

现代饭店经营运转 实用表格大全

中国旅游饭店业协会 编
中国旅游协会人力资源开发培训中心

袁宗堂 方法林 主编
陈志学

中国经济出版社

现代饭店经营运转实用表格大全

中 国 旅 游 饭 店 业 协 会 编
中国旅游协会人力资源开发培训中心

袁宗堂 方法林 主编
陈志学

责任编辑:杨松林 杨薇薇

责任校对:卢京红 禹汉玲 乔 键 余 虹

封面设计:李贺然

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店经营运转实用表格大全/袁宗堂、方法林、陈志学主编. - 北京:中国经济出版社, 1999.3

ISBN 7-5017-4543-9

I. 现… II. ①袁…②方…③陈… III. 饭店-企业管理 IV. F 719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 27238 号

现代饭店经营运转实用表格大全

主 编 袁宗堂 方法林
陈 志 学

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号)

(邮政编码:100037)

北京市振兴印刷厂印刷

787×1092 毫米 1/16 41.5 印张 984 千字

1999 年 3 月第 1 版 1999 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 7-5017-4543-9/Z·647

定价:78.00 元

序

目前,我国旅游饭店行业已出版了许多有关饭店经营管理的书籍,特别是涉及客房、餐饮、财务、前台、营销和市场开发方面实务性内容的书籍较多,这些书籍是饭店管理经验的提炼和总结,对指导饭店搞好经营,加强管理,搞好设备运转和维修保养起到了积极作用。但从已出版的书籍中尚未发现有关饭店经营活动和日常管理中实用表格的内容。《现代饭店经营运转实用表格大全》一书的出版发行,填补了这方面的空白。

《现代饭店经营运转实用表格大全》汇集了饭店常用的表格 630 多张,涉及饭店 12 个部门,可以称得上内容丰富,涉及面广,实用性强,参考价值高。这本书既适合旅游饭店各个管理部门从事管理工作的同志参考使用,也适合饭店建章立制、改善管理、推行现代管理方法使用,还可作为旅游院校、培训中心的教学参考书。这是一本难得的使用价值较高的业务书籍。

《现代饭店经营运转实用表格大全》中的表格,许多来自国外高档饭店的现用表格,有相当一部份是我国四、五星级合资饭店的实用表格,中英文对照,既有全店性通用表格,也有部室间相互联系的实用表格;从前台客人入住登记到客人离店结算帐单,从员工报到打卡到报酬发放,从物资入库登记到申领使用,从前台经营到后勤消防、安全保卫,样样都用表格反映出来。这本书的问世,对于饭店搞好经营管理,借用成功经验,简化周转程序,提高工作效率,提供了直接的参考样板;对我国饭店业的管理增添了新的内容;为饭店管理者提供了强有力的助手。

我们向饭店业的同仁推荐这本书,就是为了让大家有所参考,为搞好饭店经营管理助大家一臂之力。

中国旅游饭店业协会秘书长

袁学奎

1999 年 3 月 5 日

ABC 87/52

责任编辑：杨松林 杨薇薇
责任校对：卢京红 禹汉玲
乔 键 余 虹
封面设计：李贺然

目 录

第一章 前厅部

1. 预期抵店客人名单	(1)	23. 离店通知书	(19)
2. 预期离店客人名单	(2)	24. 离店单	(20)
3. 外国人临时住宿登记表	(3)	25. 散客离店登记表	(21)
4. 国内客人住宿登记表	(4)	26. 离店客人名单	(21)
5. 外籍旅客一览表	(4)	27. 每日接待情况表	(22)
6. 团体人员住宿登记表	(5)	28. 前厅总台交接班记录	(22)
7. 散客进店登记表	(6)	29. 客房和/或价格更换表	(23)
8. 预订卡条	(6)	30. 房间折扣申请表	(24)
9. 预订记录簿	(7)	31. 房租折扣签单	(24)
10. 预订确认书	(8)	32. 客房、房租变更通知单	(25)
11. 取消预订登记本	(9)	33. 加床通知	(25)
12. 婉拒预订的致歉信	(9)	34. VIP 呈报单	(26)
13. 客史档案卡	(10)	35. 在店贵宾、团队名单	(27)
14. 贵宾接待规格审批表	(11)	36. 在店团队统计表	(28)
15. 贵宾接待帐务处理审批表	(11)	37. 每周团体预报	(29)
16. 贵宾预定/礼品申请单	(12)	38. 每月团体预告	(29)
17. 定房单	(13)	39. 次日到店客人表	(30)
18. 团体接待单	(14)	40. 会议接待单	(31)
19. 定金确认书	(15)	41. 团体收费签认单	(32)
20. 定金收据	(16)	42. 车辆使用计费单	(33)
21. 房价及预订情况分析表	(17)	43. 在店团队统计表	(34)
22. 承诺付款书	(18)	44. 团体叫醒及用餐通知单	(34)
		45. 当日离店团队表	(35)
		46. 未订房住客名单	(36)
		47. 换房登记表	(36)
		48. 客房营业日报表	(37)

