

多 维 度  
全 方 位

提供

操作工具应用范例  
具体事项解决工具

# 酒店管理

## 工 具 大 全

李雯◎编著



NLIC2970917699

附赠光盘

- ▲ 20个 酒店部门组织结构图
- ▲ 112个 酒店员工岗位职责
- ▲ 186个 酒店管理工作流程
- ▲ 217套 酒店管理制度规范
- ▲ 60个 酒店工作文书方案

弗布克管理工具库系列

# 酒店管理工具大全

李雯 编著

人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理工具大全 / 李雯编著. —北京: 人民邮电出版社, 2013. 7  
(弗布克管理工具库系列)  
ISBN 978-7-115-32110-7

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—商业企业管理  
IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 116325 号

### 内 容 提 要

本书以“文字+图表+模板”的表现形式, 构建了一套“新、全、细”的管理工具体系, 实用性和可操作性很强, 是酒店管理工作人员的必备工具书。

本书内容包括酒店前厅部、礼宾部、客房部、餐饮部、商务部、康乐部六大营业部门和酒店总经办、销售部、市场部、质检部、采购部、保安部、工程部、财务部、信息部、人事行政部十大职能部门的管理服务事项, 为酒店规范化开展各项管理工作提供了“拿来即用”或“稍改即用”的参照范本。

本书不仅适合酒店高层管理人员使用, 也适合酒店各营业部门和职能部门的工作人员使用, 还可作为酒店行业培训师、咨询师和高校相关专业师生的参考用书。

---

◆ 编 著 李 雯

责任编辑 庞卫军

责任印制 杨林杰

◆ 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>

北京天宇星印刷厂印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 58.5

2013 年 7 月第 1 版

字数: 600 千字

2013 年 7 月北京第 1 次印刷

---

定 价: 168.00 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

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

## 序

### “弗布克管理工具库系列”

这是一套“拿来即用、即改即用、方便套用”的工具书！

这是一套帮助企业构建“制度化、流程化、规范化、工具化”的工具书！

这是一套“推进企业规范化管理、提高企业规范化运作、建立企业规范化管理体系”的整体解决方案书！

企业的发展史就是一段从小到大、从不规范到规范的历史。每一位管理者都希望自己的企业规范化经营，有序化运转，管理有制度，管事有流程，操作有工具。

只有企业从整体上建立了完整的规范化管理体系、制定了健全的制度、梳理了工作的流程、选用了合适的执行工具，所有员工才会各司其职，所有部门才会协调统一，企业才有可能实现有序化的运转和规范化的经营。

“弗布克管理工具库系列”图书从岗位职责、工作流程、管理制度、管理图表、管理模型、管理方案、管理案例、文书合同、总结报告九大维度构建了一套“新、全、细”的管理工具体系，为企业推进规范化管理提供了可套用、可借鉴的工具体系，从而有助于企业持续达成高效能运转的目标。

“弗布克管理工具库系列”图书首次大规模推出“11+5”的管理工具大全，具体如下。

#### 1.11 大事项的管理工具大全

“弗布克管理工具库系列”图书涉及市场营销管理、客户服务管理、人力资源管理、培训管理、行政办公管理、财务会计管理、成本费用管理、生产管理、项目管理、量化管理、管理能力测评等11大事项，上述各职能领域的管理人员或工作人员在日常工作中所需的大多数工具都可以从本系列图书中找到范例。

#### 2.5 大行业的管理工具大全

“弗布克管理工具库系列”图书把上述工具体系置入工厂管理、物流管理、房地产管

理、物业管理、酒店管理五个不同的行业，进一步向读者展示了这一工具体系在不同行业的应用情况，并提供了大量针对具体行业的模板、范例，以便各个行业的读者“拿来即用”。

“弗布克管理工具库系列”图书选编的都是企业常用的工具范例，以“文字+图表+模板”的表现形式，将岗位职责条理化、工作事项流程化、枯燥文字图表化、抽象知识模型化、管理事项指标化、文书范例模板化，企业各级管理人员和工作人员可以直接仿照这些工具范例制定或完善本企业或本职能领域的规章制度、方案文书、图表模型等。

## 前言

### 如何使用本书

这是一本包括 579 个实用范例的工具书。

这是一本酒店各级管理人员和从业人员的必备读物。

《酒店管理工具大全》是“弗布克管理工具库系列”图书中的一本，它突破了同类图书简单罗列各类工具的局限，从组织结构、岗位职责、工作流程、制度规范、文书方案五大维度系统性地构建了酒店管理工具体系，是一本“新、全、细”且具有较强操作性的酒店管理工具图书。

