



现代酒店实战运营指南丛书

Practical Operation for Hotel Management

新编现代酒店 服务流程标准化 培训实务全书

李晓蕊 / 编著

- 优化服务需求与供给间的匹配
- 增强信息在供求双方间的对称
- 促使酒店产业结构的优化变迁
- 增加顾客酒店服务的预期效用

加快酒店“情绪化服务——经验型服务——标准化服务——个性化服务”的不断升级，朝着辉煌的轨迹向前迈进。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



现代酒店实战运营指南丛书

新编现代酒店 服务流程标准化 培训实务全书

李晓蕊 / 编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店服务流程标准化培训实务全书/李晓蕊
编著. —北京: 企业管理出版社, 2007. 5

ISBN 978 - 7 - 80197 - 746 - 5

I. 新… II. 李… III. 饭店—商业服务 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 065836 号

书 名: 新编现代酒店服务流程标准化培训实务全书

作 者: 李晓蕊

责任编辑: 启 业

书 号: ISBN 978 - 7 - 80197 - 746 - 5

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河宏润印刷有限公司

经 销: 新华书店

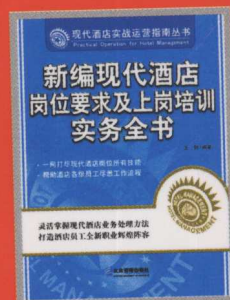
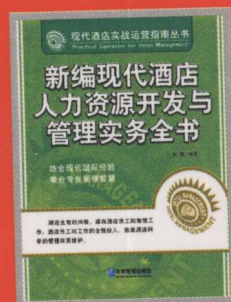
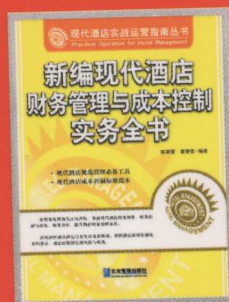
规 格: 170 毫米×230 毫米 16 开本 28 印张 400 千字

版 次: 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 58.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

一般情况下，酒店服务流程标准化是指导服务工作的纲领，是提升服务质量的基础，没有规范的服务，酒店的服务和管理工作就没有一个统一的标准，更说不上提高服务质量。但是客人的要求又并非千篇一律，要提高服务质量，力争满足每个客人的要求，就不能刻板地执行服务规范，而应根据时间、地点、场合以及服务对象的不同，为客人提供“个性化服务”和“超常服务”，这才是服务的最高境界，是服务工作的灵魂，也是赢得客人好感，赢得市场占有率的最佳途径之一。



前 言

美国著名酒店房地产行业研究咨询机构 Lodging Econometrics (LE) 的总裁帕特里克·福特接受《第一财经日报》专访时指出：“整个亚太地区酒店业建设规模相当大，其中将近半数发生在中国。”福特认为，中国作为全球发展最快的经济体，对世界的吸引力自然更大，这使得大量高档酒店在商业中心城市和旅游景点迅速建设起来，巨额资本流向亚洲，特别是中国，而且这种速度会在 10 年内保持平稳。预计到 2020 年，中国将成为全球最大的旅游目的地。2008 年的北京奥运会和 2010 年的上海世博会，都给酒店业发展带来了巨大推动力。如此豪华的发展阵容与巨额投资，使现代酒店服务流程标准化培训成为酒店发展的一个突破口。

酒店业是综合性非常强的服务行业，它集餐饮、住宿、康乐、商务等众多业务于一体，这一行业特征决定了现代酒店服务流程非常复杂凌乱，难度系数相当大。很多酒店因为服务不到位，没有科学系统的培训机制，使得酒店的经营陷入泥潭，混乱不堪。

当前国内酒店发展迅速，酒店之间竞争激烈。而酒店业是人才密集的行业，酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争。员工素质的高低决定着

酒店服务质量的高低。因此,我们编写了《新编现代酒店服务流程标准化培训实务全书》一书,以酒店服务知识为素材,以广大酒店员工为读者对象,使酒店员工在为宾客服务时,知道应该怎么做,应熟悉哪些知识,应遵守哪些规则,必须具备和掌握哪些技能,从而提高自身素质,成为一名优秀员工,为宾客提供优质服务。

