

用制度管人 按制度办事

★ ★ ★ ★ ★
企业规范化管理丛书

酒店规范化管理全书

——最新管理工具、制度、表格与工作规范全书

赵 涛◎主编

酒店规范化管理全书
ZHUAN YI JIAO
GUOF JIAO JIAO JIAO
GU JIAO JIAO
GU JIAO JIAO



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

★ ★ ★ ★ ★
企业规范化管理丛书

酒店规范化管理全书

——最新管理工具、制度、表格与工作规范全书

赵 涛◎主编

酒店规范化管理全书
GUOJI JIAO
SHIYONG JIAO
SHIYONG JIAO
SHIYONG JIAO

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

内 容 简 介

本书以管理理论为引入点,重点以管理制度、工作规范、岗位职员与管理表格等实用工具的形式,全面而具体地介绍了酒店规范化管理要点。全书分为酒店概论、酒店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、洗涤部、保安部、后勤部、内部职能管理等几大板块,全方位展示了酒店实施规范化管理的各个方面与细节。

本书的突出特点是:内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强,是酒店从业人员及管理人员案头必备的参考工具书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

酒店规范化管理全书:最新管理工具、制度、表格与工作规范大全/赵涛主编.

北京:电子工业出版社,2007.8

(企业规范化管理丛书)

ISBN 978-7-121-04728-2

I. 酒… II. 赵… III. 饭店-企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 108892 号

责任编辑:张 毅 zhangyi@phei.com.cn

特约编辑:卢国俊

印 刷:北京智力达印刷有限公司

装 订:北京智力达印刷有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:50.75 字数:1124.8 千字

印 次:2007 年 8 月第 1 次印刷

定 价:85.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件 zlt@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

随着市场经济的不断深化与竞争的加剧,特别是在我国加入 WTO 以后,对外开放程度不断扩大,外资企业大量进军我国内地市场,更促使市场竞争状况进一步激化。这是一把双刃剑,它在给国内企业带来极大的生存与竞争压力的同时,也带来了全新的管理标准与管理模式,为国内企业提供了借鉴与学习的榜样。在这种新的市场竞争日益加剧的形势下,我国企业以往的那种僵化的、不规范化的管理,已经无法适应新时期的需要。

在这种严峻的形势下,企业要想不被残酷的市场竞争淘汰,要想在市场中争得一席之地,首先要做的是增强自身的抗风险能力,提升自身的竞争力。要做到这些,从根本上讲,需要企业从内部加强自身的修炼,即通过全面改善自身的管理,借助各种有效的管理工具,来进行企业内部的制度建设,并将管理工作引向流程化与规范化,进而从内部实现企业的规范化管理。

在这种大背景下,在做了大量的市场调查,详细考察并研究了国内外成功企业的成功经验与失败教训之后,结合国内企业经营中的自身情况与实际需要,我们编写了这套《企业规范化管理全书》,同时也根据市场上类似图书所存在的一些问题,对这套书的编写体系及内容进行了优化处理,从而使得这套书的写作框架及内容选材的覆盖面上都能够更符合企业的实际需要。

本丛书以深入浅出的管理理论为引入点,重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式,全面而具体地呈现了酒店、餐饮、零售、连锁、物流与生产企业的规范化管理要点。本丛书的突出特点是:内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强。这些特点也决定了该丛书具有非常高的使用价值与参考价值,是相关行业从业人员与经营管理人员必不可少的案头参考工具书。

本丛书共包括六本:《酒店规范化管理全书》、《餐饮企业规范化管理全书》、《零售企业规范化管理全书》、《连锁企业规范化管理全书》、《物流规范化管理全书》与《工厂规范化管理全书》,希望能给从业人员及相关人士带来帮助。

