

中国职工之家管理全书

杜永春 主编

中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国职工之家管理全书/杜永春主编. —北京: 中国工人出版社, 2009. 6

ISBN 978 - 7 - 5008 - 4429 - 7

I. 中… II. 杜… III. 饭店—企业管理—中国 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 082439 号

责任编辑: 李建平

ISBN 978-7-5008-4429-7



出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100011

电 话: (010) 62350006 (总编室)

(010) 62021750 (编辑室)

发行热线: (010) 62045450 62005042 (传真)

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京铭成印刷有限公司

版 次: 2009 年 6 月第 1 版

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

字 数: 680 千字

印 张: 27.5

定 价: 98.00 元

编委会名单

主 编:杜永春
副 主 编:李永安 杨 桦 陈 韬 覃善勇 李 炜
编 委:(按姓氏笔画排序)
王宗昌 王守臣 王建良 尹章洲 纪烈玲
孙淑琴 刘志云 杨培峙 张文丽 迟 驰
郑笑明 项 涛 胡松岩 唐京泉 梁印虎

参加编写人员:(按姓氏笔画排序)
于庆峰 王 涛 王 宁 冯友林 孙蓬质
庄 严 吕玉国 刘国栋 李 虹 李建设
李 冬 张 旭 张望佩 宋 伟 杜景山
武雪梅 武磊明 赵跃霞 赵 彤 贾 旻
殷 刚 郭 星 彭 牧 穆文韬 魏增华

前 言

中国职工之家十七年走过的道路,正值国家改革开放实现中国经济的飞速发展,在中国经济崛起的过程中,旅游消费需求迅速扩大,饭店数量发展迅猛。这既为中国饭店业提供了千载难逢的机遇,又对饭店的经营管理提出了更高的要求。随着我国市场经济不断走向成熟,改革不断深入,全球性的政治、经济、环境等诸多因素的影响,使饭店业面临越来越大的竞争压力和更加复杂的竞争环境,这迫切需要我们不断提高饭店经营者的自身素质,及时进行思想理论创新、管理体制创新、营销策略创新、服务内容创新、培训方式创新,不断提升饭店的整体素质,以适应市场经济发展的需要,最终赢得客源市场。

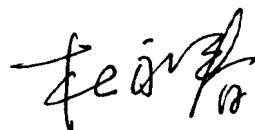
在十七年中,中国职工之家按照持续、稳定、协调发展的原则,积极开拓,勇于创新,不仅加强硬件配套设施建设,还大力加强软件服务建设,积极弘扬“爱店如家,无私奉献”的企业精神,努力提高饭店的管理水平和服务质量,积极构建效益优良的和谐饭店,走出了一条具有中国职工之家特色的经营管理之路。十七年来,中国职工之家由单体 A 楼发展为拥有 A、B、C 三栋大楼的大型饭店,客房数量从 300 多间套增加到 1100 多间套,其规模在北京已位居前列;饭店的服务水平也由三星级上升为四星级,现已向五星级标准迈进,饭店还通过了 ISO9001 质量体系认证,获得了北京市绿色饭店,中国职工之家在北京乃至全国享有一定的知名度。十七年来,中国职工之家先后接待了党的十四大、十六大和十七大、全国劳模大会、全国人大会议、中国工会十四大和十五大、世界妇女代表大会、北京第 29 届奥运会赞助商等重要会议,接待了许多重要的党和国家领导人,并先后荣获全国精神文明建设工作先进单位、客房部全国青年文明号、北京涉外饭店安全保卫先进单位、全国计划生育工作先进单位、中直机关爱国卫生先进单位、北京市爱国卫生先进单位、三次荣获“首都旅游紫禁杯”先进企业、中直机关精神文明单位、首都文明单位、首都窗口行业奥运培训工作先进单位、奥运会接待先进集体、中直机关“五一劳动奖状”先进单位、全国模范职工小家、中直机关模范职工小家、2008 亚洲最佳魅力饭店等荣誉。

我们在饭店开业十七年之际,对“职工之家”经营管理进行了概括、总结和提炼,并组织管理阶层历时两年多时间编写了《中国职工之家管理大全》这本书,书中涉及到了饭店的经营战略、规章制度、运营主线、用人之道、激励机制、团结协作等具体内容,涉及到部门管理规范的方方面面,管理规定全面、翔实、具体、明确,非常实用,具有很强的操作性和借鉴性。通过编撰《管理大全》,我们期望从中求得更高,以进一步推动饭店实现更高的发展目标。同

时,我们也希望能与广大饭店同行开展深入的交流与探讨,得到大家的关注和指正,为饭店业的共同繁荣与发展做出我们应有的贡献!

