

★ ★ ★ ★ ★
8大模块+100多套制度+流程+方案+文书+表格
关注微信公众号，扫码下载，拿来就用，稍改即用



酒店管理

制度与表格规范大全

为中国酒店量身定做的行政规范化管理实务全书

赵 涛 李金水◎主编



酒店管理者 and 行政人员常备宝典
企业经营提升效能实战指南

完整、全面、精细、规范，一学就会
实用、实操、进阶、高效，立竿见影

台海出版社



酒店管理

制度与表格规范大全

为中国酒店量身定做的行政规范化管理实务全书

赵 涛 李金水◎主编



台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理制度与表格规范大全 / 赵涛, 李金水主编.

— 北京: 台海出版社, 2017.9

ISBN 978-7-5168-1539-7

I. ①酒… II. ①赵… ②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 (2017) 第221320号

酒店管理制度与表格规范大全

主 编: 赵 涛 李金水

责任编辑: 高惠娟

装帧设计: 久品轩

版式设计: 曹 敏

责任印制: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市东城区景山东街20号 邮政编码: 100009

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E - mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 天津嘉杰印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 660千字

印 张: 28

版 次: 2018年1月第1版

印 次: 2018年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-1539-7

定 价: 68.00元

版权所有 翻印必究



前言

P R E F A C E

有人曾经这样评论管理的含义:从思想上来说,管理是哲学的;从理论上来说,管理是科学的;从操作上来说,管理是艺术的。然而,不论管理是哲学的、科学的还是艺术的,首先它都需要健全规范的管理制度作为支撑。制度是一切管理运行的标尺与准则。对于现代酒店的管理来说,也是如此。

酒店行业是综合性很强的服务行业,它集餐饮、住宿、康乐、商务等多种业务于一体,正是由于这一特征,酒店行业的管理工作显得更加复杂、烦琐,难度系数很大。许多酒店就是因为管理不到位,没有科学的管理制度,使得酒店的经营陷入泥潭,无法自拔。

为了使更多的酒店避免出现这些危机,少走弯路,或者在短期内有效地解决管理中所遇到的各种问题,跳出泥潭,建立一套体系完备、规范化的管理制度和操作表格在现代酒店管理实务中就显得尤为重要。为此,我们总结了许多成功酒店的先进管理经验与做法,借鉴了同类书籍的相关知识,在此基础上,编写了本书。

本书是一本实用性很强的酒店管理工具书,目的是为酒店经营管理者提供一些基础的理论依据,以及一些简单实用的工具表格。本书可以给使用者提供最直接、最快速的搜索栏目,为其在实际应用中提供一些帮助。读者可以根据具体情况进行适当修改或重新设计,使之更适合自己的企业,从而规范地开展酒店经营与管理工作,提高工作效率。

本书摒弃了以往那些空洞的说教及花哨的前沿管理理论,而是以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式,全面而具体地阐述了酒店规范化管理要点,这使本书具有非常高的实用价值与参考价值,是相关行业从业人员和酒店经营管理人员必不可少的案头参考工具。本书具有如下特点:

1. 实用性、操作性强。本书内容紧密结合酒店管理各项实际工作。读者可以根据自己企业的实际情况,以本书为参考,进行针对性的学习并灵活运用到管理实践中,以迅速解决和处理各种问题。

2. 使用方便,效果显著。通过借鉴本书的内容,您无须花大量时间和精力,只要对相关模板和量表直接使用或根据自身情况适当修改,就可以方便快捷地使用。因此本书具有很强的便利性。

3. 随查随用的工具书。本书所列的各种文书、制度、方案、表格、范本等都与酒店管理的日常工作紧密结合,因此,当您在实际工作中遇到问题时,可以随时查阅本书相关的知识点,以有效、迅速地解决问题。作为实务性工具书,本书具有较高的参考价值。

翻开本书,它将为酒店的日常管理工作提供指引与参考,告诉你如何让复杂的工作变得更有条理,让酒店经营管理变得更有效率。

目 录

CONTENTS

第一篇

现代酒店前厅部管理

第1章 酒店前厅管理实务	2
第一节 酒店礼宾服务标准管理	2
一、前厅迎宾服务标准管理	2
二、前厅行李服务标准管理	2
三、前厅派送服务标准管理	4
四、前厅行李服务标准管理	5
第二节 酒店客房预订标准管理	6
一、现场预订服务管理	6
二、电话预订房服务管理	7
三、预订客人到达酒店时的情况处理	7
四、网络、传真、信函订房服务管理	8
五、超额预订时的管理办法	8
六、特殊预订服务管理	8
七、酒店客房预订取消时的管理	9
第三节 酒店服务前台标准管理	9
一、酒店服务前台接待服务	9
二、接待服务具体工作管理	12
第四节 酒店前厅总机服务标准管理	14
一、前厅总机服务内容与服务流程	14
二、酒店前厅总机服务管理	14
第五节 酒店前厅收银服务标准管理	16
一、前厅收银工作的基本内容	16
二、前厅收银服务管理	17
第六节 酒店代办委托服务标准管理	18
一、酒店代办委托服务的工作范围	18
二、酒店留言服务标准管理	20