由于时间仓促,编者水平有限,书中难免会出现疏漏之处,在此恳切希望广大读者批评指正。

目 录

第一篇 现代酒店概论

第一章 现代酒店的概念	3
第一节 酒店的定义	3
第二节 酒店的产品特性	4
第三节 酒店的分类	6
第二章 现代酒店管理基础	12
第一节 酒店管理的含义与内容	12
第二节 酒店管理的特点	15
第三节 酒店管理的职能	15
第四节 酒店管理的方法与艺术	17
第三章 酒店的现状与发展趋势	22
第一节 酒店的起源与发展	22
第二节 现代酒店业发展的特点	23
第三节 我国酒店业发展的现状与问题	26
第四章 现代酒店的等级标准	30
第一节 酒店的等级	30
第二节 酒店的评级标准	30
第三节 我国涉外旅游酒店的星级评定标准	32
第四节 申请星级酒店的管理制度	47

第二篇 现代酒店前厅部管理

第五章 酒店前厅部概论	53
第一节 酒店前厅部概述	53
第二节 酒店前厅部管理基础	54
第三节 酒店前厅部组织原则与职能	57
第六章 酒店前厅管理实务(一)	61
第一节 酒店礼宾服务标准管理	61
第二节 酒店客房预订标准管理	65

第三节 酒店服务前台标准管理	68
第七章 酒店前厅管理实务 (二)	73
第一节 酒店前厅总机服务标准管理	73
第二节 酒店前厅收银服务标准管理	75
第三节 酒店代办委托服务标准管理	77
第八章 酒店前厅服务质量管理与控制	81
第一节 前厅服务质量管理概述	81
第二节 前厅服务质量控制实务	86
第三节 前厅顾客投诉管理	88
第九章 酒店前厅部规范化管理制度与表格	96
第一节 前厅部各岗位职责与工作规范	96
一、酒店前厅部经理岗位职责	96
二、酒店前厅部值班经理岗位职责	97
三、酒店前厅部副经理岗位职责	97
四、前厅部大堂经理岗位职责	97
五、前厅部大堂副理岗位职责	98
六、酒店前台主管岗位职责	99
七、前厅部总台接待员岗位职责	99
八、前厅迎宾主管岗位职责	100
九、前厅迎宾员岗位职责	100
十、前厅总服务台收银员岗位职责	101
十一、酒店前台文员岗位职责	101
十二、前厅总台值班人员岗位职责	101
十三、前厅商务中心主管岗位职责	102
十四、前厅商务中心领班岗位职责	102
十五、前厅商务中心服务员岗位职责	103
十六、前厅预订部主管岗位职责	103
十七、前厅预订员岗位职责	104
十八、前厅行李员岗位职责	104
十九、前厅电信服务员岗位职责	104
二十、前厅总机领班岗位职责	106
第二节 前厅部管理制度	106
一、酒店前台交接班管理制度	106
二、酒店前台管理制度	106
三、前厅受理特殊预订管理制度	107
四、核对和确定客人预订管理制度	107
五、前厅取消预订管理制度	108
六、前厅预防超额预订管理制度	108

七、预计抵店客人情况报告制度	109
八、酒店电话订房管理制度	109
九、现场预订管理制度	110
十、前厅接待处管理制度	110
十一、前厅文书服务管理制度	111
十二、客人接送服务管理制度	111
十三、前厅总机服务管理制度	112
十四、前厅投诉管理制度	112
十五、酒店散客入住登记管理制度	113
十六、酒店团体入住管理制度	113
十七、酒店接待预订房客人入住管理制度	113
十八、前厅受理客房加床服务制度	114
十九、客人转房处理制度	114
二十、酒店故障客房及无法分配房管理制度	115
二十一、酒店申报住宿登记管理制度	116
二十二、酒店客房钥匙管理制度	116
二十三、酒店团体、长包房结账管理制度	117
二十四、客人遗失物品管理制度	117
二十五、客人入店行李服务管理制度	118
二十六、客人离店行李服务制度	119
二十七、酒店订票服务管理制度	120
二十八、酒店客人延迟退房管理制度	120
第三节 前厅部常用管理表格	121
一、前厅总台检查表	121
二、前厅预订部门检查表	121
三、前厅保安部门检查表	122
四、前厅经理工作日报表	123
五、交接班登记表	123
六、客人订房确认表	124
七、前厅经理工作月报表	125
八、酒店给客人的致歉信	125
九、客人档案登记表	125
十、预计抵店顾客登记表	126
十一、预计离店客人登记表	126
十二、境外顾客登记表	126
十三、VIP 客人接待通知单	126
十四、鲜花果品出入日报表	127
十五、物品流向记录表	127