我们特别感谢北京联合大学旅游学院和中国工人出版社的大力支持!

由于时间仓促,水平有限,书中难免有不足之处,欢迎给予批评指正!

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fei Jing' (Fei Jing), written in a cursive style.

目 录

第一章 中国职工之家组织机构图.....	(1)
第二章 总经理室.....	(2)
第一节 部门概述.....	(2)
第二节 总经理.....	(2)
第三节 总经理办公室.....	(4)
第四节 管理制度.....	(7)
第五节 车队	(18)
第六节 总务部	(19)
第七节 保洁部	(21)
第三章 销售部	(31)
第一节 部门概述	(31)
第二节 经理室	(31)
第三节 管理制度	(33)
第四节 销售组	(41)
第五节 公关组	(53)
第六节 会议中心	(56)
第四章 前厅部	(63)
第一节 部门概述	(63)
第二节 经理室	(64)
第三节 管理制度	(68)
第四节 门僮、行李.....	(74)
第五节 前台接待	(84)
第六节 商务中心	(99)
第七节 总机.....	(103)
第八节 大堂经理.....	(111)
第五章 客房部.....	(118)
第一节 部门概述.....	(118)
第二节 经理室.....	(119)
第三节 管理制度.....	(122)
第四节 服务中心.....	(126)

第五节 楼层·····	(131)
第六节 工服房·····	(153)
第六章 餐饮部·····	(159)
第一节 部门概述·····	(159)
第二节 经理室·····	(160)
第三节 管理制度·····	(163)
第四节 宴会预订员·····	(167)
第五节 中餐服务·····	(168)
第六节 西餐服务·····	(186)
第七节 送餐服务·····	(204)
第八节 大堂吧服务·····	(208)
第九节 西餐厨房·····	(211)
第十节 中餐厨房·····	(217)
第十一节 冷荤间·····	(218)
第十二节 炉灶组·····	(220)
第十三节 面点组·····	(224)
第十四节 红案组·····	(227)
第十五节 管事部·····	(231)
第七章 康乐部·····	(235)
第一节 部门概述·····	(235)
第二节 经理室·····	(236)
第三节 管理制度·····	(238)
第四节 各岗位服务员·····	(242)
第五节 康乐部卫生工作内容与标准·····	(261)
第六节 康乐部设备设施的维修与保养·····	(267)
第八章 工程部·····	(268)
第一节 部门概述·····	(268)
第二节 经理室·····	(269)
第三节 管理制度·····	(271)
第四节 锅炉运行·····	(279)
第五节 水工组·····	(284)
第六节 空调组·····	(287)
第七节 电工组·····	(295)
第八节 音响组·····	(299)
第九节 楼宇自控·····	(302)
第十节 电梯组·····	(303)
第十一节 技工组·····	(307)

第十二节 热力站	(309)
第九章 安保部	(311)
第一节 部门概述	(311)
第二节 经理室	(312)
第三节 管理制度	(314)
第四节 消防组	(326)
第五节 内保组	(330)
第六节 警卫组	(334)
第七节 保安组	(336)
第十章 人力资源部	(338)
第一节 部门概述	(338)
第二节 经理室	(339)
第三节 管理制度	(345)
第十一章 财务部	(363)
第一节 部门概述	(363)
第二节 经理室	(363)
第三节 管理制度	(370)
第四节 财务前台	(371)
第十二章 审计室	(381)
第一节 部门概述	(381)
第二节 主任室	(381)
第三节 管理规定	(383)
第四节 验收组	(386)
第十三章 物资供应部	(389)
第一节 部门概述	(389)
第二节 经理室	(390)
第三节 管理规定	(391)
第四节 采购组	(394)
第五节 仓库组	(397)
第六节 库房核算组	(401)
第十四章 商贸部	(402)
第一节 部门概述	(402)
第二节 经理室	(402)
第三节 管理规定	(404)