本书共分为 17 章，首先向读者介绍了管理工具体系的设计思路，然后详细展示了酒店六大营业部门和 10 大职能部门的管理工具体系。

#### 1. 创新性给出酒店管理工具体系的设计思路

本书针对酒店管理工具体系中的五个维度，详细介绍了每个管理工具的设计思路，为酒店管理工具体系的设计工作提供了操作指南。

#### 2. 全方位构建酒店营业服务管理工具体系

本书针对酒店一线的六大营业部门，分别对前厅部的总机、前台、行政楼层、客户关系管理，礼宾部的行李服务、大堂迎宾、车队管理、机场代表服务，客房部的客房服务、洗衣服务、公共区域服务、花房服务，餐饮部的大堂吧服务、餐饮服务、宴会服务、送餐服务，康乐部的健身房服务、水疗服务、KTV 服务、酒吧服务，商务部的秘书服务、网络服务、设备租赁服务、会议服务、商场销售服务等 25 个工作事项进行逐一分析，详细介绍了这些工作中常用到的流程、制度、方案、文书等 235 个工具范例。

#### 3. 全方位构建酒店职能事项管理工具体系

本书针对酒店总经办、市场部、销售部、质检部、采购部、保安部、工程部、财务部、信息部、人事行政部等 10 大职能部门的具体工作事项，详细设计了这些工作中常用到的流程、制度、方案、文书等 232 个工具范例。

#### 4. 多角度设计酒店人力资源管理工具体系

本书不仅设计了加盟连锁酒店、商务酒店、大型酒店、小型酒店的组织架构，还分别设计了酒店内部 16 个部门的组织结构，同时细致地梳理了 112 个酒店岗位的具体职责，还

针对酒店人员招聘、培训、量化考核、薪酬设计、销售提成设计、日常管理六大事项设计了相应的工具范例，从而为酒店高层管理人员、人力资源管理工作人员提供了一套“拿来即用”或“稍改即用”的人力资源管理工具体系。

本书内容几乎涵盖了酒店服务管理工作的所有问题和细节，书中所设计的工作流程、工作制度、工作方案、文书范例具有系统性、可操作性、通用性的特点，酒店从业人员可以“拿来即用”或“稍改即用”。

在本书的编写过程中，孙立宏、刘井学、刘伟、孙宗坤、程富建、董建华、王淑燕、杨彩、严刘建负责资料和收集和整理，王玉凤、王建霞、廖应涵、李苏洋、任玉珍、董芳芳、赵莉琼负责数字图表的编排工作，李作学、姚小风负责编写了本书的第1章，刘柏华、李金山负责编写了本书的第2章，张瀛、赵全梅负责编写了本书的第3章，李静、郝瑞敏负责编写了本书的第4章，刘宝丽、曹莉负责编写了本书的第5章，滕晓丽、韩伟静负责编写了本书的第6章，阎晓霞、李育蔚负责编写了本书的第7章，孟庆华、程淑丽负责编写了本书的第8章，王兰会、韩建国负责编写了本书的第9章，薛显东、滕金伟负责编写了本书的第10章，高娃、陈瑞红负责编写了本书的第11章，杨冠宇、杨晓溪负责编写了本书的第12章，张安琪、张浩浩负责编写了本书的第13章，王晓伟、付浩然负责编写了本书的第14章，金成哲、黄成日负责编写了本书的第15章，毕汪峰、姚俭胜负责编写了本书的第16章，王德敏、宣飞霞负责编写了本书的第17章，全书由李雯统撰定稿。

弗布克

2013年5月

## 目 录

<b>第 1 章 各种实用工具的设计</b> .....	1
1.1 管理组织设计 .....	3
1.1.1 酒店组织架构设计 .....	3
1.1.2 部门组织结构设计 .....	6
1.1.3 酒店部门职能设计 .....	16
1.1.4 酒店岗位职责描述 .....	29
1.2 工作流程设计 .....	32
1.2.1 如何设计流程 .....	32
1.2.2 管理流程设计 .....	36
1.2.3 业务流程设计 .....	39
1.3 管理制度设计 .....	41
1.3.1 制度设计流程 .....	41
1.3.2 制度设计规范 .....	46
1.3.3 制度结构形式 .....	47
1.3.4 制度名称拟定 .....	48
1.3.5 制度总则设计 .....	48
1.3.6 制度正文设计 .....	49
1.3.7 制度附则设计 .....	50
1.3.8 制度附件设计 .....	50
1.3.9 制度修订修正 .....	50
1.4 管理图表设计 .....	52
1.4.1 图表的作用 .....	52



