

酒店服务 精细化管理 [全案]

王 宏 编 著

- ▶ 12 个酒店部门设计
- ▶ 12 个酒店部门权责
- ▶ 245 个酒店岗位职责
- ▶ 309 个酒店服务流程
- ▶ 309 套酒店服务规范



附赠光盘

弗布克精细化管理全案系列

酒店服务精细化管理全案

王 宏 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务精细化管理全案 / 王宏编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 4

(弗布克精细化管理全案系列)

ISBN 978-7-115-20438-7

I. 酒… II. 王… III. ①饭店—商业服务②饭店—企业管理 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 023557 号

内 容 提 要

本书提供了“组织设计+部门权责+岗位职责+服务流程+服务规范”五位一体的酒店服务精细化管理内容, 具体内容包括酒店整体服务流程介绍和酒店公关营销、前厅、客房、餐饮、康乐、管家、人事、行政、财务、采购、工程、保安 12 个具体部门的组织设计、部门权责、岗位职责、服务流程与服务规范介绍, 具有很强的实用性与操作性。

本书适合酒店经营者、酒店中层管理人员、各级主管、领班、工作人员以及酒店业培训师、咨询师和高校相关专业师生阅读。

弗布克精细化管理全案系列 酒店服务精细化管理全案

◆ 编 著 王 宏

责任编辑 李宝琳

◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 48

2009 年 4 月第 1 版

字数: 600 千字

2009 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-20438-7/F

定 价: 99.00 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

前 言

弗布克精细化管理全案系列旨在通过组织设计、部门权责、职位说明、服务流程、服务规范“五位一体”的整合，将执行落实到具体的岗位和具体的人员，并给出具体的操作性方案，从而形成具体执行工作的全案。

为了方便读者“拿来即用”、“改了能用”、“易于套用”，我们对各部分的内容都进行了“模板化”处理，以方便读者进行适合于本企业的个性化使用和修改套用。

本书突破了同类图书简单罗列工作程序与标准的局限，集系统性、操作性、工具性、全案性和精细化于一体，从组织设计、部门权责、职位说明、服务流程、服务规范5个角度构建了酒店精细化管理的全部内容。

本书共设计了酒店12个部门组织结构图、12个部门权责、245个职位说明书、309个服务流程与309个服务规范。通过这些内容的设计，不但构建了酒店服务精细化管理的内容框架，而且形成了酒店精细化管理的内容体系。

本书最大的特色就在于通过对酒店的职位描述，将各项工作通过“四性一化”和“五位一体”共10个方面进行逐步落实和精细化，以使得每一项具体的工作能够按照流程和相关规范有序进行。

在本书编写的过程中，程富建、徐建、李延龙、魏大庆负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，刘俊敏、王永、洪荣聪参与编写了本书的第1章，姜曦、杜良毓、吴二杰、李艳秀参与编写了本书的第2章，王刚、王跃、齐勇参与编写了本书的第3章，孙斌、吴志辉、孙晓颖、张龙参与编写了本书的第4章，卢德芬、王崇彩参与编写了本书的第5章，杨忠银、甄海虹、马萍参与编写了本书的第6章，杨小会、李广平、单建友、耿书芳参与编写了本书的第7章，许增、赵佳、赵贵廷参与编写了本书的第8章，李雯、袁照烈、罗杨参与编写了本书的第9章，郝小栋、布瑞芬、王裕清参与编写了本书的第10

章，卫争艳、黄琳、郑辉、王凤荣参与编写了本书的第 11 章，王宁、刘立梅、张瑞强参与编写了本书的第 12 章，蔡正军、叶亚宁、洪锦燕参与编写了本书的第 13 章，全书由王宏统撰定稿。

弗布克产业研究中心

2009 年 3 月

目 录

第1章 酒店服务流程	1
1.1 流程与流程再造	3
1.1.1 流程的概念	3
1.1.2 流程再造	3
1.2 酒店服务流程设计	3
1.2.1 酒店服务流程设计的基础	3
1.2.2 服务流程设计对酒店的意义	3
1.2.3 酒店服务流程设计的原则	4
1.3 酒店服务流程设计模板	5
第2章 公关营销部服务流程与规范	7
2.1 公关营销部组织结构与责权	9
2.1.1 公关营销部组织结构	9
2.1.2 公关营销部责权	10
2.2 公关营销部各岗位职责	11
2.2.1 公关营销总监岗位职责	11
2.2.2 公关营销经理岗位职责	12
2.2.3 经理助理岗位职责	13
2.2.4 销售主管岗位职责	14
2.2.5 公关主管岗位职责	15
2.2.6 预订主管岗位职责	16
2.2.7 旅行社销售专员岗位职责	17
2.2.8 商务销售专员岗位职责	18
2.2.9 长包房销售专员岗位职责	19