第四节	商品服务·····	(406)
第五节	票务中心·····	(407)
第十五章	党委办公室·····	(409)
第一节	党委办公室职能·····	(409)
第二节	主任室·····	(410)
第三节	党委工作制度·····	(411)
第四节	工会工作制度·····	(415)

工作程序索引

保洁员工作程序	(22)
一、棉尘拖使用方法	(22)
二、公共区域卫生保洁工作程序	(22)
三、保洁工作应急预案	(23)
四、卫生间清洁程序	(24)
五、夜班工作制度	(24)
六、石材保养工作程序	(25)
七、地毯的清洁程序	(25)
八、玻璃的清洁程序	(25)
九、空调风口的清洁程序	(26)
十、墙壁的清洁程序	(26)
十一、不锈钢制品的清洁程序	(26)
十二、电梯轿厢的清洁程序	(26)
十三、大堂雨搭清洁工作程序	(27)
十四、木质板壁清洁工作程序	(27)
十五、清洁铜器工作程序	(27)
十六、灭虫工作程序	(28)
十七、清洁设备的保养及使用	(28)
十八、清洁药剂的配比及使用方法	(29)
十九、门前三包卫生工作程序	(30)
 销售工作程序与标准	 (44)
一、处理客户来电及来访工作程序与标准	(44)
二、建立营销档案工作程序与标准	(44)
三、制作分析表的工作程序与标准	(44)
四、拜访客户工作程序与标准	(45)
五、电话销售工作程序与标准	(45)
六、带领客户参观饭店设施工作程序与标准	(45)
七、VIP 客人接待工作程序与标准	(45)
八、接洽会议及大型活动的工作程序与标准	(46)
九、签订销售协议工作程序与标准	(47)
十、填写“每日销售报告”的工作程序与标准	(47)

十一、制定每周拜访计划的工作程序与标准	(47)
十二、建立旅行社、协议网络目录工作程序与标准	(47)
预订员工作程序与标准	(49)
一、接受来店、来访客人预订工作程序与标准	(49)
二、制作团队接待通知单工作程序与标准	(50)
三、更改、取消预订工作程序与标准	(50)
四、VIP 客人的呈报及安排工作程序与标准	(50)
五、核对客户档案的工作程序与标准	(50)
六、输入客户资料及客人特殊要求的工作程序与标准	(51)
七、整理“客人离店登记单”的工作程序与标准	(51)
八、接待协议客人工作程序与标准	(51)
九、受理团队客人订房工作程序与标准	(51)
十、受理团队客人预订信息变更工作程序与标准	(52)
十一、团队抵达前准备工作程序与标准	(52)
十二、核对次日抵店客人资料的工作程序与标准	(52)
十三、制作“营业分析表”的工作程序与标准	(52)
十四、制作“一周客情预测表”的工作程序与标准	(53)
美工工作程序与标准	(55)
一、制作广告牌的工作程序	(55)
二、制作告示牌的工作程序	(55)
三、制作横幅的工作程序	(55)
会议中心工作程序及操作规范	(58)
一、会议服务的服务程序和操作规范	(58)
二、贵宾休息厅的服务程序和操作规范	(59)
三、斟水的服务程序和操作规范	(59)
四、接听电话操作规范	(59)
五、音响设备检查及维修保养工作程序及操作标准	(60)
六、会议椅的运送和存放操作规范	(60)
七、会议桌的运送和存放操作规范	(60)
八、会议开始前会议室的检查操作规范	(60)
九、会议摆台的服务程序和操作规范	(61)
十、茶歇的服务程序及操作规范	(61)
十一、签字仪式服务的工作程序及操作规范	(61)
十二、会议结账服务的工作程序及操作规范	(62)
十三、茶杯清洗及消毒工作程序与标准	(62)