1.4.2	设计的原则	52
1.4.3	图表的形式	52
1.4.4	表格的设计	53
1.4.5	图形的设计	54
1.5	管理文书方案设计	56
1.5.1	管理方案设计	56
1.5.2	业务文书设计	57
1.5.3	业务合同起草	61
1.6	工作总结报告设计	63
1.6.1	工作总结设计	63
1.6.2	工作报告设计	65
<b>第2章</b>	<b>总经办管理工具设计</b>	<b>67</b>
2.1	总经办管理职责设计	69
2.1.1	总经理岗位职责	69
2.1.2	总经理助理岗位职责	70
2.1.3	总经办主任岗位职责	71
2.1.4	分店店长岗位职责	72
2.1.5	行政经理岗位职责	73
2.1.6	人事经理岗位职责	74
2.1.7	财务经理岗位职责	75
2.2	日常事务管理工具	76
2.2.1	酒店会议管理细则	76
2.2.2	酒店档案管理办法	78
2.2.3	接待来访管理办法	80
2.2.4	酒店印章管理办法	82
2.2.5	文件起草管理办法	84
2.2.6	酒店文件收发流程	86

<b>第3章 前厅部管理工具设计</b> .....	87
3.1 总机管理工具设计 .....	89
3.1.1 总机值班人员职责设计 .....	89
3.1.2 总机问询应答规范 .....	90
3.1.3 总机叫醒服务管理流程 .....	91
3.1.4 总机转接服务管理规范 .....	92
3.2 前台管理工具设计 .....	93
3.2.1 前台工作任务体系设计 .....	93
3.2.2 前台会员管理实施细则 .....	95
3.2.3 前台会员办理奖励细则 .....	96
3.2.4 前台会员销售沟通技巧 .....	98
3.2.5 前台客房销售管理办法 .....	99
3.2.6 前台客房销售提成办法 .....	102
3.2.7 前台客房销售沟通技巧 .....	103
3.2.8 前台入住退房办理办法 .....	105
3.2.9 前台收银管理实施细则 .....	106
3.2.10 前台访客登记管理办法 .....	108
3.2.11 前台银行授权工作办法 .....	109
3.2.12 前台散客预订受理办法 .....	110
3.2.13 前台排房工作管理办法 .....	112
3.2.14 入住登记实施办法 .....	114
3.2.15 客房房卡管理办法 .....	115
3.2.16 前台会员资格办理流程 .....	118
3.2.17 前台散客入住办理流程 .....	119
3.2.18 前台散客退房办理流程 .....	120
3.2.19 前台团队入住办理流程 .....	121
3.2.20 前台团队退房办理流程 .....	122
3.2.21 前台保险箱服务工作流程 .....	123

3.2.22	客人保密入住工作流程 .....	124
3.2.23	客人延住请求工作流程 .....	125
3.2.24	前台外币兑换工作流程 .....	126
3.2.25	前台支票兑换工作流程 .....	127
3.2.26	前台收银管理工作流程 .....	128
3.2.27	前台工作必备表单大全 .....	129
3.2.28	前台人员工作总结模板 .....	134
3.3	行政楼层管理工具设计 .....	141
3.3.1	行政楼层工作体系设计 .....	141
3.3.2	行政楼层各岗位职责设计 .....	143
3.3.3	行政楼层客人入住退房管理办法 .....	146
3.3.4	客人入住办理工作流程 .....	148
3.3.5	客人退房办理工作流程 .....	149
3.3.6	客人早餐服务工作规范 .....	150
3.3.7	客人午茶服务工作规范 .....	151
3.3.8	会议室服务管理工作规范 .....	152
3.3.9	客人上网服务管理规范 .....	154
3.3.10	客人预订受理服务规范 .....	155
3.3.11	客人图书阅览服务规范 .....	156
3.3.12	VIP 贴身管家服务规范 .....	157
3.3.13	行政楼层工作表单大全 .....	159
3.3.14	行政楼层工作总结模板 .....	161
3.4	客户关系管理工具设计 .....	165
3.4.1	客户关系主任岗位职责 .....	165
3.4.2	VIP 客户接待管理办法 .....	166
3.4.3	客户入会管理工作办法 .....	167
3.4.4	客户关系协调处理办法 .....	169
3.4.5	客户问题处理工作流程 .....	171
3.4.6	客户常见问题处理办法 .....	172