2.2.10 会议销售专员岗位职责	20
2.2.11 宴会销售专员岗位职责	21
2.2.12 市场调研专员岗位职责	22
2.2.13 广告策划专员岗位职责	23
2.2.14 公关专员岗位职责	24
2.2.15 美工岗位职责	25
2.2.16 预订专员岗位职责	26
2.3 销售处服务流程与规范	27
2.3.1 介绍酒店设施服务流程与规范	27
2.3.2 实地拜访客户服务流程与规范	28
2.3.3 销售合同签订服务流程与规范	30
2.3.4 销售订单跟进服务流程与规范	31
2.3.5 客户挂账要求服务流程与规范	32
2.3.6 旅行社销售服务流程与规范	33
2.3.7 长包房销售服务流程与规范	35
2.3.8 商务客户销售服务流程与规范	37
2.3.9 会议客户销售服务流程与规范	39
2.3.10 宴会客户销售服务流程与规范	41
2.3.11 订房网络合作服务流程与规范	43
2.3.12 客户生日赠送服务流程与规范	44
2.4 公关处服务流程与规范	45
2.4.1 市场计划制订服务流程与规范	45
2.4.2 公关广告策划服务流程与规范	47
2.4.3 大中型促销活动安排服务流程与规范	48
2.4.4 新闻发布会组织服务流程与规范	50
2.4.5 宣传资料制作发放服务流程与规范	51
2.4.6 公关突发事件处理服务流程与规范	52
2.4.7 媒体/政府部门联络服务流程与规范	53
2.5 预订处服务流程与规范	54
2.5.1 预订管理工作服务流程与规范	54
2.5.2 超额预订处理服务流程与规范	56

2.5.3 取消预订处理服务流程与规范	57
2.5.4 预订更改处理服务流程与规范	58
2.5.5 VIP 预订服务流程与规范	59
2.5.6 会议预订服务流程与规范	60
2.5.7 宴会预订服务流程与规范	61
2.5.8 旅游团队预订服务流程与规范	63
第3章 前厅部服务流程与规范	65
3.1 前厅部组织结构与责权	67
3.1.1 前厅部组织结构	67
3.1.2 前厅部责权	68
3.2 前厅部各岗位职责	69
3.2.1 客务总监岗位职责	69
3.2.2 前厅经理岗位职责	70
3.2.3 大堂副理岗位职责	71
3.2.4 接待主管岗位职责	73
3.2.5 礼宾主管岗位职责	74
3.2.6 车队队长岗位职责	75
3.2.7 商务中心主管岗位职责	76
3.2.8 话务中心主管岗位职责	77
3.2.9 接待领班岗位职责	78
3.2.10 礼宾领班岗位职责	79
3.2.11 商场领班岗位职责	80
3.2.12 商务中心领班岗位职责	81
3.2.13 话务中心领班岗位职责	82
3.2.14 接待员岗位职责	83
3.2.15 门童岗位职责	84
3.2.16 行李员岗位职责	85
3.2.17 机场代表岗位职责	86
3.2.18 服务员岗位职责	86
3.2.19 营业员岗位职责	87

3.2.20 话务员岗位职责	88
3.2.21 调度员岗位职责	89
3.2.22 司机岗位职责	90
3.3 接待服务流程与规范	91
3.3.1 散客接待服务流程与规范	91
3.3.2 旅游团队接待服务流程与规范	92
3.3.3 会议接待服务流程与规范	94
3.3.4 VIP 接待服务流程与规范	95
3.3.5 换房处理服务流程与规范	97
3.3.6 客人退房服务流程与规范	98
3.3.7 客用保险箱服务流程与规范	99
3.3.8 场站接待服务流程与规范	100
3.3.9 访客留言处理服务流程与规范	101
3.3.10 住客留言处理服务流程与规范	103
3.3.11 访客留物转交服务流程与规范	104
3.3.12 住客留物转交服务流程与规范	105
3.3.13 客人委托代寄服务流程与规范	105
3.3.14 客人委托代取服务流程与规范	107
3.3.15 客人投诉处理服务流程与规范	108
3.4 礼宾服务流程与规范	109
3.4.1 迎宾服务流程与规范	109
3.4.2 机场送机服务流程与规范	110
3.4.3 预订出租车服务流程与规范	111
3.4.4 散客入店行李服务流程与规范	112
3.4.5 团队入店行李服务流程与规范	114
3.4.6 散客离店行李服务流程与规范	115
3.4.7 团队离店行李服务流程与规范	117
3.4.8 行李寄存发放服务流程与规范	118
3.5 话务中心服务流程与规范	120
3.5.1 叫醒服务流程与规范	120
3.5.2 转接电话服务流程与规范	121

