

Hotel
management

经营者必备——现代酒店管理实用手册
管理者须知——汇集服务流程技巧精要

新编现代酒店 服务流程标准化培训 实务大全

李晓蕊 编著

Practical Operation for Hotel Management

酒店经营的必备技巧
流程培训的有效方法

规避管理易犯的错误
高速发展的原则门道

表达精炼的语言，鲜明实用的观点。
深入浅出的案例，帮你严明的管理。
在现代酒店服务流程标准化培训过程中，
你会遇到一系列问题，
翻开本书，将为你一一详尽解答！



 中国时代经济出版社

Hotel
management

新编现代酒店 服务流程标准化培训 实务大全

李晓蕊 编著



◆ 中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店服务流程标准化培训实务大全 / 李晓蕊

蕊编著. —北京: 中国时代经济出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5119-0858-2

I. ①新… II. ①李… III. ①饭店 - 商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 086159 号

书 名: 新编现代酒店服务流程标准化培训实务大全

作 者: 李晓蕊

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区玉林里 25 号楼

邮政编码: 100069

发行热线: (010)83910203

传 真: (010)83910203

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgkdjj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京东海印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

字 数: 400 千字

印 张: 28

版 次: 2013 年 1 月第 1 版

印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0858-2

定 价: 68.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

前 言

随着知识经济时代的到来和中国加入 WTO，中国的酒店业面临着许多新的机遇和挑战。如何认清形势、把握方向，这对于中国酒店业而言是至关重要的。预计到 2020 年，中国将成为全球最大的旅游目的地。2008 年的北京奥运会和 2010 年的上海世博会，都给酒店业发展带来了巨大的推动力。

在知识经济时代，人才不仅是生产要素，更是企业宝贵的资源，尤其是酒店企业，其产品和服务质量的决定因素在于人才资源。因此，酒店企业将会更多地采用以人为本的管理方式来密切企业与员工的关系。人本管理的最终目的不是以规范员工的行为为终极目标，而是要在酒店企业内部创造一种员工自我管理、自主发展的新型人事环境，充分发挥员工的潜能。因此，未来的酒店企业将会更加注重提高员工的知识含量。在酒店企业内部，将会建立一套按能授职、论功行赏的人事体制，通过员工的合理流动，发挥员工的才能；通过目标管理，形成一套科学的激励机制，在企业内部做到自主自发；通过酒店企业文化，利用文化的渗透力和诉求力，培养忠诚员工，确保酒店企业人力资源的相对稳定。

目前对于酒店企业而言，已经形成一套相对成熟的运行机制和管理机制，对专业化管理水平的要求不断提高，入世以后对专业的酒店从业人员尤其是管理人员提出了一种新的挑战，要求具有国际型、创新型、复合型的职业经理群体。在这种背景下，职业酒店人应运而生。他们一般具备丰富的酒店管理经验、崇高的道德品质、优秀的经营意识、良好的心理素质、宽阔的知识结构，凭借这些资本，他们将会成为各大酒店趋之若鹜的追求目标。为强化从业人员的责任意识和风险意识，年薪制将会成为新世纪酒店的主要特征之一，它将个人收入的高低和酒店收益的大小直接挂钩，使得个人和企业成为息息相关的命运共同体。为培育更多的优秀职业酒店人，酒店企业在对人力资源进行开发时，应根据市场的实际需求而灵活调整培训方式、培训重点，除了加强一般的酒店管理知识外，还应分析、学习国际化的管理经验，

并进行创新能力的开发和锻炼，培养一专多能的复合型人才。

在酒店业的发展过程中也存在着很大的浪费，考虑到社会和顾客的长期利益，酒店将逐步走上一条可持续发展的道路。它要求酒店企业在发展过程中，不应以短期的、狭隘的利润作为行为导向，而应具备强烈的社会意识和环保意识，讲义求利，考虑到顾客、酒店、员工、社会等各个方面的利益，将酒店企业、顾客的利益与整个社会的长期利益作为酒店发展的最终目标。可持续发展对于酒店行业来说是一种趋势，也是一种社会责任。可以预见：本世纪内将会出现大量的绿色酒店。节约能源、减少消耗、保护环境、倡导绿色消费、提供绿色服务，将成为我国酒店业发展的重要战略。

随着酒店服务对象的日益成熟，感性消费时代的来临以及酒店市场的日趋规范化，在全球经济一体化的大背景下，国际上拥有著名品牌的酒店集团开始大量登陆中国酒店市场，中国酒店业将进入品牌竞争的时代。品牌竞争是以客人的满意度、忠诚度和酒店的知名度、美誉度为核心的竞争，其关键是如何把握消费时尚，抓住消费者的心理，打动消费者，把自己的品牌根植于消费者的心目中。所以，品牌竞争实际上就是通过不断提高消费者的满意度，以达到市场份额和经济效益的最大化。

酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争。员工素质的高低决定了酒店服务质量的高低。因此，我们编写了本书，全书分为酒店营业部门（包括前厅部、餐饮部、客房部）、酒店职能部门（包括总经理办公室、行政部、人力资源部、财务部、市场营销部、保安部、工程部、采购部、公关部）和酒店其他综合部门（包括康乐部、商场部、管家部、车务部）3大板块16个常见部门。各部门又包括各岗位服务标准流程、各岗位职责标准和各岗位常用记录表格3个方面的内容。

全书集条理性、直观性、实用性于一体，规范而详细，是现代酒店服务流程标准化培训不可多得的必备工具书。

本书在编写过程中参考借鉴了同类其他书籍，在此一并予以感谢。由于编者水平有限，书中难免有纰漏，敬请广大读者批评指正。

目 录

上篇

现代酒店营业部门培训实务指南

第 1 章 酒店前厅部标准化培训

1.1 前厅部各岗位服务标准流程

- (4) 1.1.1 前厅部总台住宿登记管理流程
- (6) 1.1.2 客房预订管理流程
- (8) 1.1.3 订票服务管理流程
- (9) 1.1.4 总台留言管理流程
- (9) 1.1.5 总台邮件服务管理流程
- (10) 1.1.6 客人贵重物品的寄存与保管处理流程
- (12) 1.1.7 客人丢失物品处理流程
- (13) 1.1.8 接待处管理流程
- (14) 1.1.9 行李员服务流程
- (16) 1.1.10 房间钥匙管理流程
- (18) 1.1.11 房间分配管理流程
- (18) 1.1.12 客人延迟退房处理流程
- (19) 1.1.13 投诉处理流程

1.2 前厅部各岗位职责标准

- (20) 1.2.1 前厅部经理岗位职责
- (21) 1.2.2 前厅部值班经理岗位职责

- (21) 1.2.3 大堂副理岗位职责
- (22) 1.2.4 前厅部主管岗位职责
- (23) 1.2.5 订房处主管岗位职责
- (24) 1.2.6 接待处主管、领班岗位职责
- (25) 1.2.7 问询处主管岗位职责
- (25) 1.2.8 礼宾处主管岗位职责
- (26) 1.2.9 行李处主管、领班岗位职责
- (27) 1.2.10 商务中心主管岗位职责
- (27) 1.2.11 总机领班岗位职责
- (28) 1.2.12 总服务台接待员岗位职责
- (29) 1.2.13 迎宾员岗位职责
- (29) 1.2.14 总服务台收银员岗位职责

1.3 前厅部各岗位常用记录表格

- (30) 1.3.1 客人订房登记表
- (31) 1.3.2 客人订房确认书
- (32) 1.3.3 客人临时住宿登记表
- (32) 1.3.4 客人档案表
- (33) 1.3.5 客人退房登记表
- (33) 1.3.6 客房营业日报表
- (35) 1.3.7 商务中心营业日报表
- (35) 1.3.8 前厅交接班登记表
- (36) 1.3.9 VIP 客人接待通知单
- (37) 1.3.10 团队顾客表
- (37) 1.3.11 散客行李登记表
- (38) 1.3.12 团体行李登记表
- (39) 1.3.13 行李搬运记录表
- (39) 1.3.14 宾客遗失物品登记表

第2章 酒店餐饮部标准化培训

2.1 餐饮部各岗位服务标准流程

- (42) 2.1.1 宴会预订服务流程
- (43) 2.1.2 确定点菜单服务流程
- (44) 2.1.3 上菜顺序与上菜时间的控制流程
- (45) 2.1.4 宴会出菜服务流程
- (45) 2.1.5 西式宴会服务流程
- (47) 2.1.6 自助餐宴会服务流程
- (48) 2.1.7 为客人点菜流程
- (49) 2.1.8 宴会服务流程
- (50) 2.1.9 餐后清洁管理流程
- (51) 2.1.10 宴会斟酒服务流程

2.2 餐饮部各岗位职责标准

- (52) 2.2.1 餐饮部经理岗位职责
- (53) 2.2.2 餐饮部副经理岗位职责
- (54) 2.2.3 厨师长岗位职责
- (55) 2.2.4 餐厅领班岗位职责
- (55) 2.2.5 厨房领班岗位职责
- (56) 2.2.6 宴会部经理岗位职责
- (56) 2.2.7 西餐厅大厨岗位职责
- (57) 2.2.8 酒水部经理岗位职责
- (58) 2.2.9 服务员岗位职责
- (58) 2.2.10 传菜员岗位职责