十六、临时加床通知单	127
十七、延长退房通知单	127
十八、顾客退房登记表	128
十九、逾期未离店顾客催办交接表	128
二十、房间钥匙跟踪表	128
二十一、保险箱或房门反锁申请表	128
二十二、房间检查报告	129
二十三、散客行李登记表	129
二十四、团体客人行李登记表	129
二十五、换房客人行李登记表	129
二十六、委托代办事项登记表	130
二十七、邮件转送登记表	130
二十八、行李员工作任务记录表	130
二十九、行李服务台交待事项记录表	130
三十、酒店补配(增配)钥匙申请记录表	131
三十一、贵宾情况登记表	131
三十二、贵宾接待规格申请表	131
三十三、贵宾接待账务部门审批表	132
三十四、贵宾预订礼品登记表	132
三十五、顾客意见处理登记表	133
三十六、顾客物品遗失登记表	133
三十七、失物招领表	133
第十章 酒店前厅部员工礼仪礼貌服务标准	134
第一节 酒店前厅部员工素质要求	134
第二节 前厅部员工礼仪礼貌服务标准	135
一、前厅大堂助理服务礼仪标准	135
二、酒店前厅迎宾服务礼仪标准	135
三、酒店门卫迎送客人服务礼仪标准	136
四、前厅电话服务人员服务礼仪标准	138
五、酒店电梯服务礼仪标准	139
六、前厅总服务台接待服务礼仪标准	140
七、商务中心文员服务礼仪标准	144

第三篇 现代酒店客房部管理

第十一章 酒店客房部概论	149
第一节 客房部的地位与作用	149

第二节 客房部的工作特点与内容	150
第十二章 酒店客房用品与设备管理	153
第一节 客房设备的摆放标准管理	153
第二节 客房设备的使用与维护管理	156
第三节 客房设备的选用与控制	160
第十三章 酒店客房卫生管理	163
第一节 清扫客房的基本要求与方法	163
第二节 清扫客房时需要注意的问题	167
第三节 客房卫生计划的制定与管理	169
第十四章 酒店客房安全管理	171
第一节 客房部安全管理的基本常识	171
第二节 客房安全管理的基本制度	173
第十五章 酒店客房部沟通协调管理	175
第一节 客房部与其他部门的沟通管理	175
一、与前厅部的沟通管理	175
二、与餐饮部的沟通管理	175
三、与采购部的沟通管理	175
四、与洗衣部的沟通管理	176
五、与维修部的沟通管理	176
六、与人力资源部的沟通管理	177
七、与安全部门的沟通管理	177
第二节 客房部内部的沟通管理	177
第十六章 酒店客房日常及应急问题的管理	179
第一节 客房管理中日常及应急问题的处理（一）	179
第二节 客房服务中日常及应急问题的处理（二）	181
第十七章 酒店客房部规范化管理制度与表格	183
第一节 客房部各岗位职责与工作规范	183
一、客房部经理岗位职责	183
二、客房部值班经理岗位职责	183
三、管家部经理岗位职责	184
四、管家部部副经理岗位职责	184
五、客房部早班主管岗位职责	185
六、客房部中班主管岗位职责	185
七、客房部楼层主管岗位职责	186
八、客房部楼层领班岗位职责	186
九、白班楼层服务员岗位职责	187
十、中班楼层服务员岗位职责	187
十一、洁净部经理岗位职责	188