本书既是一本酒店服务教科书,又是酒店管理人员进行管理的参考书。一方面,它可以为酒店企业的经理人日常工作提供指引与参考,并在具体实践中得以运用,达到立竿见影的效果;另一方面,它也可以为各院校酒店管理专业的学生提供一个学习研究的材料,从中不断地提升自己,完善自己。

全书分为酒店营业部门(包括前厅部、餐饮部、客房部)、酒店职能部门(包括总经理办公室、行政部、人力资源部、财务部、市场营销部、保安部、工程部、采购部、公关部)和酒店其他综合部门(包括康乐部、商场部、管家部、车务部)3大板块16个常见部门。各部门又包括各岗位服务标准流程、各岗位职责标准和各岗位常用记录表格3个方面的内容。服务标准流程条理清晰、科学、健全;岗位职责全面、详尽、具体;常用记录表格简洁、规范、实用。

全书集条理性、直观性、实用性于一体,规范而详细,是现代酒店服务流程标准化培训不可多得的必备工具书。

本书在编写过程中参考借鉴了同类其他书籍,在此一并予以感谢。由于编者水平有限,书中难免有疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

上篇

现代酒店营业部门培训实务指南

第1章 酒店前厅部标准化培训

1.1 前厅部各岗位服务标准流程

- (4) 1.1.1 前厅部总台住宿登记管理流程
- (6) 1.1.2 客房预订管理流程
- (8) 1.1.3 订票服务管理流程
- (9) 1.1.4 总台留言管理流程
- (9) 1.1.5 总台邮件服务管理流程
- (10) 1.1.6 客人贵重物品的寄存与保管处理流程
- (12) 1.1.7 客人丢失物品处理流程
- (13) 1.1.8 接待处管理流程
- (14) 1.1.9 行李员服务流程
- (16) 1.1.10 房间钥匙管理流程
- (17) 1.1.11 房间分配管理流程
- (18) 1.1.12 客人延迟退房处理流程
- (19) 1.1.13 投诉处理流程

1.2 前厅部各岗位职责标准

- (19) 1.2.1 前厅部经理岗位职责
- (21) 1.2.2 前厅部值班经理岗位职责
- (21) 1.2.3 大堂副理岗位职责

- (22) 1.2.4 前厅部主管岗位职责
- (23) 1.2.5 订房处主管岗位职责
- (23) 1.2.6 接待处主管领班岗位职责
- (24) 1.2.7 问询处主管岗位职责
- (25) 1.2.8 礼宾处主管岗位职责
- (26) 1.2.9 行李处主管领班岗位职责
- (27) 1.2.10 商务中心主管岗位职责
- (27) 1.2.11 总机领班岗位职责
- (28) 1.2.12 总服务台接待员岗位职责
- (28) 1.2.13 迎宾员岗位职责
- (29) 1.2.14 总服务台收银员岗位职责

1.3 前厅部各岗位常用记录表格

- (30) 1.3.1 客人订房登记表
- (31) 1.3.2 客人订房确认书
- (32) 1.3.3 客人临时住宿登记表
- (32) 1.3.4 客人档案表
- (33) 1.3.5 客人退房登记表
- (33) 1.3.6 客房营业日报表
- (35) 1.3.7 商务中心营业日报表
- (35) 1.3.8 前厅交接班登记表
- (36) 1.3.9 VIP 客人接待通知单
- (37) 1.3.10 团队顾客表
- (37) 1.3.11 散客行李登记表
- (38) 1.3.12 团体行李登记表
- (39) 1.3.13 行李搬运记录表
- (39) 1.3.14 宾客遗失物品登记表