49. 营业分析对照表	(38)	85. 月客流量分析报表	(63)
50. 客源分析表	(39)	86. 月份团体流量分析表	(64)
51. 客源地分布表	(40)	87. 宾客投诉处理单(大堂副理)	
52. 客房销售预算表	(40)		(64)
53. 房价预测表	(41)	88. 大堂副理值班记录	(65)
54. 柜台交待事项处理簿	(42)	89. 客人报失登记表	(65)
55. 保留房及待修房卡条	(42)	90. 水果、鲜花赠送代办通知单	
56. 待客来取单	(43)		(66)
57. 楼层报告	(44)	91. 鲜花、水果篮通知单	(67)
58. 客房状况差异表	(44)	92. 水果(鲜花)出入日报表	(67)
59. 客房状况调整表	(45)	93. 水果赠送及代办收送客房	
60. 客房状况报告	(46)	服务签收表	(68)
61. 留言	(47)	94. 递送物品登记表	(68)
62. 一周客情预报表	(48)	95. 失物招领记录	(69)
63. 报纸递送表	(48)	96. 待修房卡条	(69)
64. 叫醒记录	(49)	97. 大厅夜间值勤日记表	(70)
65. 团队行李入店登记表	(50)	98. 外出登记表	(70)
66. 团队行李出店登记表	(51)	99. 出租汽车记录表	(70)
67. 散客行李登记表	(52)		
68. 行李存放	(53)		
69. 行李员工作任务记录表	(53)		
70. 行李房存放情况报告	(54)		
71. 行李暂存登记表	(55)		
72. 迁入行李登记表	(55)		
73. 换房行李登记表	(56)		
74. 迁出行李登记表	(56)		
75. 行李服务台交待事项			
处理簿	(57)		
76. 长途电话登记表	(57)		
77. 订票登记表	(58)		
78. 邮件转送单	(58)		
79. 住客邮件递送登记表	(59)		
80. 商务中心综合服务单	(60)		
81. 客房钥匙遗失报告	(60)		
82. 饭店补配(增配)钥匙申请单			
.....	(61)		
83. 钥匙袋	(61)		
84. 客房营业日报表(附表)	(62)		

第二章 客房部

1. 宾客意见调查表	(71)
2. 客人意见问询表	(75)
3. 客房占用状态表	(78)
4. 客房日报表	(79)
5. 楼层对客服务员工作日报	(79)
6. 客房中心电话记录簿	(80)
7. 客房状况显示表	(80)
8. 客房状况差异表	(81)
9. 客房状况调整表	(81)
10. 客房状况报告	(82)
11. 客房维修统计表	(82)
12. 逃帐记录本	(83)
13. 租借用品汇总登记表	(83)
14. 当日进店、走客通知单	(84)
15. 钥匙领用表	(84)
16. 客房少损物品记录单	(85)