十二、洁净部领班岗位职责	188
十三、洗手间值班员岗位职责	188
十四、客房清洁员岗位职责	189
十五、客房勤杂工岗位职责	189
十六、夜班主管岗位职责	190
十七、服务中心领班岗位职责	190
十八、服务中心服务员岗位职责	191
十九、服务中心夜班服务员岗位职责	191
第二节 客房部管理制度	192
一、客人入住管理制度	192
二、客房清扫管理制度	192
三、客房酒水饮料服务管理制度	193
四、卫生间清洁制度	194
五、开夜床操作管理制度	194
六、清洁客人用品管理制度	195
七、客房检查管理制度	196
八、客人衣物洗涤服务管理制度	197
九、客房部防火管理制度	198
十、客房设施维护保养管理制度	198
第三节 客房部常用管理表格	200
一、客房部人员排班表	200
二、客人进出客房核对表	200
三、客房情况报告表	200
四、客房状况报告表	201
五、客房用品库存清单	201
六、客房用品报告表	202
七、客房物品借用登记表	202
八、客人遗留物品登记表	202
九、客房装饰情况登记表	203
十、客房建筑维修情况登记表	203
十一、客房卫生间装饰情况登记表	203
十二、工程维修登记单	204
十三、客房仓库客用消耗品盘存记录	204
十四、客房用品消耗统计月报表	204
十五、楼层工作日报表	205
十六、楼层客房情况登记表	205
十七、房态检查报告表	205
十八、客房情况登记表	206

十九、客房做夜床检查记录表	206
二十、来访客人登记表	206
二十一、顾客离店情况登记表	206
二十二、钥匙领用表	207
二十三、取交钥匙记录表	207
二十四、酒水提取单	207
二十五、楼层物品盘存表	207
二十六、顾客退房登记表	208
第十八章 酒店客房部员工礼仪礼貌服务标准	209
第一节 客房部员工素质与业务要求	209
第二节 客房部员工礼仪礼貌服务标准	210
一、客房部员工的行为礼仪规范	210
二、接送客人时的服务礼仪规范	211
三、客房送餐时的服务礼仪规范	212
四、客房部洗衣服务礼仪规范	213
五、遗失物招领时的服务礼仪规范	213

第四篇 现代酒店餐饮部管理

第十九章 酒店餐饮管理概论	217
第一节 酒店餐饮服务的作用与特点	217
第二节 餐饮部的管理内容	221
第三节 餐饮部的工作程序	223
第四节 餐厅的分类与概述	225
第二十章 酒店餐饮经营市场准入分析与管理	228
第一节 餐饮经营的市场准入分析	228
第二节 餐饮经营的准备管理	230
第三节 餐饮经营的计划管理	233
第二十一章 餐饮部原料采购与储存管理	235
第一节 酒店餐饮部采购概述	235
第二节 餐饮部采购中的订货管理	237
第三节 酒店餐饮部食品原料采购标准	240
第四节 酒店餐饮原料采购的审核与验收	243
第五节 餐饮部原料的储存管理	248
第二十二章 餐饮部服务管理	257
第一节 餐饮服务的基本技能	257
第二节 餐饮服务的主要环节	264

第三节	餐饮服务指南	269
第四节	餐饮服务质量控制管理	280
第二十三章	酒店餐饮部酒吧、咖啡厅管理	283
第一节	餐饮部酒吧管理	283
第二节	酒店餐饮部咖啡厅管理	288
第二十四章	酒店餐饮部规范化管理制度与表格	291
第一节	餐饮部各岗位职责与工作规范	291
一、	酒店餐饮部经理岗位职责	291
二、	酒店餐饮部副经理岗位职责	291
三、	餐厅领班岗位职责	292
四、	餐厅厨师岗位职责	292
五、	中餐厅经理岗位职责	292
六、	中餐厅领班岗位职责	293
七、	中餐厅总厨岗位职责	293
八、	酒店西餐厅经理岗位职责	294
九、	西餐厅领班岗位职责	295
十、	酒水部经理岗位职责	295
十一、	酒店宴会部经理岗位职责	295
十二、	餐饮服务员岗位职责	296
十三、	餐厅传菜员岗位职责	296
十四、	酒店宴会销售经理岗位职责	296
十五、	酒吧领班岗位职责	297
十六、	调酒师岗位职责	297
第二节	餐饮部管理制度	297
一、	酒店餐饮部服务制度	297
二、	酒店餐饮部工作人员管理制度	298
三、	酒店餐饮部会议制度	299
四、	酒店餐饮部设施设备管理制度	299
五、	餐饮部服务质量控制制度	300
六、	餐饮部考核制度	301
七、	餐饮部物资发放制度	301
八、	餐饮部交接班制度	301
九、	酒店餐厅收银管理制度	302
十、	餐饮部点菜服务操作制度	303
十一、	西餐、自助餐服务制度	304
十二、	西餐宴会服务制度	304
十三、	西餐鸡尾酒会服务制度	304
十四、	西餐送餐服务制度	304