第2章 酒店前厅部规范化管理制度与表格	22
第一节 前厅部各岗位职责与工作规范	22
一、酒店前厅部经理岗位职责	22
二、酒店前厅部值班经理岗位职责	23
三、酒店前厅部副经理岗位职责	23
四、前厅部大堂经理岗位职责	23
五、前厅部大堂副经理岗位职责	24
六、酒店前台主管岗位职责	25
七、前厅部总台接待员岗位职责	25
八、前厅迎宾主管岗位职责	26
九、前厅迎宾员岗位职责	26
十、前厅总服务台收银员岗位职责	27
十一、酒店前台文员岗位职责	27
十二、前厅总台值班人员岗位职责	27
十三、前厅商务中心主管岗位职责	28
十四、前厅商务中心领班岗位职责	28
十五、前厅商务中心服务员岗位职责	29
十六、前厅预订部主管岗位职责	29
十七、前厅预订员岗位职责	30
十八、前厅行李员岗位职责	30
十九、前厅电信服务员岗位职责	30
二十、前厅总机领班岗位职责	32
第二节 前厅部管理制度	32
一、酒店前台交接班管理制度	32
二、酒店前台管理制度	32
三、前厅受理特殊预订管理制度	33
四、核对和确定客人预订管理制度	33
五、前厅取消预订管理制度	34
六、前厅预防超额预订管理制度	34
七、预计抵店客人情况报告制度	35
八、酒店电话订房管理制度	35
九、现场预订管理制度	36
十、前厅接待处管理制度	36
十一、前厅文员服务管理制度	37
十二、客人接送服务管理制度	37
十三、前厅总机服务管理制度	38
十四、前厅投诉管理制度	38
十五、酒店散客入住登记管理制度	39

十六、酒店团体入住管理制度	39
十七、酒店接待预订房客人入住管理制度	39
十八、前厅受理客房加床服务制度	40
十九、客人转房处理制度	40
二十、酒店故障客房及无法分配房管理制度	41
二十一、酒店申报住宿登记管理制度	42
二十二、酒店客房钥匙管理制度	42
二十三、酒店团体、长包房结账管理制度	43
二十四、客人遗失物品管理制度	43
二十五、客人入店行李服务管理制度	44
二十六、客人离店行李服务制度	45
二十七、酒店订票服务管理制度	46
二十八、酒店客人延迟退房管理制度	46
第三节 前厅部常用管理表格	47
一、前厅总台检查表	47
二、前厅预订部门检查表	47
三、前厅保安部门检查表	48
四、前厅经理工作日报表	49
五、交接班登记表	49
六、客人订房确认表	50
七、前厅经理工作月报表	51
八、酒店给客人的致歉信	51
九、客人档案登记表	51
十、预计抵店顾客登记表	52
十一、预计离店客人登记表	52
十二、境外顾客登记表	52
十三、VIP 客人接待通知单	52
十四、鲜花果品出入日报表	53
十五、物品流向记录表	53
十六、临时加床通知单	53
十七、延长退房通知单	53
十八、顾客退房登记表	54
十九、逾期未离店顾客催办交接表	54
二十、房间钥匙跟踪表	54
二十一、保险箱或房门反锁申请表	54
二十二、房间检查报告	55
二十三、散客行李登记表	55
二十四、团体客人行李登记表	55

二十五、换房客行李登记表	55
二十六、委托代办事项登记表	56
二十七、邮件转送登记表	56
二十八、行李员工作任务记录表	56
二十九、行李服务台交代事项记录表	56
三十、酒店补配(增配)钥匙申请记录表	57
三十一、贵宾情况登记表	57
三十二、贵宾接待规格申请表	57
三十三、贵宾接待账务部门审批表	58
三十四、贵宾预订礼品登记表	58
三十五、顾客意见处理登记表	59
三十六、顾客物品遗失登记表	59
三十七、失物招领表	59