2.3 餐饮部各岗位常用记录表格

- (59) 2.3.1 餐饮部日经营台账
- (60) 2.3.2 餐厅卫生工作考核表
- (62) 2.3.3 餐饮部团队客情预报表
- (63) 2.3.4 餐厅食品质量客人意见反馈表

- (64) 2.3.5 餐饮部盈亏计划表
- (65) 2.3.6 食品原料验收日报表
- (66) 2.3.7 餐厅原料退货通知单
- (66) 2.3.8 顾客酒水单
- (67) 2.3.9 订餐单
- (67) 2.3.10 餐饮部营业收入月统计表

第3章 酒店客房部标准化培训

3.1 客房部各岗位服务标准流程

- (70) 3.1.1 接待客人入住管理流程
- (71) 3.1.2 客房酒水饮料服务流程
- (72) 3.1.3 客房检查管理流程
- (74) 3.1.4 中式、西式铺床流程
- (75) 3.1.5 客房部安全管理流程
- (76) 3.1.6 来访人员登记管理流程
- (76) 3.1.7 客房设施维护修养流程
- (78) 3.1.8 客房物品、设备管理流程
- (80) 3.1.9 客房清扫流程

3.2 客房部各岗位职责标准

- (84) 3.2.1 客房部经理岗位职责
- (85) 3.2.2 客房部副经理岗位职责
- (86) 3.2.3 楼层主管岗位职责
- (86) 3.2.4 白班楼层服务员岗位职责
- (87) 3.2.5 中班楼层服务员岗位职责
- (88) 3.2.6 夜班楼层服务员岗位职责
- (88) 3.2.7 客房服务中心主管岗位职责
- (89) 3.2.8 客房勤杂工岗位职责
- (89) 3.2.9 客房卫生服务员岗位职责

(90)	3.2.10 客房服务中心信息员岗位职责
	3.3 客房部各岗位常用记录表格
(91)	3.3.1 客房小酒吧销量检查汇总表
(92)	3.3.2 客房酒水单
(93)	3.3.3 小酒吧日消耗单
(95)	3.3.4 客房状况报告表
(96)	3.3.5 客房部当日大事记
(96)	3.3.6 客房用品存货清单
(98)	3.3.7 客房部一周人员安排表
(99)	3.3.8 周开房预测表
(99)	3.3.9 客房检查表
(100)	3.3.10 客人报失登记表
(101)	3.3.11 客人借用物品交接记录表
(102)	3.3.12 客人退房登记表
(102)	3.3.13 客房日用消费品申领表

中篇

现代酒店职能部门培训实务指南

第4章 酒店总经理办公室标准化培训

	4.1 总经理办公室各岗位服务标准流程
(108)	4.1.1 日常部门经理例会流程
(108)	4.1.2 会议管理流程
(111)	4.1.3 档案管理流程
(113)	4.1.4 文印管理流程
(113)	4.1.5 印章使用管理流程
(114)	4.1.6 办公室物品管理流程
	4.2 总经理办公室各岗位职责标准
(115)	4.2.1 总经理岗位职责

- (116) 4.2.2 副总经理岗位职责
- (117) 4.2.3 总经理助理岗位职责
- (117) 4.2.4 总经理秘书岗位职责
- (118) 4.2.5 总经理办公室主任岗位职责
- (119) 4.2.6 总经理办公室文员岗位职责
- 4.3 总经理办公室各岗位常用记录表格
- (119) 4.3.1 总经理日常活动日程表
- (120) 4.3.2 总经理会议记录表
- (121) 4.3.3 员工奖惩月报表
- (122) 4.3.4 员工职位规范表
- (122) 4.3.5 会议提案报表
- (123) 4.3.6 会议决定事项实施管理表
- (123) 4.3.7 日常文件收发文编号登记表
- (124) 4.3.8 办公用品耗用统计表

第5章 酒店行政部标准化培训

5.1 行政部各岗位服务标准流程

- (126) 5.1.1 文件收发管理流程
- (126) 5.1.2 酒店保密管理流程
- (128) 5.1.3 酒店机要文书管理流程
- (129) 5.1.4 酒店重要文件保管处理流程
- (129) 5.1.5 酒店备品供应与保管流程
- (130) 5.1.6 员工着装管理流程
- (131) 5.1.7 员工工作服收发管理流程
- (131) 5.1.8 新员工入店办理服装领用手续流程
- (132) 5.1.9 员工调换岗位和换季服装管理流程
- (132) 5.1.10 名片管理流程
- (132) 5.1.11 员工出差管理流程
- (133) 5.1.12 重大责任投诉处理流程