第2章 酒店餐饮部标准化培训

2.1 餐饮部各岗位服务标准流程

- (42) 2.1.1 宴会预订服务流程
- (43) 2.1.2 确定点菜单服务流程
- (44) 2.1.3 上菜顺序与上菜时间的控制流程
- (45) 2.1.4 宴会出菜服务流程
- (45) 2.1.5 西式宴会服务流程
- (47) 2.1.6 自助餐宴会服务流程
- (48) 2.1.7 为客人点菜流程
- (49) 2.1.8 宴会服务流程
- (50) 2.1.9 餐后清洁管理流程
- (51) 2.1.10 宴会斟酒服务流程

2.2 餐饮部各岗位职责标准

- (52) 2.2.1 餐饮部经理岗位职责
- (53) 2.2.2 餐饮部副经理岗位职责
- (54) 2.2.3 厨师长岗位职责
- (55) 2.2.4 餐厅领班岗位职责
- (55) 2.2.5 厨房领班岗位职责
- (56) 2.2.6 宴会部经理岗位职责
- (56) 2.2.7 西餐厅大厨岗位职责
- (57) 2.2.8 酒水部经理岗位职责
- (58) 2.2.9 服务员岗位职责
- (58) 2.2.10 传菜员岗位职责

2.3 餐饮部各岗位常用记录表格

- (59) 2.3.1 餐饮部日经营台账
- (60) 2.3.2 餐厅卫生工作考核表
- (62) 2.3.3 餐饮部团队客情预报表
- (63) 2.3.4 餐厅食品质量客人意见反馈表
- (64) 2.3.5 餐饮部盈亏计划表

- (65) 2.3.6 食品原料验收日报表
- (66) 2.3.7 餐厅原料退货通知单
- (66) 2.3.8 顾客酒水单
- (67) 2.3.9 订餐单
- (67) 2.3.10 餐饮部营业收入月统计表

第3章 酒店客房部标准化培训

3.1 客房部各岗位服务标准流程

- (70) 3.1.1 接待客人入住管理流程
- (71) 3.1.2 客房酒水饮料服务流程
- (72) 3.1.3 客房检查管理流程
- (74) 3.1.4 中式、西式铺床流程
- (75) 3.1.5 客房部安全管理流程
- (76) 3.1.6 来访人员登记管理流程
- (76) 3.1.7 客房设施维护修养流程
- (78) 3.1.8 客房物品、设备管理流程
- (80) 3.1.9 客房清扫流程

3.2 客房部各岗位职责标准

- (84) 3.2.1 客房部经理岗位职责
- (85) 3.2.2 客房部副经理岗位职责
- (86) 3.2.3 楼层主管岗位职责
- (86) 3.2.4 白班楼层服务员岗位职责
- (87) 3.2.5 中班楼层服务员岗位职责
- (88) 3.2.6 夜班楼层服务员岗位职责
- (88) 3.2.7 客房服务中心主管岗位职责
- (89) 3.2.8 客房勤杂工岗位职责
- (89) 3.2.9 客房卫生服务员岗位职责
- (90) 3.2.10 客房服务中心信息员岗位职责

- | | | |
|-------|--------|--------------|
| (91) | 3.3 | 客房部各岗位常用记录表格 |
| (92) | 3.3.1 | 客房小酒吧销量检查汇总表 |
| (93) | 3.3.2 | 客房酒水单 |
| (95) | 3.3.3 | 小酒吧日消耗单 |
| (96) | 3.3.4 | 客房状况报告表 |
| (96) | 3.3.5 | 客房部当日大事记 |
| (98) | 3.3.6 | 客房用品存货清单 |
| (99) | 3.3.7 | 客房部一周人员安排表 |
| (99) | 3.3.8 | 周开房预测表 |
| (100) | 3.3.9 | 客房检查表 |
| (101) | 3.3.10 | 客人报失登记表 |
| (102) | 3.3.11 | 客人借用物品交接记录表 |
| (102) | 3.3.12 | 客人退房登记表 |
| (102) | 3.3.13 | 客房日用消费品申领表 |