17. 楼层领班工作单	(85)	54. 公共区域清洗记录表	(112)
18. 客房计划卫生检查评分表	(86)	55. PA 沙发、地毯洗涤统计表	(113)
19. 客房计划卫生表	(87)	56. PA 员工工作单	(113)
20. 客房清扫报告(一)	(87)	57. 公共区域清扫检查单	(114)
21. 客房清扫报告(二)	(88)	58. 客房周期清洁表	(114)
22. 交()班登记表	(89)	59. 公共区域领班工作单	(114)
23. 客房夜床服务报告	(90)	60. 洗手间卫生检查记分表	(115)
24. 客房部做夜床检查记录表	(91)	61. 湿洗	(116)
25. 房态检查报告表	(91)	62. 烫衣	(117)
26. 客房检查记录表	(92)	63. 干洗	(118)
27. 遗留物品登记簿	(93)	64. 每天客人干洗衣项目报告	(119)
28. 客人遗留物品登记单	(93)	65. 每天客人湿洗衣项目报告	(120)
29. 服务员日常清洁工作单	(94)	66. 每天客人烫熨衣项目报告	(121)
30. 客房服务员房务报告	(94)	67. 客衣服务(一)	(122)
31. 客房用品报告表	(95)	68. 客衣服务(二)	(123)
32. 客房装饰情况表(一)	(96)	69. 客衣服务(三)	(123)
33. 客房装饰情况表(二)	(97)	70. 客衣服务(四)	(124)
34. 工程维修通知单	(98)	71. 客衣服务(五)	(125)
35. 客房维修报表	(99)	72. 洗衣服务营业日报表	(126)
36. 来访客人登记表	(100)	73. 客衣交接记录表	(126)
37. 楼层工作日志	(101)	74. 干洗制服收发记录表	(127)
38. 借用物品登记表	(101)	75. 水洗制服收发记录表	(127)
39. 去向留言单	(102)	76. 楼层棉织品每日收发记录表	(128)
40. 便条	(103)	77. 餐厅棉织品每日收发记录表	(128)
41. 婴儿看护申请单	(104)	78. 厨师制服收发记录表	(129)
42. 客房小酒吧补充单	(105)	79. 客衣收衣记录表	(129)
43. 客房小酒吧一周消耗单	(105)	80. 客衣送衣记录表	(130)
44. 小酒吧日消耗单	(106)	81. 楼层棉织品收洗单	(130)
45. 客房小酒吧饮料总帐簿	(106)	82. 餐饮部棉织品盘存表	(131)
46. 客房小酒吧帐单	(107)	83. 客房棉织品盘存表(一)	(132)
47. 客房饮料签单	(108)	84. 客房棉织品盘存表(二)	(132)
48. 每日房间卫生用品耗量表	(108)	85. 餐饮部棉织品收洗单	(133)
49. 日常消耗品申领单	(109)	86. 月度营运状况表	(133)
50. 楼层物品盘存单	(110)	87. 用花通知单	(134)
51. 布件统计表	(110)	88. 用花统计表	(134)
52. 客房仓库客用消耗品盘存记录	(111)		
53. 客房用品消耗统计月报表	(112)		

第三章 餐饮部

1. 餐饮部各部门经营情况综合 日报表	(135)	32. 原料加工成本计算卡	(154)
2. 订餐表	(136)	33. 餐厅餐具损耗月报表	(155)
3. 团队订餐表	(137)	34. 餐饮部内部物品借料单	(156)
4. 饭店宴会合约书	(138)	35. 食品卫生检查报告	(156)
5. 宴会编排表	(139)	36. 食品检验记录	(157)
6. 宴会客户档案卡	(140)	37. 食品卫生逐日检查表	(158)
7. 客户通讯录	(140)	38. 切配中心领货单	(159)
8. 当日宴会会议情况表	(141)	39. 厨房内部干货食品领料单	(159)
9. 团体、VIP 及陪同就餐通知单	(141)	40. 厨房领料单	(160)
10. 酒吧销售日报表	(142)	41. 厨房菜点定额成本卡	(160)
11. 中餐厅茶点单	(143)	42. 食品二级仓盘存月报	(161)
12. 食物单	(144)	43. 蛋糕登记明细表	(161)
13. 酒水单	(144)	44. 工作委托单	(162)
14. 客房餐饮服务餐具清单	(145)	45. 使用音像设备通知单	(162)
15. 客房餐具收送明细表	(146)	46. 餐厅评估细则表	(163)
16. 客房送餐预订单	(146)	47. 厨房评估细则表	(165)
17. 餐饮出货凭单	(147)	48. 餐厅员工工作日评估表	(167)
18. 餐厨具借用单	(148)	49. 厨房员工工作日评估表	(167)
19. 餐厨具损耗月报表	(148)		
20. 餐饮部设备报修单	(149)		
21. 管事部餐厨具报损情况记录本	(149)		
22. 餐饮营业情况统计日报表	(150)		
23. 食品原料采购分配表	(150)		
24. 菜谱卡	(151)		
25. 食品原料验收表	(151)		
26. 食品原料(饮料)盘存表	(152)		
27. 当日菜肴信息单	(152)		
28. 食品原料转帐单	(152)		
29. 厨房值班检查表	(153)		
30. 食品原料进货申购单	(153)		
31. 菜谱成本控制表	(154)		