(133)	5.1.13 员工公寓管理流程
(134)	5.1.14 员工公寓会客管理流程
(134)	5.1.15 员工公寓卫生管理流程
(134)	5.1.16 员工更衣室管理流程
(135)	5.1.17 员工餐厅厨房卫生管理流程
(135)	5.1.18 节庆日彩灯、彩旗管理流程
(136)	5.1.19 大型重要活动档案管理流程
	5.2 行政部各岗位职责标准
(136)	5.2.1 行政部经理岗位职责
(137)	5.2.2 行政部副经理岗位职责
(137)	5.2.3 办公室主任岗位职责
(138)	5.2.4 办公室文员岗位职责
(138)	5.2.5 制服收发员岗位职责
(139)	5.2.6 员工公寓管理员岗位职责
(139)	5.2.7 员工公寓门卫岗位职责
(140)	5.2.8 员工公寓服务员岗位职责
(140)	5.2.9 员工出差管理员岗位职责
	5.3 行政部各岗位常用记录表格
(141)	5.3.1 重要信件收发记录表
(142)	5.3.2 文件发放登记表
(143)	5.3.3 员工工作服发放登记表
(144)	5.3.4 办公用品采购计划表
(144)	5.3.5 办公用品领用表

第6章 酒店人力资源部标准化培训

	6.1 人力资源部各岗位服务标准流程
(148)	6.1.1 酒店员工聘用流程
(149)	6.1.2 酒店员工培训管理流程

- (150) 6.1.3 酒店员工管理考核流程
- (152) 6.1.4 酒店员工辞退管理流程
- (154) 6.1.5 酒店员工考勤管理流程
- (156) 6.1.6 酒店员工奖金管理流程
- (159) 6.1.7 酒店员工工作考评流程
- (161) 6.1.8 酒店员工福利管理流程
- 6.2 人力资源部各岗位职责标准
- (162) 6.2.1 人力资源部经理岗位职责
- (163) 6.2.2 人力资源部副经理岗位职责
- (163) 6.2.3 人事主管岗位职责
- (164) 6.2.4 培训工作人员岗位职责
- 6.3 人力资源部各岗位常用记录表格
- (164) 6.3.1 酒店应聘人员基本情况登记表
- (166) 6.3.2 酒店员工培训记录表
- (167) 6.3.3 酒店员工阶段考核成绩表
- (168) 6.3.4 酒店员工年度考核成绩表
- (170) 6.3.5 酒店员工常用工资表
- (171) 6.3.6 酒店员工薪金调整表
- (172) 6.3.7 酒店员工薪金计算表
- (173) 6.3.8 酒店文件传真传出登记表
- (174) 6.3.9 酒店员工出勤表
- (175) 6.3.10 酒店员工能力全面考核表
- (176) 6.3.11 酒店员工培训计划表
- (177) 6.3.12 酒店年度培训计划汇总表
- (178) 6.3.13 酒店通用面试考核表

第7章 酒店财务部标准化培训

- 7.1 财务部各岗位服务标准流程
- (180) 7.1.1 酒店固定资产管理流程

(180)	7.1.2 酒店流动资金管理流程
(181)	7.1.3 酒店现金管理流程
(182)	7.1.4 酒店报销管理流程
(183)	7.1.5 酒店利润管理流程
(184)	7.1.6 酒店财产管理流程
(184)	7.1.7 酒店收银员管理流程
(185)	7.1.8 酒店票据使用管理流程
(185)	7.1.9 酒店财务报表管理流程
(186)	7.1.10 酒店会计核算管理流程
(187)	7.1.11 酒店办公用品财务管理流程
	7.2 财务部各岗位职责标准
(188)	7.2.1 财务部经理岗位职责
(188)	7.2.2 财务部会计主管岗位职责
(189)	7.2.3 财务部会计师岗位职责
(190)	7.2.4 财务部出纳岗位职责
(191)	7.2.5 财务部银行送款员岗位职责
(192)	7.2.6 财务部工资核算员岗位职责
(193)	7.2.7 财务部税务专管员岗位职责
(193)	7.2.8 财务部资金主管岗位职责
(194)	7.2.9 财务部收银员岗位职责
	7.3 财务部各岗位常用记录表格
(195)	7.3.1 酒店营业收入日报表
(195)	7.3.2 资产负债表
(196)	7.3.3 财务状况控制单
(197)	7.3.4 现金流量单
(199)	7.3.5 财务部月工资奖金核定表
(200)	7.3.6 财务部月工资表
(201)	7.3.7 酒店借款单
(202)	7.3.8 酒店仓库申请购物表
(203)	7.3.9 财务部支票领用申请表