第3章 酒店前厅部员工礼仪礼貌服务标准

第一节 酒店前厅部员工素质要求	60
第二节 前厅部员工礼仪礼貌服务标准	61
一、前厅大堂助理服务礼仪标准	61
二、酒店前厅迎宾服务礼仪标准	61
三、酒店门卫迎送客人服务礼仪标准	62
四、前厅电话服务人员服务礼仪标准	64
五、酒店电梯服务礼仪标准	65
六、前厅总服务台接待服务礼仪标准	66
七、商务中心文员服务礼仪标准	70

第二篇

现代酒店客房部管理

第4章 酒店客房用品与设备管理	74
第一节 客房设备的摆放标准管理	74
一、酒店客房设备的摆放标准	74
二、客房物品、设备管理	76
第二节 客房设备的使用与维护管理	77
一、酒店客房门窗、装饰、灯具设备的使用与维护	77
二、酒店客房陶瓷、玻璃器皿的使用与维护	78
三、电器设备的使用与维护	79
四、卫生间的使用与维护	80
五、家具的使用与维护	80

第三节 客房设备的选用与控制	81
一、客人用品的选用	81
二、客人用品的控制	82
第5章 酒店客房卫生管理	84
第一节 清扫客房的基本要求与方法	84
一、清扫客房的基本要求	84
二、清扫客房的基本方法	84
三、清扫客房的基本次序	84
四、清扫客房前的准备	85
五、确定客房是否可以清洁	86
六、客房卫生间的清洁	86
七、空房清扫	87
第二节 清扫客房时需要注意的问题	88
一、客房卫生间清洁时应该注意的细节问题	88
二、客房清洁时应该注意的问题	88
三、住客房清洁时应注意的问题	89
第三节 客房卫生计划的制订与管理	90
一、计划清洁	90
二、客房卫生计划的内容与周期	90
三、计划卫生的方法	90
四、计划卫生管理	91
第6章 酒店客房安全管理	92
第一节 客房部安全管理的基本常识	92
一、客房部安全管理的要点	92
二、客房安全管理的基本要求	92
三、火灾的预防及处理程序	93
第二节 客房安全管理的基本制度	94
一、客人来访登记制度	94
二、酒店楼层安全管理制度	94
三、失窃处理制度	95
四、客人疾病、紧急情况处理制度	95
第7章 酒店客房部规范化管理制度与表格	96
第一节 客房部各岗位职责与工作规范	96
一、客房部经理岗位职责	96
二、客房部值班经理岗位职责	96
三、客房部早班主管岗位职责	97
四、客房部中班主管岗位职责	97
五、客房部楼层主管岗位职责	98

六、客房部楼层领班岗位职责	98
七、白班楼层服务员岗位职责	99
八、中班楼层服务员岗位职责	99
九、洁净部经理岗位职责	100
十、洁净部领班岗位职责	100
十一、洗手间值班员岗位职责	100
十二、客房清洁员岗位职责	101
十三、客房勤杂工岗位职责	101
十四、夜班主管岗位职责	102
十五、服务中心领班岗位职责	102
十六、服务中心服务员岗位职责	103
十七、服务中心夜班服务员岗位职责	103
第二节 客房部管理制度	104
一、客人入住管理制度	104
二、客房清扫管理制度	104
三、客房酒水饮料服务管理制度	105
四、卫生间清洁制度	106
五、开夜床操作管理制度	106
六、清洁客人用品管理制度	107
七、客房检查管理制度	108
八、客人衣物洗涤服务管理制度	109
九、客房部防火管理制度	110
十、客房设施维护保养管理制度	110
第三节 客房部常用管理表格	112
一、客房部人员排班表	112
二、客人进出客房核对表	112
三、客房情况报告表	112
四、客房状况报告表	113
五、客房用品库存清单	113
六、客房用品报告表	114
七、客房物品借用登记表	114
八、客人遗留物品登记表	114
九、客房装饰情况登记表	115
十、客房建筑维修情况登记表	115
十一、客房卫生间装饰情况登记表	115
十二、工程维修登记单	116
十三、客房仓库客用消耗品盘存记录	116
十四、客房用品消耗统计月报表	116

十五、楼层工作日报表	117
十六、楼层客房情况登记表	117
十七、房态检查报告表	117
十八、客房情况登记表	118
十九、客房做夜床检查记录表	118
二十、来访客人登记表	118
二十一、顾客离店情况登记表	118
二十二、钥匙领用表	119
二十三、取交钥匙记录表	119
二十四、酒水提取单	119
二十五、楼层物品盘存表	119
二十六、顾客退房登记表	120