门僮工作程序与标准	(77)
一、门僮迎宾服务工作程序与标准	(77)
二、门僮送客服务工作程序与标准	(78)
行李员工作程序与标准	(79)
一、迎送进出店客人工作程序与标准	(79)
二、客人行李寄存服务工作程序与标准	(80)
三、客人领取行李工作程序与标准	(80)
四、客人留言、信件、快件、报纸的递送工作程序与标准	(80)
五、受理客人转交物品工作程序与标准	(81)
六、散客进店行李递送工作程序与标准	(81)
七、散客离店行李递送工作程序与标准	(82)
八、团队客人进店行李递送工作程序与标准	(83)
九、团队客人离店行李递送工作程序与标准	(83)
十、为客人办理贵重物品寄存工作程序与标准	(84)
前台接待工作程序与标准	(88)
一、办理有预订客人入住手续工作程序与标准	(88)
二、办理无预订客人入住手续工作程序与标准	(89)
三、办理重要宾客入住手续工作程序与标准	(90)
四、办理住店客人换房手续工作程序与标准	(90)
五、办理房费变更手续工作程序与标准	(91)
六、办理团队客人入住工作程序与标准	(91)
七、办理团队客人离店手续工作程序与标准	(92)
八、办理客人结账工作程序与标准	(92)
九、收取预付款的工作程序与标准	(93)
十、办理推迟结账时间或延期离店手续工作程序与标准	(93)
十一、办理客人特殊结账方式的工作程序与标准	(94)
十二、处理客房差异状态工作程序与标准	(94)
十三、预订客人未到店的工作程序与标准	(94)
十四、接受住店客人挂账工作程序与标准	(95)
十五、结束收款的工作程序与标准	(95)
十六、接受住店客人委托留言的工作程序与标准	(95)
十七、团队客人叫醒服务的工作程序与标准	(96)
十八、外币兑换服务工作程序与标准	(96)
十九、办理店内贵宾卡工作程序与标准	(97)
二十、办理店内贵宾卡余额查询,消费扣款工作程序与标准	(97)
商务中心工作程序与标准	(101)
一、发送传真工作程序与标准	(101)

二、接收传真工作程序与标准	(101)
三、代客复印工作程序与标准	(101)
四、提供文件装订服务工作程序与标准	(102)
五、提供长途电话服务工作程序与标准	(102)
六、租用设施工作程序与标准	(102)
七、电子商务工作程序与标准	(102)
八、代客中英文打字工作程序与标准	(103)
九、使用扫描仪工作程序与标准	(103)
十、结账工作程序与标准	(103)
总机工作程序与标准	(106)
一、召开班前会工作程序与标准	(106)
二、转接电话工作程序与标准	(107)
三、散客叫醒工作程序与标准	(108)
四、团队客人叫醒工作程序与标准	(108)
五、火警等紧急情况处理工作程序与标准	(109)
六、客房电话“请勿打扰”工作程序与标准	(110)
七、机房设备检查工作程序与标准	(110)
八、更换电话机工作程序与标准	(110)
九、处理线路故障工作程序与标准	(110)
十、分机电话“升级管理”工作标准及程序	(111)
大堂经理工作程序与标准	(112)
一、接待重要团队宾客的工作程序与标准	(112)
二、处理宾客投诉的工作程序与标准	(113)
三、处理宾客遗留物品的工作程序与标准	(114)
四、处理火情的工作程序与标准	(115)
五、处理电梯卡人的工作程序与标准	(115)
六、处理宾客房门锁失灵的工作程序与标准	(115)
七、处理宾客拒付客房房间酒水的工作程序与标准	(116)
八、处理宾客推迟离店的工作程序与标准	(116)
九、处理宾客拒付电话费(上网费)的工作程序与标准	(116)
服务中心员工工作程序与标准	(127)
一、交接班工作程序与标准	(127)
二、接听电话工作程序与标准	(127)
三、客用品借用、登记与保管工作程序与标准	(128)
四、客人遗留物品处理工作程序与标准	(128)
五、报送维修单工作程序与标准	(129)
六、处理客人酒水挂账工作程序与标准	(129)