第8章 酒店市场营销部标准化培训

8.1 市场营销部各岗位服务标准流程

- (206) 8.1.1 市场营销部制定合理价格流程
- (208) 8.1.2 市场营销部日常管理流程
- (209) 8.1.3 市场营销部资料管理流程
- (209) 8.1.4 电话营销流程及技巧
- (222) 8.1.5 网络营销流程及技巧
- (226) 8.1.6 直接通信营销流程
- (227) 8.1.7 酒店内部营销流程

8.2 市场营销部各岗位职责标准

- (230) 8.2.1 销售部主管岗位职责
- (230) 8.2.2 销售经理岗位职责
- (231) 8.2.3 销售代表岗位职责
- (231) 8.2.4 销售部文员岗位职责

8.3 市场营销部各岗位常用记录表格

- (232) 8.3.1 销售人员日报表
- (233) 8.3.2 销售人员时间调查表
- (234) 8.3.3 销售人员管理周报表
- (236) 8.3.4 短期销售活动日报表
- (238) 8.3.5 销售人员作业时间记录卡
- (239) 8.3.6 销售人员月份效率分析表
- (240) 8.3.7 销售人员行动分析表
- (241) 8.3.8 客户拜访计划表
- (243) 8.3.9 目标客户开发价值初步评价表
- (244) 8.3.10 目标客户名单
- (245) 8.3.11 客户需求调查表
- (246) 8.3.12 客户调研计划表

第9章 酒店保安部标准化培训

9.1 保安部各岗位服务标准流程

- (248) 9.1.1 保安部日常管理流程
- (248) 9.1.2 保安部安全防范管理流程
- (249) 9.1.3 保安部财物保管流程
- (249) 9.1.4 保安部突发事件处理流程
- (250) 9.1.5 保安部消防管理流程
- (250) 9.1.6 保安培训管理流程
- (250) 9.1.7 保安部交接班管理流程
- (251) 9.1.8 酒店有害物质管理流程
- (251) 9.1.9 酒店财物失窃处理流程
- (252) 9.1.10 酒店客人违法处理流程
- (252) 9.1.11 保安部安全工作总结流程
- (253) 9.1.12 酒店停车场管理流程
- (254) 9.1.13 保安部警用器材使用管理流程

9.2 保安部各岗位职责标准

- (254) 9.2.1 保安部经理岗位职责
- (255) 9.2.2 保安部副经理岗位职责
- (256) 9.2.3 保安部主管岗位职责
- (256) 9.2.4 酒店门口保安岗位职责
- (257) 9.2.5 大堂保安岗位职责
- (257) 9.2.6 娱乐场所保安岗位职责
- (258) 9.2.7 停车场保安岗位职责
- (258) 9.2.8 巡逻保安岗位职责
- (259) 9.2.9 消防员岗位职责
- (259) 9.2.10 监控中心保安岗位职责

9.3 保安部各岗位常用记录表格

- (260) 9.3.1 保安部值班表

- (261) 9.3.2 保安部员工考核记录表
- (262) 9.3.3 保安部员工培训计划表
- (263) 9.3.4 保安部巡逻检查到岗表
- (263) 9.3.5 来访客人登记表
- (264) 9.3.6 客人财物丢失记录表
- (264) 9.3.7 夜间安全检查记录表
- (265) 9.3.8 保安部聘用人员任用表
- (266) 9.3.9 治安隐患安全检查表

第10章 酒店工程部标准化培训

10.1 工程部各岗位服务标准流程

- (268) 10.1.1 设备技术档案管理流程
- (268) 10.1.2 安全运营管理流程
- (269) 10.1.3 资料管理流程
- (270) 10.1.4 设备日常维修流程
- (270) 10.1.5 能源管理流程
- (271) 10.1.6 锅炉操作管理流程
- (271) 10.1.7 空调操作管理流程
- (272) 10.1.8 配电室操作管理流程
- (272) 10.1.9 设备管理流程
- (273) 10.1.10 设备维修管理流程
- (274) 10.1.11 工程部值班工作流程
- (274) 10.1.12 设备事故处理流程
- (275) 10.1.13 设备安全检查流程
- (275) 10.1.14 工具管理流程
- (276) 10.1.15 计量器具使用和保管流程

10.2 工程部各岗位职责标准

- (276) 10.2.1 工程部经理岗位职责
- (277) 10.2.2 工程部副经理岗位职责