十五、酒店宴会准备制度	305
十六、餐饮部员工培训制度	305
十七、餐后清洁管理制度	305
十八、餐饮部食品卫生管理制度（一）	306
十九、餐饮部食品卫生管理制度（二）	306
二十、餐饮部食品验收管理制度	306
二十一、餐饮部厨房防火安全管理制度	307
第三节 餐饮部常用管理表格	308
一、餐饮部日常经营状况表	308
二、餐饮部团队客情登记表	308
三、餐饮部值班表	308
四、餐饮部值班记录	309
五、酒吧内部调拨单	309
六、餐饮部营业收入统计表	309
七、会客登记表	310
八、食品检验记录	310
九、食品卫生检验报告	310
十、食品质量顾客意见反馈表	310
十一、食品原料进货申购单	311
十二、厨房领料单	311
十三、食品原料验收表	311
十四、食品原料转账单	311
十五、菜单成本控制表	312
十六、酒吧日消耗单	312
十七、市场竞争情况调查表	312
十八、订餐登记表	312
十九、点菜登记表	313
二十、海鲜登记表	313
二十一、酒水登记表	313
二十二、团队订餐表	314
二十三、宴会合同表	314
二十四、宴会接待通知单	315
二十五、宴会顾客档案卡	315
二十六、顾客情况登记表	316
二十七、酒水报损表	316
二十八、酒品销售日报表	316
二十九、餐饮用品计划表	317
三十、餐厨用具借用表	317

三十一、餐厨用具报损情况记录表	317
三十二、餐厨用具损耗月报表	317
三十三、中式瓷器、银器提货单	318
三十四、西式瓷器、银器提货单	318
三十五、餐饮用品盘点表	318
三十六、餐饮用具损耗报告单	318
三十七、菜品管理表	319
三十八、厨房不合格产品记录表	319
三十九、厨房退菜登记表	319
四十、食品加工表	320
四十一、厨房卫生检查表	320
四十二、厨房领料登记表	321
第二十五章 酒店餐饮部员工礼仪礼貌服务标准	322
第一节 餐饮部员工的素质和业务要求	322
第二节 餐饮部员工礼仪礼貌服务标准	324
一、餐饮部员工卫生礼仪标准	324
二、餐饮部迎宾人员服务礼仪标准	325
三、餐饮部语言服务礼仪标准	326
四、餐饮部肢体语言服务礼仪标准	328
五、酒店零散用餐的服务礼仪标准	329

第五篇 现代酒店康乐部管理

第二十六章 酒店康乐部管理概论	335
第一节 康乐部的作用与特点	335
第二节 康乐部的组织结构	337
第三节 康乐项目的设置依据	337
第四节 康乐部的服务定位与宣传推广	338
第五节 康乐项目的发展趋势	342
第六节 康乐部设备管理	343
第二十七章 酒店康乐部的基本项目设置	348
第一节 游泳池服务与管理	348
第二节 桑拿房服务与管理	349
第三节 健身房服务与管理	350
第四节 台球室服务与管理	351
第五节 保龄球馆服务与管理	352
第六节 美容美发厅服务与管理	353