<b>第 4 章 礼宾部管理工具设计</b> .....	175
4.1 礼宾部工作任务体系设计 .....	177
4.1.1 礼宾员岗位职责设计 .....	177
4.1.2 代客人租车工作流程 .....	178
4.1.3 代购服务管理工作流程 .....	179
4.1.4 客人旅游安排工作流程 .....	180
4.1.5 客人物品转交管理办法 .....	181
4.1.6 客人物品邮寄管理办法 .....	182
4.1.7 客人信息问询服务规范 .....	183
4.1.8 物品租借工作管理规范 .....	184
4.1.9 机票和火车票代购流程 .....	186
4.1.10 客人报纸服务工作流程 .....	187
4.1.11 出租车代预订工作流程 .....	188
4.1.12 客人传真留言服务流程 .....	189
4.1.13 礼宾员工作必备表格 .....	190
4.2 行李服务管理工具设计 .....	193
4.2.1 行李员岗位职责设计 .....	193
4.2.2 行李房日常管理辦法 .....	194
4.2.3 散客行李服务工作流程 .....	195
4.2.4 团队客人行李服务流程 .....	197
4.2.5 人工叫醒服务管理办法 .....	199
4.2.6 客人行李存取管理办法 .....	200
4.2.7 客人行李存取工作流程 .....	202
4.2.8 酒店行李车保养管理办法 .....	203
4.2.9 客人指引服务工作流程 .....	205
4.3 大堂迎宾管理工具设计 .....	206
4.3.1 大堂迎宾岗位职责设计 .....	206
4.3.2 大堂迎宾员服务规范 .....	208

4.3.3	客人送迎服务规范 .....	209
4.3.4	门童代客叫车服务流程 .....	211
4.3.5	酒店车场管理服务规范 .....	212
4.4	车队管理工具设计 .....	214
4.4.1	客人接送机服务规范 .....	214
4.4.2	酒店客人包车服务规范 .....	216
4.4.3	酒店车辆使用管理办法 .....	217
4.4.4	车辆维修保养管理办法 .....	218
4.4.5	酒店车队工作必备表单 .....	220
4.5	机场代表管理工具设计 .....	221
4.5.1	机场代表岗位职责设计 .....	221
4.5.2	散客接机工作流程 .....	222
4.5.3	散客送机工作流程 .....	223
4.5.4	团队接机工作流程 .....	224
4.5.5	团队送机工作流程 .....	225
4.5.6	客人遗失行李查询流程 .....	226
<b>第5章</b>	<b>客房部管理工具设计 .....</b>	<b>227</b>
5.1	客房管理工具设计 .....	229
5.1.1	客房岗位职责设计 .....	229
5.1.2	做晚床服务规范 .....	236
5.1.3	做晚床工作流程 .....	237
5.1.4	加床服务工作流程 .....	238
5.1.5	收取客衣工作流程 .....	239
5.1.6	擦鞋服务工作流程 .....	240
5.1.7	遗留物品处理流程 .....	241
5.1.8	客人换房工作流程 .....	242
5.1.9	房间打扫服务规范 .....	243
5.1.10	客房打扫工作流程 .....	245

5.1.11	客房家具擦尘工作流程	246
5.1.12	客房镜子清洁工作流程	247
5.1.13	更换枕套被罩工作流程	247
5.1.14	客房小酒吧清洁技巧	247
5.1.15	客房卫生间清洁标准	248
5.1.16	客房浴缸清洁工作流程	250
5.1.17	客房马桶清洁工作流程	250
5.1.18	客房浴室地板清洁技巧	250
5.1.19	面盆和面台清洁工作流程	251
5.1.20	客房电话机清洁工作流程	252
5.1.21	客房玻璃杯清洁工作流程	252
5.1.22	客房客用品配备工作标准	253
5.1.23	客房小酒吧补充工作流程	255
5.1.24	客房 DND 服务工作流程	255
5.1.25	客人退房后检查工作流程	256
5.1.26	客房万能钥匙管理办法	256
5.1.27	客人延迟退房管理办法	258
5.1.28	客房布草领用管理办法	259
5.1.29	客房布草盘点管理办法	260
5.1.30	客房物品遗失损坏管理办法	262
5.2	洗衣房管理工具设计	263
5.2.1	洗衣房岗位职责设计	263
5.2.2	布草清洗工作流程	271
5.2.3	布草熨烫工作流程	272
5.2.4	布草洗涤管理办法	273
5.2.5	客衣干洗工作流程	275
5.2.6	客衣水洗工作流程	276
5.2.7	客衣熨烫工作流程	277
5.2.8	客衣洗涤质量标准	279