3.5.3 电话免打扰服务流程与规范	122
3.5.4 电话咨询服务流程与规范	123
3.5.5 长途开通服务流程与规范	124
3.5.6 火警电话处理流程与规范	125
3.5.7 停电话务处理流程与规范	126
3.6 商务中心服务流程与规范	127
3.6.1 提供复印服务流程与规范	127
3.6.2 传真收发服务流程与规范	128
3.6.3 提供打印服务流程与规范	129
3.6.4 提供秘书服务流程与规范	131
3.6.5 借用物品服务流程与规范	132
3.6.6 出租电脑服务流程与规范	133
3.6.7 会议室租用服务流程与规范	134
3.6.8 票务委托服务流程与规范	135
3.6.9 商品进货服务流程与规范	136
3.6.10 柜台营业服务流程与规范	137
3.6.11 商场导购服务流程与规范	139
3.6.12 商场售后服务流程与规范	140
3.6.13 客人换货服务流程与规范	141
3.6.14 商场盘点服务流程与规范	142
3.7 车队服务流程与规范	144
3.7.1 车辆管理服务流程与规范	144
3.7.2 应急用车服务流程与规范	145
3.7.3 值班室管理服务流程与规范	146
第4章 客房部服务流程与规范	149
4.1 客房部组织结构与责权	151
4.1.1 客房部组织结构	151
4.1.2 客房部责权	152
4.2 客房部各岗位职责	153
4.2.1 客房经理岗位职责	153

4.2.2 客房中心主管岗位职责	154
4.2.3 楼层主管岗位职责	155
4.2.4 楼层领班岗位职责	156
4.2.5 客房文员岗位职责	157
4.2.6 安全检查员岗位职责	158
4.2.7 客房服务员岗位职责	159
4.3 楼层服务流程与规范	160
4.3.1 接听电话服务流程与规范	160
4.3.2 物品发放服务流程与规范	161
4.4 楼层服务流程与规范	161
4.4.1 敲门进入客房服务流程与规范	161
4.4.2 送欢迎茶服务流程与规范	163
4.4.3 做床服务流程与规范	164
4.4.4 开夜床服务流程与规范	166
4.4.5 加床服务流程与规范	168
4.4.6 擦鞋服务流程与规范	169
4.4.7 住房清洁服务流程与规范	170
4.4.8 退房检查服务流程与规范	173
4.4.9 退房清洁服务流程与规范	174
4.4.10 遗留物处理服务流程与规范	177
4.4.11 看护婴儿服务流程与规范	178
第5章 餐饮部服务流程与规范	181
5.1 餐饮部组织结构与责权	183
5.1.1 餐饮部组织结构	183
5.1.2 餐饮部责权	184
5.2 餐饮部各岗位职责	185
5.2.1 餐饮总监岗位职责	185
5.2.2 餐饮经理岗位职责	186
5.2.3 行政总厨岗位职责	188
5.2.4 餐饮副经理岗位职责	190