第四章 营销公关部

1. 团队订房协议书	(168)
2. 团队订房协议书(英文)	(170)
3. 散客订房协议书	(172)
4. 散客订房协议书(英文)	(173)
5. 长住房客房租赁协议书	(175)
6. 会议接待单	(177)
7. 团体接待单	(178)
8. 餐饮通知单	(179)
9. 团体变更通知单	(180)
10. 会议接待变更单	(181)
11. 散客变更通知单	(182)
12. 宴会预订更改单	(183)
13. 订房客人预期到达名单	(184)
14. 团队客源索引表	(185)
15. 订房回复传真发文稿	(185)
16. 订房委托书	(186)

17. 订房记录单	(187)
18. 客户信用申请表	(188)
19. 饭店会议记录	(189)
20. 客户资料卡	(190)
21. 每日销售访问报告	(191)
22. 每周销售访问计划表	(191)
23. 月销售访问汇总报告	(194)
24. 销售情况统计月报表	(195)
25. 订房流量表	(196)
26. 客户流量统计月报表	(197)
27. 团队房间预订统计月报表	(197)
28. 销售旅行费用报告	(198)
29. 每日国内/国际直拨长途 电话记录	(198)
30. 减免房费/其他费用申请表	(199)
31. 每日传真记录	(200)
32. 公关活动统计月报表	(200)
33. 大事记卡片	(201)
34. 每月媒介报道统计表	(201)
35. 美工申请表	(202)
36. 印刷申请表	(203)
37. 长途电话审批表	(204)
38. 宴请招待审批表	(204)

第五章 康乐部

1. 会员卡	(205)
2. 康乐服务客人登记表	(206)
3. 技师服务项目时间控制表	(206)
4. 康乐服务员工作日报	(207)
5. 桑拿按摩时间控制表	(208)
6. 带客情况统计表	(208)
7. 美容美发客人登记表	(209)
8. 点歌单	(209)
9. ____月卡	(210)
10. ____卡登记表	(210)

11. 预订和服务记录册	(211)
12. 康乐部娱乐日营业收入报表	(211)
13. 康乐部健身日营业收入报表	(212)

第六章 商场部

1. 购销合同书	(213)
2. 商场采购计划	(214)
3. 商场进货通知单	(215)
4. 商品进库单	(216)
5. 商品出库单	(217)
6. 进销存日报表	(218)
7. 商场代、寄销商品结算表	(219)
8. 商场代销商品验收清单	(220)
9. 商场销货收款单	(221)
10. 商场销货日报表	(222)
11. 营业收入日报表	(223)
12. 购销商品验收、在途商品 登记清单	(224)
13. 代销商品库存售出明细表	(224)
14. 柜台领货单	(225)
15. 商品调拨单	(225)
16. 盘点表	(226)
17. 商品损耗或益余报告表	(227)
18. 零售商品进、销、存及缴款 日报表	(227)
19. 商品入库验收单	(228)
20. 商品削价报告单	(228)
21. 商场柜组纪律、规格质量逐日 考核记分表	(229)
22. 交款单	(230)
23. 商品标签	(230)

