则	424
三、火情处理规定	425
四、抢劫、暗杀、凶杀、枪杀等暴力事件处理制度	429
五、爆炸及可疑爆炸物品紧急处理制度	430