第8章 酒店客房部员工礼仪礼貌服务标准

第一节 客房部员工素质与业务要求	121
一、客房部员工的素质要求与标准	121
二、客房部人员的业务要求与标准	122
第二节 客房部员工礼仪礼貌服务标准	122
一、客房部员工的行为礼仪规范	122
二、接送客人时的服务礼仪规范	123
三、客房送餐时的服务礼仪规范	124
四、客房部洗衣服务礼仪规范	125
五、遗失物招领时的服务礼仪规范	125

第三篇

现代酒店餐饮部管理

第9章 餐饮部原料采购与储存管理	128
第一节 酒店餐饮部采购概述	128
一、餐饮采购的意义与目标	128
二、餐饮采购的组织	128
三、采购人员的主要任务	128
四、货源选择与采购要点	129
第二节 餐饮部采购中的订货管理	130
一、订货目标	130
二、订货对象	130
三、如何确定订货数量	131
四、订货的方法	132

第三节 酒店餐饮部食品原料采购标准	133
第四节 酒店餐饮原料采购的审核与验收	136
一、验收目标	137
二、验收任务	137
三、验收程序	137
四、验收程序的相关规定	138
五、验收过程中需要注意的事项	138
六、验收中的常见问题	139
七、退货处理的方式	140
第五节 餐饮部原料的储存管理	141
一、原料的储存方法	141
二、原料储存时的注意事项	143
三、食品储存的不当因素	144
四、原料储存与仓管的原则	144
五、存货管理作业	145
六、原料盘点作业管理	147
七、酒店餐饮部库房规划	149
第10章 餐饮部服务管理	150
第一节 餐饮服务的基本技能	150
一、托盘服务技能	150
二、餐台的布置技巧	151
三、斟酒的服务技巧	153
四、餐巾折花的技巧	154
第二节 餐饮服务的主要环节	157
一、餐前准备阶段	157
二、就餐服务阶段	159
三、就餐结束后的工作	161
第三节 餐饮服务指南	162
一、中餐餐饮服务指南	162
二、西餐餐饮服务指南	165
三、酒店宴会服务指南	169
第四节 餐饮服务质量控制管理	173
一、酒店餐饮服务质量控制管理的基础	173
二、酒店餐饮服务质量控制的基本方法	174
第11章 酒店餐饮部规范化管理制度与表格	176
第一节 餐饮部各岗位职责与工作规范	176
一、酒店餐饮部经理岗位职责	176
二、酒店餐饮部副经理岗位职责	176

三、餐厅领班岗位职责	177
四、餐厅厨师岗位职责	177
五、中餐厅经理岗位职责	177
六、中餐厅领班岗位职责	178
七、中餐厅总厨岗位职责	178
八、酒店西餐厅经理岗位职责	179
九、西餐厅领班岗位职责	180
十、酒水部经理岗位职责	180
十一、酒店宴会部经理岗位职责	180
十二、餐饮服务员岗位职责	181
十三、餐厅传菜员岗位职责	181
十四、酒店宴会销售经理岗位职责	181
十五、酒吧领班岗位职责	182
十六、调酒师岗位职责	182
第二节 餐饮部管理制度	182
一、酒店餐饮部服务制度	182
二、酒店餐饮部工作人员管理制度	183
三、酒店餐饮部会议制度	184
四、酒店餐饮部设备设施管理制度	184
五、餐饮部服务质量控制制度	185
六、餐饮部考核制度	186
七、餐饮部物资发放制度	186
八、餐饮部交接班制度	186
九、酒店餐厅收银管理制度	187
十、餐饮部点菜服务操作制度	188
十一、西餐、自助餐服务制度	189
十二、西餐宴会服务制度	189
十三、西餐鸡尾酒会服务制度	189
十四、西餐送餐服务制度	189
十五、酒店宴会准备制度	190
十六、餐饮部员工培训制度	190
十七、餐后清洁管理制度	190
十八、餐饮部食品卫生管理制度	191
十九、餐饮部食品验收管理制度	191
第三节 餐饮部厨房安全、卫生管理制度	192
一、餐饮部厨房重点安全管理制度	192
二、餐饮部厨房其他安全管理规范	194
三、餐饮部厨房工作人员安全操作规范	194