第七章 财务部

1. 预付款单	(231)	33. 营业日报表(附表三)	(253)
2. 餐厅帐单	(232)	34. 夜间稽核试算平衡表	(254)
3. 点酒单	(232)	35. 健康中心每日营业报表	(255)
4. 预付单	(233)	36. 洗衣收入控制表	(256)
5. 对帐单	(233)	37. 饭店经营情况明细表	(257)
6. 杂项收费单	(234)	38. 客房经营情况明细表	(259)
7. 商务中心收费帐单	(234)	39. 餐饮经营明细表	(260)
8. 商务中心其他费用控制表	(235)	40. 营业收入明细表	(261)
9. 商务中心传真控制表	(235)	41. 行政管理费明细表	(262)
10. 商务中心收入控制表	(236)	42. 洗衣经营情况明细表	(263)
11. 帐单使用情况汇总表	(236)	43. 酒水进销存日报表	(264)
12. 佣金计算明细表	(237)	44. 餐厅餐券回收日报表	(264)
13. 佣金结付明细表	(237)	45. 损益表(一)	(265)
14. 贵重物品保管登记卡	(238)	46. 损益表(二)	(266)
15. 提前结帐客人通知单	(239)	47. 资产负债表	(267)
16. 客人离店预报及离店记录表	(239)	48. 财务状况变动表	(268)
17. 店内其他部门核销记录	(240)	49. 利润分配表	(269)
18. 宴请外来工作人员及司机 报销单	(240)	50. 宾客赊欠单核收表	(270)
19. 团体用餐转帐单	(240)	51. 公关接待通知单	(270)
20. 帐单号码控制表	(241)	52. 财务结算单	(271)
21. 客帐汇总日报表	(242)	53. 旅行社现付团统计分析表	(271)
22. 客人分户帐	(242)	54. 离店团队汇总表	(272)
23. 商场部收款日报	(243)	55. 信用卡追收分析表	(272)
24. 外币兑换日报表	(244)	56. 客房小酒吧逃帐明细表	(273)
25. 交款袋投入保险箱登记表	(245)	57. 客房小酒吧逃帐分析表	(273)
26. 收款员交款袋	(246)	58. 逃帐明细分析表	(274)
27. 收款员收入日报表	(247)	59. 记帐传票	(275)
28. 前厅收款员收入明细表	(248)	60. 记帐凭证汇总表	(276)
29. 营业点收款员收入明细表	(249)	61. 现金支取申请单	(277)
30. 营业日报表	(250)	62. 支票申请单	(277)
31. 营业日报表(附表一)	(251)	63. 总出纳现金收入日报表	(278)
32. 营业日报表(附表二)	(252)	64. 外埠差旅费报销单	(279)
		65. 医药费报销单	(279)
		66. 食品饮料内部转帐单	(280)
		67. 鲜活食品验收单	(280)
		68. 物资领用单	(281)
		69. 标准酒谱	(282)
		70. 标准食谱	(283)

第八章 工程部

15. 电梯故障情况表	(332)	50. 变电室紧急事故(或倒闸)处理单	(365)
16. 电梯定期保养报告书	(332)	51. 变电所倒闸操作表	(366)
17. 设备维护检查表	(333)	52. 变电所运行日记(一)	(367)
18. 电梯网络定期检查表	(333)	53. 变电所运行日记(二)	(368)
19. 电梯修理记录	(334)	54. 电泵检修记录	(369)
20. 电梯定期保养计划记录	(335)	55. 风机盘管计划大修记录(大清洁)	(370)
21. 设备资料卡	(336)	56. 安全检查登记表	(370)
22. 日/月材料消耗统计表	(337)	57. 热力站运行值班记录	(371)
23. 维修费用统计表	(338)	58. 锅炉房交接班记录	(372)
24. 班组工作日报	(339)	59. 锅炉安全保护装置试验记录表	(373)
25. 设备数据卡	(340)	60. 水质化验分析表	(373)
26. 设备档案卡	(341)	61. 软化器记录表	(374)
27. 维修单日报表(一)	(342)	62. 夏季设备普查记录	(375)
28. 维修单日报表(二)	(343)	63. 锅炉运行记录表(一)	(376)
29. 工程维修申请单	(344)	64. 锅炉运行记录表(二)	(377)
30. 维修申请表	(345)	65. 冷冻机组值班记录表	(378)
31. 维修记事簿/表	(346)	66. 各厅堂温度记录日报表	(379)
32. 工程维修人员记事手册	(346)	67. 空调区域测温表	(379)
33. 万能工每周检修客房统计表	(347)	68. 空调运行值班记录(一)	(380)
34. 万能工检修项目表(一 A)	(348)	69. 空调运行值班记录(二)	(381)
35. 万能工检修项目表(一 B)	(349)	70. 饭店能源消耗监控比较表	(382)
36. 万能工检修项目表(二)	(350)	71. 电话维修记录表	(383)
37. 万能工检修项目表(三)	(351)	72. 工程部()月份计划任务单	(384)
38. 万能工检修项目表(四)	(352)	73. 工程部各专业周工作计划表	(385)
39. 维修单报表	(353)	74. 急修工作单	(385)
40. 预防维修计划表	(354)	75. 设备履历卡	(386)
41. 工程部冷库检查日报表	(355)		
42. 设备运行及能源日消耗简表	(356)		
43. 主要设备周期润滑表	(357)		
44. 中央冷水机组运行记录表	(358)		
45. 水泵运行记录表(一)	(360)		
46. 水泵运行记录表(二)	(361)		
47. 电动机档案记录	(362)		
48. 消防试验记录表	(363)		
49. 变电站检修工作单	(364)		