中篇

现代酒店职能部门培训实务指南

第4章 酒店总经理办公室标准化培训

- | | | |
|-------|-------|-----------------|
| (108) | 4.1 | 总经理办公室各岗位服务标准流程 |
| (108) | 4.1.1 | 日常部门经理例会流程 |
| (111) | 4.1.2 | 会议管理流程 |
| (113) | 4.1.3 | 档案管理流程 |
| (113) | 4.1.4 | 文印管理流程 |
| (113) | 4.1.5 | 印章使用管理流程 |
| (114) | 4.1.6 | 办公室物品管理流程 |
| (115) | 4.2 | 总经理办公室各岗位职责标准 |
| (116) | 4.2.1 | 总经理岗位职责 |
| | 4.2.2 | 副总经理岗位职责 |

- (117) 4.2.3 总经理助理岗位职责
- (117) 4.2.4 总经理秘书岗位职责
- (118) 4.2.5 总经理办公室主任岗位职责
- (119) 4.2.6 总经理办公室文员岗位职责
- 4.3 总经理办公室各岗位常用记录表格
- (119) 4.3.1 总经理日常活动日程表
- (120) 4.3.2 总经理会议记录表
- (121) 4.3.3 员工奖惩月报表
- (122) 4.3.4 员工职位规范表
- (122) 4.3.5 会议提案报表
- (123) 4.3.6 会议决定事项实施管理表
- (123) 4.3.7 日常文件收发文编号登记表
- (124) 4.3.8 办公用品耗用统计表

第5章 酒店行政部标准化培训

- 5.1 行政部各岗位服务标准流程
- (126) 5.1.1 文件收发管理流程
- (126) 5.1.2 酒店保密管理流程
- (128) 5.1.3 酒店机要文书管理流程
- (129) 5.1.4 酒店重要文件保管处理流程
- (129) 5.1.5 酒店备品供应与保管流程
- (130) 5.1.6 员工着装管理流程
- (131) 5.1.7 员工工作服收发管理流程
- (131) 5.1.8 新员工入店办理服装领用手续流程
- (132) 5.1.9 员工调换岗位和换季服装管理流程
- (132) 5.1.10 名片管理流程
- (132) 5.1.11 员工出差管理流程
- (133) 5.1.12 重大责任投诉处理流程

- (133) 5.1.13 员工公寓管理流程
- (134) 5.1.14 员工公寓会客管理流程
- (134) 5.1.15 员工公寓卫生管理流程
- (134) 5.1.16 员工更衣室管理流程
- (135) 5.1.17 员工餐厅厨房卫生管理流程
- (135) 5.1.18 节庆日彩灯、彩旗管理流程
- (136) 5.1.19 大型重要活动档案管理流程

5.2 行政部各岗位职责标准

- (136) 5.2.1 行政部经理岗位职责
- (137) 5.2.2 行政部副经理岗位职责
- (137) 5.2.3 办公室主任岗位职责
- (138) 5.2.4 办公室文员岗位职责
- (138) 5.2.5 制服收发员岗位职责
- (139) 5.2.6 员工公寓管理员岗位职责
- (139) 5.2.7 员工公寓门卫岗位职责
- (140) 5.2.8 员工公寓服务员岗位职责
- (140) 5.2.9 员工出差管理员岗位职责

5.3 行政部各岗位常用记录表格

- (141) 5.3.1 重要信件收发记录表
- (142) 5.3.2 文件发放登记表
- (143) 5.3.3 员工工作服发放登记表
- (144) 5.3.4 办公用品采购计划表
- (144) 5.3.5 办公用品领用表