七、钥匙、钥匙卡和通讯设备的保管、发放工作程序	(130)
楼层主管工作程序与标准	(133)
一、主管交接班工作程序与标准	(133)
二、处理客人投诉及突发事件工作程序与标准	(133)
三、停电处理程序	(134)
四、停水的处理程序	(134)
五、火情的处理程序	(135)
六、检查 VIP 房工作程序与标准	(136)
楼层领班工作程序与标准	(138)
一、检查房间卫生工作程序与标准	(138)
二、班前准备工作程序与标准	(140)
三、客用品领用、存放工作程序与标准	(141)
四、班后总结工作程序与标准	(141)
楼层服务员工作程序与标准	(144)
一、楼层钥匙领用保管工作程序与标准	(144)
二、客房清扫工作程序与标准	(145)
三、清扫卫生间的工作程序与标准	(146)
四、空房清扫工作程序与标准	(147)
五、住客房清扫工作程序与标准	(147)
六、杯具洗涤、消毒工作程序与标准	(148)
七、VIP 接待工作程序与标准	(148)
八、做夜床工作程序与标准	(149)
九、加床工作程序与标准	(149)
十、开关房门工作程序与标准	(150)
十一、翻转床垫工作程序与标准	(150)
十二、中央吸尘器使用和保养工作程序与标准	(150)
十三、报维修项目及检查维修效果工作程序与标准	(151)
十四、“请勿打扰”房间处理程序与标准	(151)
十五、清洗地毯工作程序与标准	(151)
十六、客衣服务工作程序与标准	(152)
十七、小整理工作程序与标准	(152)
十八、整理、配备工作车工作程序与标准	(153)
工服房员工工作程序与标准	(155)
一、客衣收发服务工作程序与标准	(155)
二、楼层领取和盘点物品工作程序	(156)
三、棉织品监督管理工作程序	(156)

四、棉织品发放工作程序	(157)
五、棉织品报废工作程序与标准	(157)
六、入、离店人员领退工服工作程序与标准	(157)
七、清点脏工服工作程序与标准	(158)
八、核对接收已清洗工服程序与标准	(158)
宴会预订服务程序	(167)
接听客人预订电话	(167)
中餐领班的工作程序	(171)
一、安排开餐人员的工作程序	(171)
二、餐前设备检查和物品准备工作程序	(172)
三、餐前会工作程序	(172)
四、餐厅卫生工作程序	(173)
五、餐厅营业中督导工作程序	(173)
六、餐后收尾工作程序	(174)
中餐零点服务员工作程序与标准	(177)
一、迎领服务程序	(177)
二、餐前服务程序	(178)
三、点菜程序	(178)
四、酒水服务程序	(179)
五、菜肴服务程序	(179)
六、餐中服务程序	(179)
七、结账服务程序	(180)
八、征求客人服务程序	(181)
九、送客服务程序	(181)
十、收台服务程序	(181)
西餐厅经理主持餐前会的工作程序	(188)
西餐领班的工作程序	(191)
一、安排开餐人员的工作程序	(191)
二、餐前设备检查和物品准备工作程序	(191)
三、餐前会工作程序	(192)
四、餐厅卫生工作程序	(192)
五、餐厅营业中督导工作程序	(193)
六、餐后收尾工作程序	(193)
西餐领位员的工作程序	(194)
一、开餐前的工作程序	(194)

二、餐中引位工作程序	(195)
三、送客的工作程序	(196)
西餐服务员工作程序	(197)
一、零点餐前准备工作程序	(197)
二、工作备料	(198)
三、迎宾的工作程序	(198)
四、零点点菜工作程序	(199)
五、零点传菜工作程序	(199)
六、餐中巡台工作程序	(200)
七、结账工作程序	(201)
八、餐后收尾的工作程序	(201)
送餐服务员工作程序与标准	(205)
一、送餐服务的工作标准与程序	(205)
二、送餐前准备工作标准与程序	(205)
三、赠送 VIP 客人水果工作标准与程序	(206)
四、为生病客人送餐服务工作标准与程序	(207)
五、回收楼层餐具工作标准和程序	(207)
大堂吧工作程序与标准	(210)
冷荤厨师工作程序与标准	(220)
一、餐前准备工作程序	(220)
二、餐中工作程序	(220)
三、结束工作程序	(220)
炉灶组领班工作程序与标准	(221)
一、餐前准备工作程序	(221)
二、餐中工作程序	(222)
三、结束工作程序	(222)
炉灶厨师工作程序与标准	(223)
一、炉灶领班工作程序	(223)
二、炉灶厨师工作程序	(224)
面点领班工作程序与标准	(225)
点心组领班工作程序	(225)
面点厨师工作程序与标准	(226)
点心组厨师工作程序	(226)