四、餐饮部厨房作业的卫生标准	196
五、餐饮部厨房设备清洁规范	196
六、餐饮部厨房餐具的洗涤程序	198
七、餐饮部厨房垃圾的处理规范	201
八、餐饮部厨房工作人员的个人卫生规范	201
九、餐饮部厨房各岗位人员卫生细节规范	202
第四节 餐饮部常用管理表格	204
一、餐饮部日常经营状况表	204
二、餐饮部团队客情登记表	204
三、餐饮部值班表	204
四、餐饮部值班记录	205
五、酒吧内部调拨单	205
六、餐饮部营业收入统计表	205
七、会客登记表	206
八、食品检验记录	206
九、食品卫生检验报告	206
十、食品质量顾客意见反馈表	206
十一、食品原料进货申购单	207
十二、厨房领料单	207
十三、食品原料验收表	207
十四、食品原料转账单	207
十五、菜单成本控制表	208
十六、酒吧日消耗单	208
十七、市场竞争情况调查表	208
十八、订餐登记表	208
十九、点菜登记表	209
二十、海鲜登记表	209
二十一、酒水登记表	209
二十二、团队订餐表	210
二十三、宴会合同表	210
二十四、宴会接待通知单	211
二十五、宴会顾客档案卡	211
二十六、顾客情况登记表	212
二十七、酒水报损表	212
二十八、酒品销售日报表	212
二十九、餐饮用品计划表	213
三十、餐厨用具借用表	213
三十一、餐厨用具报损情况记录表	213

三十二、餐厨用具损耗月报表	213
三十三、中式瓷器、银器提货单	214
三十四、西式瓷器、银器提货单	214
三十五、餐饮用品盘点表	214
三十六、餐饮用具损耗报告单	214
三十七、菜品管理表	215
三十八、厨房不合格产品记录表	215
三十九、厨房退菜登记表	215
四十、食品加工表	216
四十一、厨房卫生检查表	216
四十二、厨房领料登记表	217
第 12 章 酒店餐饮部员工礼仪礼貌服务标准	218
第一节 餐饮部员工的素质和业务要求	218
一、酒店餐饮部员工的素质要求	218
二、酒店餐饮部员工的业务要求	219
第二节 餐饮部员工礼仪礼貌服务标准	220
一、餐饮部员工卫生礼仪标准	220
二、餐饮部迎宾人员服务礼仪标准	221
三、餐饮部语言服务礼仪标准	222
四、餐饮部肢体语言服务礼仪标准	224
五、酒店零散用餐的服务礼仪标准	225

第四篇

现代酒店康乐部管理

第 13 章 酒店康乐部的基本项目设置	230
第一节 游泳池服务与管理	230
第二节 桑拿房服务与管理	231
第三节 健身房服务与管理	232
第四节 台球室服务与管理	233
第五节 保龄球馆服务与管理	233
第六节 美容美发厅服务与管理	234
第七节 按摩室服务与管理	235
第 14 章 酒店康乐部规范化管理制度与表格	237
第一节 康乐部各岗位职责与工作规范	237
一、康乐部经理岗位职责	237
二、康乐部副经理岗位职责	237

三、健身房主管岗位职责	238
四、健身房服务人员岗位职责	238
五、桑拿室服务人员岗位职责	238
六、桑拿室水吧服务人员岗位职责	239
七、桑拿室水池服务人员岗位职责	239
八、桑拿室按摩人员岗位职责	239
九、桑拿室勤杂人员岗位职责	240
十、台球室主管岗位职责	240
十一、台球室服务员岗位职责	240
十二、美容美发主管岗位职责	241
十三、美容美发服务人员岗位职责	241
十四、游艺室主管岗位职责	241
十五、游艺室服务人员岗位职责	242
十六、康乐部门卫岗位职责	242
第二节 康乐部管理制度	242
一、康乐部日常管理制度	242
二、游泳池卫生管理制度	243
三、游泳池管理制度	243
四、健身房服务管理制度	244
五、健身房卫生清洁管理制度	244
六、台球室服务管理制度	245
七、美容师服务管理制度	245
八、美容美发服务管理制度	245
九、游艺室服务管理制度	246
十、游艺室卫生清洁管理制度	247
十一、散客结账服务管理制度	247
十二、客人纠纷处理制度	248
十三、客人发生意外时的管理制度	248
第三节 康乐部常用管理表格	249
一、健身房服务质量检查表	249
二、游泳池服务质量检查表	250
三、台球服务质量检查表	251
四、高尔夫球服务质量检查表	252
五、网球服务质量检查表	253
六、桑拿浴服务质量检查评分表	254
七、美容美发厅服务质量检查表	255
八、游艺室服务质量检查表	256
九、康乐部营业情况统计表	256