5.2.5 中餐厨师长岗位职责	191
5.2.6 西餐厨师长岗位职责	192
5.2.7 中餐厅经理岗位职责	194
5.2.8 宴会厅经理岗位职责	195
5.2.9 西餐厅经理岗位职责	197
5.2.10 咖啡厅经理岗位职责	198
5.2.11 酒吧经理岗位职责	199
5.2.12 送餐经理岗位职责	200
5.2.13 管事经理岗位职责	201
5.2.14 中餐厅领班岗位职责	203
5.2.15 宴会厅领班岗位职责	204
5.2.16 西餐厅领班岗位职责	205
5.2.17 咖啡厅领班岗位职责	207
5.2.18 酒吧领班岗位职责	208
5.2.19 管事领班岗位职责	209
5.2.20 中厨切配厨师岗位职责	210
5.2.21 中厨砧板厨师岗位职责	211
5.2.22 中厨打荷厨师岗位职责	211
5.2.23 中厨冷菜厨师岗位职责	213
5.2.24 中厨炉灶厨师岗位职责	214
5.2.25 中厨面点厨师岗位职责	214
5.2.26 西厨初加工、切配厨师岗位职责	215
5.2.27 西厨冻房厨师岗位职责	216
5.2.28 西厨热厨房厨师岗位职责	217
5.2.29 西饼房厨师岗位职责	218
5.2.30 划菜员岗位职责	219
5.2.31 迎宾员岗位职责	220
5.2.32 服务员岗位职责	221
5.2.33 传菜员岗位职责	222
5.2.34 酒水员岗位职责	223
5.2.35 调酒师岗位职责	224

5.2.36 订餐员岗位职责	225
5.2.37 送餐员岗位职责	225
5.2.38 外卖服务员岗位职责	226
5.2.39 洗碗工岗位职责	227
5.2.40 勤杂工岗位职责	228
5.2.41 物资管理员岗位职责	229
5.3 中餐厅服务流程与规范	230
5.3.1 预订服务流程与规范	230
5.3.2 摆台服务流程与规范	231
5.3.3 领位服务流程与规范	234
5.3.4 点菜服务流程与规范	235
5.3.5 小毛巾服务流程与规范	236
5.3.6 点酒水服务流程与规范	237
5.3.7 传菜服务流程与规范	238
5.3.8 斟酒服务流程与规范	239
5.3.9 客桌清洁服务流程与规范	241
5.3.10 更换餐盘服务流程与规范	242
5.3.11 餐后甜食服务流程与规范	243
5.3.12 香烟服务流程与规范	244
5.3.13 更换烟灰缸服务流程与规范	245
5.3.14 为客开发票服务流程与规范	245
5.3.15 与客人道别服务流程与规范	246
5.3.16 为儿童服务流程与规范	247
5.3.17 关门订单确认服务流程与规范	248
5.4 中餐厨房服务流程与规范	250
5.4.1 原料加工服务流程与规范	250
5.4.2 上浆工作服务流程与规范	251
5.4.3 打荷工作服务流程与规范	252
5.4.4 冷菜制作服务流程与规范	253
5.4.5 热菜烹调服务流程与规范	254
5.4.6 面点制作服务流程与规范	255

5.4.7 划菜工作服务流程与规范	256
5.4.8 问题菜点处理服务流程与规范	257
5.5 西餐厅服务流程与规范	258
5.5.1 摆台服务流程与规范	258
5.5.2 点菜服务流程与规范	259
5.5.3 取菜服务流程与规范	261
5.5.4 酒水服务流程与规范	262
5.5.5 上菜服务流程与规范	263
5.5.6 餐间服务流程与规范	265
5.5.7 餐后酒服务流程与规范	266
5.5.8 自助餐服务流程与规范	267
5.6 西餐厨房服务流程与规范	270
5.6.1 冷菜制作服务流程与规范	270
5.6.2 西饼制作服务流程与规范	271
5.7 宴会厅服务流程与规范	272
5.7.1 宴会准备服务流程与规范	272
5.7.2 房间检查服务流程与规范	273
5.7.3 中餐宴会服务流程与规范	274
5.7.4 西餐宴会服务流程与规范	276
5.7.5 自助餐宴会服务流程与规范	279
5.7.6 酒会服务流程与规范	281
5.7.7 冷餐会服务流程与规范	282
5.7.8 会议服务流程与规范	284
5.7.9 签字仪式服务流程与规范	285
5.7.10 贵宾休息室服务流程与规范	286
5.8 酒吧服务流程与规范	287
5.8.1 营业前准备服务流程与规范	287
5.8.2 点酒工作服务流程与规范	289
5.8.3 推销酒水服务流程与规范	290
5.8.4 调酒或饮料服务流程与规范	291
5.8.5 为客人验酒服务流程与规范	292