第九章 安全部

1. 防火检查表	(392)
2. 消防中心日报表	(393)
3. 消防监控中心值班记录	(394)

37. 钥匙收发表 (420)

38. 备用钥匙使用单 (421)

39. 门锁钥匙增配单 (422)

40. 领钥匙单 (422)

1. 招聘面试评分表	(423)
2. 员工离职约见表	(424)
3. 职位申请书	(425)
4. 饭店职工登记表	(429)
5. 员工聘用申请表	(433)
6. 辞职通知书	(434)
7. 试用工转正表	(435)
8. 员工调动申请表	(436)
9. 人事变动表	(437)
10. 休假申请表	(438)
11. 调班通知单	(439)
12. 员工到离通知单	(439)
13. 工资调整申请表	(440)
14. 员工奖励通知	(441)
15. 饭店职工违纪处理单	(441)
16. 违纪通知书	(442)
17. 月实习生流动情况统计表	(443)
18. 员工遗失/损坏物品补领申请表	(444)
19. 超时工作记录表	(444)
20. 加班申请表	(445)
21. 休假申请书	(446)
22. 小时工申请表	(447)
23. 员工工作表现评估表	(448)
24. 考评表	(449)
25. 饭店物品领用/归还清单	(450)
26. 员工个人资料变更通知	(451)
27. 员工制服申请表	(452)
28. 员工人事证明申请表	(452)
29. 因公外出、班次变更等	

未刷卡审批表	(453)	旅客离店服务	(485)
30. 员工调出结转清单	(454)	2. 客房服务质量检查评分表	(486)
31. 超时工作授权书	(455)	客房设施与设备	(486)
32. 出勤统计表	(456)	客房用品	(487)
33. 制服发放卡	(457)	客房环境	(488)
34. 员工服装领据	(458)	客房安全	(488)
35. 职工死亡、受伤事故调查 报告书	(459)	客房卫生	(489)
36. 伤亡事故登记表	(460)	客用卫生间卫生	(490)
37. 培训档案	(461)	旅客入住服务	(491)
38. 月培训汇总表	(463)	客人住店服务	(491)
39. 月培训计划	(464)	客房酒吧服务	(492)
40. 部门员工培训记录表	(465)	开夜床服务	(493)
41. 培训课程(活动)报名表	(465)	客人特别要求服务	(493)
42. 受训员工进展跟查表	(466)	特殊情况处理	(494)
43. 培训课程评估表	(467)	客人投诉处理	(495)
44. 饭店培训评估表	(468)	客人退房离店	(496)
45. 教师教学质量评估表	(469)	3. 洗衣房服务质量检查评分表	(497)