5.2.9	客衣洗涤核查管理办法	280
5.2.10	客衣纠纷预防管理办法	281
5.2.11	洗衣房安全管理办法	282
5.3	公共区域管理工具设计	283
5.3.1	公共区域岗位设计	283
5.3.2	大堂卫生清洁标准	286
5.3.3	地毯抽洗工作流程	287
5.3.4	墙纸清洁工作流程	288
5.3.5	大理石地面处理流程	289
5.3.6	空调口清洁工作流程	290
5.3.7	公共卫生间清洁标准	290
5.3.8	电梯间清洁工作流程	291
5.3.9	员工更衣室清洁技巧	292
5.3.10	餐饮场所清洁检查细则	292
5.3.11	酒店窗户清洁工作流程	293
5.3.12	酒店木质品表面抛光流程	294
5.3.13	酒店外围区清洁作业标准	294
5.3.14	雨雪天大堂卫生管理办法	295
5.3.15	公共区域清洁安全管理办法	296
5.4	花房管理工具设计	298
5.4.1	园艺工岗位职责设计	298
5.4.2	客房鲜花管理办法	299
5.4.3	酒店绿植管理办法	299
<b>第6章</b>	<b>餐饮部管理工具设计</b>	<b>303</b>
6.1	大堂吧管理工具设计	305
6.1.1	大堂吧岗位职责设计	305
6.1.2	大堂吧茶饮服务工作流程	309
6.1.3	大堂吧咖啡服务工作流程	310

6.1.4	大堂吧烈酒服务工作流程	310
6.1.5	大堂吧葡萄酒服务工作流程	311
6.1.6	大堂吧鸡尾酒服务工作流程	312
6.1.7	大堂吧雪茄服务工作流程	312
6.1.8	大堂吧酒水销售技巧	313
6.1.9	大堂吧酒水推销管理办法	313
6.1.10	大堂吧酒水销售提成办法	315
6.2	餐厅管理工具设计	317
6.2.1	餐厅岗位职责设计	317
6.2.2	餐厅预订服务工作流程	325
6.2.3	餐厅迎宾员服务工作流程	326
6.2.4	服务员点菜服务工作流程	327
6.2.5	餐厅传菜员服务工作流程	328
6.2.6	服务员上菜服务工作流程	329
6.2.7	餐具更换服务工作流程	330
6.2.8	中餐上菜顺序服务规范	331
6.2.9	西餐上菜顺序服务规范	333
6.2.10	服务员菜品推荐服务技巧	335
6.2.11	服务员菜品推销管理办法	335
6.2.12	服务员菜品销售提成方案	337
6.2.13	服务员酒水销售管理办法	338
6.2.14	服务员酒水销售提成方案	340
6.2.15	餐厅收银管理实施细则	340
6.2.16	餐厅会员卡销售提成方案	342
6.3	宴会厅管理工具设计	344
6.3.1	宴会厅岗位职责设计	344
6.3.2	宴会摆台服务规范	348
6.3.3	宴会预订服务流程	350
6.3.4	酒会服务工作规范	351



6.3.5	中餐宴会服务工作规范	352
6.3.6	西餐宴会服务工作规范	355
6.3.7	自助餐宴会服务工作规范	358
6.3.8	会议宴会服务工作规范	359
6.3.9	会议宴会茶歇服务规范	360
6.3.10	宴会结账服务工作流程	362
6.3.11	宴会桌椅运送与存放办法	363
6.3.12	宴会管理工作必备表单	363
6.4	送餐管理工具设计	365
6.4.1	送餐管理岗位职责设计	365
6.4.2	订餐服务工作流程	369
6.4.3	客房送餐服务工作流程	370
6.4.4	客房收餐服务工作流程	371
6.4.5	外卖送餐服务工作流程	372
6.4.6	送餐部接听电话礼仪规范	373
6.5	中餐厨房管理工具设计	374
6.5.1	中餐厨房岗位职责设计	374
6.5.2	原料加工工作流程	379
6.5.3	面点制作工作流程	380
6.5.4	冷菜制作工作流程	381
6.6	西餐厨房管理工具设计	381
6.6.1	西餐厨房管理办法	381
6.6.2	冷盘制作服务流程	383
6.6.3	西点制作服务流程	384
6.7	管事处管理工具设计	385
6.7.1	厨房餐具盘点流程	385
6.7.2	破损餐具管理办法	386
6.7.3	银器清洗工作流程	387
6.7.4	洗碗机操作工作流程	388