5.8.6 开瓶服务流程与规范	293
5.8.7 斟酒服务流程与规范	295
5.9 咖啡厅服务流程与规范	297
5.9.1 摆台服务流程与规范	297
5.9.2 上菜单服务流程与规范	298
5.9.3 早餐服务流程与规范	299
5.9.4 蛋糕预订服务流程与规范	301
5.9.5 咖啡制作服务流程与规范	302
5.9.6 中国茶制作服务流程与规范	303
5.9.7 英国茶制作服务流程与规范	304
5.9.8 甜品服务流程与规范	305
5.9.9 雪茄烟服务流程与规范	306
5.10 送餐服务流程与规范	307
5.10.1 客房送餐服务流程与规范	307
5.10.2 外卖活动服务流程与规范	309
5.11 管事部服务流程与规范	310
5.11.1 清洁水槽服务流程与规范	310
5.11.2 洗碗机管理服务流程与规范	311
5.11.3 餐具破损控制管理服务流程与规范	312

第6章 康乐部服务流程与规范

6.1 康乐部组织结构与责权	317
6.1.1 康乐部组织结构	317
6.1.2 康乐部责权	318
6.2 康乐部各岗位职责	319
6.2.1 康乐经理岗位职责	319
6.2.2 经理助理岗位职责	320
6.2.3 娱乐中心经理岗位职责	321
6.2.4 健身中心经理岗位职责	323
6.2.5 健美中心经理岗位职责	325
6.2.6 歌舞厅主管岗位职责	326

6.2.7 游艺厅主管岗位职责	327
6.2.8 棋牌室主管岗位职责	329
6.2.9 台球厅主管岗位职责	330
6.2.10 网球场主管岗位职责	331
6.2.11 保龄球馆主管岗位职责	332
6.2.12 高尔夫球练习场主管岗位职责	334
6.2.13 游泳馆主管岗位职责	335
6.2.14 健身房主管岗位职责	336
6.2.15 美发室主管岗位职责	338
6.2.16 美容室主管岗位职责	339
6.2.17 按摩室主管岗位职责	340
6.2.18 桑拿房主管岗位职责	341
6.2.19 歌舞厅迎宾员岗位职责	343
6.2.20 歌舞厅音响师岗位职责	343
6.2.21 游艺厅换币员岗位职责	345
6.2.22 高尔夫练习场球童岗位职责	345
6.2.23 游泳馆救生员岗位职责	346
6.2.24 水质净化员岗位职责	347
6.2.25 健身房教练员岗位职责	348
6.2.26 营业点服务员岗位职责	349
6.2.27 发型师岗位职责	350
6.2.28 发型师助理岗位职责	351
6.2.29 美容师岗位职责	352
6.2.30 美容师助理岗位职责	353
6.2.31 按摩师岗位职责	354
6.2.32 足疗师岗位职责	355
6.2.33 钟房服务员岗位职责	356
6.2.34 搓澡工岗位职责	357
6.3 娱乐中心服务流程与规范	358
6.3.1 音乐茶座服务流程与规范	358
6.3.2 KTV 包房服务流程与规范	359

6.3.3 歌舞厅服务流程与规范	361
6.3.4 网球场服务流程与规范	362
6.3.5 台球厅服务流程与规范	364
6.3.6 棋牌室服务流程与规范	365
6.3.7 游艺厅服务流程与规范	366
6.3.8 保龄球馆服务流程与规范	367
6.3.9 高尔夫练习场服务流程与规范	368
6.4 健身中心服务流程与规范	369
6.4.1 游泳馆服务流程与规范	369
6.4.2 健身房服务流程与规范	371
6.4.3 溺水处理服务流程与规范	373
6.5 健美中心服务流程与规范	374
6.5.1 桑拿室服务流程与规范	374
6.5.2 按摩室服务流程与规范	375
6.5.3 足疗服务流程与规范	377
6.5.4 休息厅服务流程与规范	378
6.5.5 美容室服务流程与规范	379
6.5.6 美发室服务流程与规范	380
6.5.7 修甲室服务流程与规范	382
第7章 管家部服务流程与规范	383
7.1 管家部组织结构与责权	385
7.1.1 管家部组织结构	385
7.1.2 管家部责权	386
7.2 管家部各岗位职责	387
7.2.1 管家部经理岗位职责	387
7.2.2 公共区域主管岗位职责	388
7.2.3 洗衣房主管岗位职责	389
7.2.4 保洁领班岗位职责	390
7.2.5 绿化领班岗位职责	391
7.2.6 洗衣房领班岗位职责	392