第6章 酒店人力资源部标准化培训

6.1 人力资源部各岗位服务标准流程

- (148) 6.1.1 酒店员工聘用流程
- (150) 6.1.2 酒店员工培训管理流程

- (151) 6.1.3 酒店员工管理考核流程
- (152) 6.1.4 酒店员工辞退管理流程
- (155) 6.1.5 酒店员工考勤管理流程
- (156) 6.1.6 酒店员工奖金管理流程
- (160) 6.1.7 酒店员工工作考评流程
- (161) 6.1.8 酒店员工福利管理流程
- 6.2 人力资源部各岗位职责标准
- (162) 6.2.1 人力资源部经理岗位职责
- (163) 6.2.2 人力资源部副经理岗位职责
- (163) 6.2.3 人事主管岗位职责
- (164) 6.2.4 培训工作人员岗位职责
- 6.3 人力资源部各岗位常用记录表格
- (164) 6.3.1 酒店应聘人员基本情况登记表
- (166) 6.3.2 酒店员工培训记录表
- (167) 6.3.3 酒店员工阶段考核成绩表
- (168) 6.3.4 酒店员工年度考核成绩表
- (170) 6.3.5 酒店员工常用工资表
- (171) 6.3.6 酒店员工薪金调整表
- (172) 6.3.7 酒店员工薪金计算表
- (173) 6.3.8 酒店文件传真传出登记表
- (174) 6.3.9 酒店员工出勤表
- (175) 6.3.10 酒店员工能力全面考核表
- (176) 6.3.11 酒店员工培训计划表
- (177) 6.3.12 酒店年度培训计划汇总表
- (178) 6.3.13 酒店通用面试考核表

第7章 酒店财务部标准化培训

7.1 财务部各岗位服务标准流程

- (180) 7.1.1 酒店固定资产管理流程
- (180) 7.1.2 酒店流动资金管理流程
- (181) 7.1.3 酒店现金管理流程
- (182) 7.1.4 酒店报销管理流程
- (183) 7.1.5 酒店利润管理流程
- (184) 7.1.6 酒店财产管理流程
- (184) 7.1.7 酒店收银员管理流程
- (185) 7.1.8 酒店票据使用管理流程
- (185) 7.1.9 酒店财务报表管理流程
- (186) 7.1.10 酒店会计核算管理流程
- (187) 7.1.11 酒店办公用品财务管理流程

7.2 财务部各岗位职责标准

- (188) 7.2.1 财务部经理岗位职责
- (188) 7.2.2 财务部会计主管岗位职责
- (189) 7.2.3 财务部会计师岗位职责
- (190) 7.2.4 财务部出纳岗位职责
- (191) 7.2.5 财务部银行送款员岗位职责
- (192) 7.2.6 财务部工资核算员岗位职责
- (193) 7.2.7 财务部税务专管员岗位职责
- (193) 7.2.8 财务部资金主管岗位职责
- (194) 7.2.9 财务部收银员岗位职责

7.3 财务部各岗位常用记录表格

- (195) 7.3.1 酒店营业收入日报表
- (195) 7.3.2 资产负债表
- (196) 7.3.3 财务状况控制单
- (197) 7.3.4 现金流量单
- (199) 7.3.5 财务部月工资奖金核定表

- (200) 7.3.6 财务部月工资表
- (201) 7.3.7 酒店借款单
- (202) 7.3.8 酒店仓库申请购物表
- (203) 7.3.9 财务部支票领用申请表

第8章 酒店市场营销部标准化培训

- 8.1 市场营销部各岗位服务标准流程
 - (206) 8.1.1 市场营销部制定合理价格流程
 - (208) 8.1.2 市场营销部日常管理流程
 - (209) 8.1.3 市场营销部资料管理流程
 - (209) 8.1.4 电话营销流程及技巧
 - (222) 8.1.5 网络营销流程及技巧
 - (226) 8.1.6 直接通信营销流程
 - (227) 8.1.7 酒店内部营销流程
- 8.2 市场营销部各岗位职责标准
 - (229) 8.2.1 销售部主管岗位职责
 - (230) 8.2.2 销售经理岗位职责
 - (230) 8.2.3 销售代表岗位职责
 - (231) 8.2.4 销售部文员岗位职责
- 8.3 市场营销部各岗位常用记录表格
 - (231) 8.3.1 销售人员日报表
 - (232) 8.3.2 销售人员时间调查表
 - (233) 8.3.3 销售人员管理周报表
 - (235) 8.3.4 短期销售活动日报表
 - (237) 8.3.5 销售人员作业时间记录卡
 - (238) 8.3.6 销售人员月份效率分析表
 - (239) 8.3.7 销售人员行动分析表
 - (240) 8.3.8 客户拜访计划表