第十一章 质检部

1. 前厅服务质量检查评分表	(470)	洗衣房配备	(497)
饭店门前	(470)	洗衣房设备与用品	(497)
饭店大厅	(471)	客衣送洗	(498)
前厅门卫	(471)	客衣洗涤	(498)
大堂经理	(472)	客衣纠纷处理	(499)
客房预订	(473)	棉织品送洗	(500)
柜台接待	(474)	棉织品洗涤	(500)
柜台问询处服务	(476)	棉织品配备与更新	(501)
行李服务	(478)	工作服洗涤	(501)
机场代表	(479)	4. 餐饮服务质量检查评分表	(503)
贵重物品保管	(479)	餐厅配备	(503)
电话总机	(480)	餐厅设备	(503)
商务中心服务	(481)	餐厅用品	(505)
前厅收款服务	(483)	餐厅环境	(505)
外币兑换服务	(484)	餐厅卫生	(506)
客人投诉处理	(484)	菜单设计	(507)
		餐厅铺台	(507)
		迎宾领位	(508)
		中餐服务	(509)
		西餐服务	(510)

团体用餐	(511)	保龄球服务	(541)
咖啡厅服务	(512)	台球室	(542)
酒吧服务	(513)	壁球室	(543)
自助餐服务	(514)	舞厅服务	(544)
中餐宴会服务	(514)	卡拉 OK 歌厅服务	(545)
西餐宴会服务	(516)	美容理发服务	(546)
鸡尾酒会服务	(518)	按摩服务	(547)
冷餐会服务	(519)	闭路电视	(548)
客房送餐服务	(520)	游艺室	(549)
食品展销服务	(521)	演出餐厅	(549)
特殊情况处理	(522)	7. 饭店员工服务操作标准检查	
客人投诉处理	(523)	评分表	(551)
餐厅收款	(524)	职业道德	(551)
厨房环境	(525)	服务态度	(552)
厨房卫生	(525)	着装仪表	(552)
食品原材料质量	(526)	礼节礼貌	(553)
食品加工质量	(527)	服务语言	(554)
餐厨联系	(527)	形体动作	(554)
5. 商场部服务质量检查评分表		劳动纪律	(555)
.....	(529)	服务效率	(556)
设施配备	(529)	总体协调	(556)
商场环境	(530)	客人满意程度	(557)
商场卫生	(530)	8. 部门质量监察经理检查记录表	
花色品种与质量	(531)		(558)
商品陈列	(532)	9. 部门质量监察经理检查日报表	
售前准备	(532)		(559)
商品导购服务	(533)	10. 客人投诉日报表	(560)
柜台售货服务	(533)	11. 质量问题整改通知单	(561)
包扎成交	(534)	12. 质量违纪通知单	(561)
收款结帐	(534)	13. 投诉内容分类月报表	(562)
售后服务	(535)	14. 每周质量检查表	(563)
客人投诉处理	(536)		
6. 康乐娱乐设施服务质量检查			
评分表	(537)		
游泳池	(537)		
健身房	(538)		
桑拿浴	(539)		
网球场	(540)		

第十二章 办公室

1. 往来文件公函处理单	(564)
2. 来文登记簿	(565)
3. 文件传阅单	(565)

4. 文件处理单	(566)	(三)中华人民共和国旅游涉外饭店星级 评定检查员制度	(594)
5. 值班电话记录	(566)	(四)《旅游涉外饭店星级的划分及评定》 设施设备评定标准	(596)
6. 值班日志	(567)	(五)《旅游涉外饭店星级的划分及评定》 设施设备的维修保养及清洁卫生评 定标准及检查表	(614)
7. 工作检查表	(567)	(六)《旅游涉外饭店星级的划分及评定》 服务质量评定标准及检查表	(624)
8. 出车通知书	(568)	(七)《旅游涉外饭店星级的划分及评定》 宾客意见评定标准	(628)
9. 车辆维修申请表	(568)	(八)宾客意见评定表	(629)
10. 车辆例保单	(569)	(九)旅游涉外饭店星级评定总表	(630)
11. 维修车辆验收单	(569)	(十)饭店星级申请报告	(631)
12. 车队采购申请单	(570)		
13. 车队仓库货物收据	(570)		
14. 工作日志	(570)		
 第十三章 旅游涉外饭店 星级评定标准			
(一)旅游涉外饭店星级的划分及评定 (571)			
(二)中华人民共和国评定旅游涉外饭店 星级的规定 (591)			
附一:中国旅游协会人力资源开发 培训中心简介 (637)			
附二:饭店新书介绍 (639)			