第七节 按摩室服务与管理	354
第二十八章 酒店康乐部规范化管理制度与表格	356
第一节 康乐部各岗位职责与工作规范	356
一、康乐部经理岗位职责	356
二、康乐部副经理岗位职责	356
三、健身房主管岗位职责	357
四、健身房服务人员岗位职责	357
五、桑拿室服务人员岗位职责	357
六、桑拿室水吧服务人员岗位职责	358
七、桑拿室水池服务人员岗位职责	358
八、桑拿室按摩人员岗位职责	358
九、桑拿室勤杂人员岗位职责	359
十、台球室主管岗位职责	359
十一、台球室服务员岗位职责	359
十二、美容美发主管岗位职责	360
十三、美容美发服务人员岗位职责	360
十四、游艺室主管岗位职责	360
十五、游艺室服务人员岗位职责	361
十六、康乐部门卫岗位职责	361
第二节 康乐部管理制度	361
一、康乐部日常管理制度	361
二、游泳池卫生管理制度	362
三、游泳池管理制度	362
四、健身房服务管理制度	363
五、健身房卫生清洁管理制度	363
六、台球室服务管理制度	364
七、美容师服务管理制度	364
八、美容美发服务管理制度	364
九、游艺室服务管理制度	365
十、游艺室卫生清洁管理制度	366
十一、散客结账服务管理制度	366
十二、客人纠纷处理制度	367
十三、客人发生意外时的管理制度	367
第三节 康乐部常用管理表格	368
一、健身房服务质量检查表	368
二、游泳池服务质量检查表	369
三、台球服务质量检查表	370
四、高尔夫球服务质量检查表	371

五、网球服务质量检查表	372
六、桑拿浴服务质量检查评分表	373
七、美容美发厅服务质量检查表	374
八、游艺室服务质量检查表	375
九、康乐部营业情况统计表	375
十、康乐部酒水消耗情况记录表	376
十一、客人沐浴项目登记表	376
十二、酒品销售日报表	376
十三、酒水提取表	377
十四、KTV 房监督记录表	377
十五、康乐部酒吧饮品总账记录表	377
十六、康乐部酒水清算表	378
十七、康乐部客账通知表	378
十八、康乐部采购验收表	378

第六篇 现代酒店商场部管理

第二十九章 酒店商场部管理概论	381
第一节 酒店商场部概述	381
第二节 酒店商场部卫生管理与商品种类管理	382
第三节 酒店商场部销售服务概述	384
第三十章 酒店商场部规范化管理制度与表格	386
第一节 酒店商场部各岗位职责与工作规范	386
一、商场部经理岗位职责	386
二、商场部副经理岗位职责	386
三、商场部领班岗位职责	387
四、商场部售货主管岗位职责	387
五、商场部采购主管岗位职责	387
六、商场部班组长岗位职责	388
七、商场部会计岗位职责	388
八、商场部出纳员岗位职责	389
九、商场部财务主管岗位职责	389
十、商场部业务主管岗位职责	389
十一、商场部柜台主管岗位职责	390
十二、商场部文员岗位职责	390
十三、商场部仓库主管岗位职责	391
十四、商场部收银员岗位职责	391

十五、商场部驾驶员岗位职责	391
第二节 酒店商场部管理制度	391
一、商场部服务制度	391
二、商场内部财务交接制度	392
三、商场交接班制度	392
四、商场部营业人员服务管理制度	392
五、商品进货管理制度	393
六、商场卫生管理制度	393
七、商品保管管理制度	394
八、商品售后服务管理制度	394
九、商品入库储存管理制度	395
十、商品销售管理制度	395
十一、文明售货管理制度	396
十二、商场换货管理制度	397
十三、商场安全管理制度	397
第三节 酒店商场部常用管理表格	397
一、商场部会议管理表格	397
二、商场日常经营报表	398
三、商场采购表	398
四、商场收货情况登记表	399
五、内部商品调拨表	399
六、商品出库表	400
七、商场部财产损益表	400
八、商场部经营报表	400
九、商场部员工基本情况登记表	401
十、商场部员工变更登记表	401
十一、商场部员工处罚情况登记表	401
十二、商场部员工出勤情况日报表	402
十三、月度商品销售情况对比表	402
十四、商品销售计划表	403
第三十一章 酒店商场部员工礼仪礼貌服务标准	404
第一节 酒店商场部员工的素质要求	404
第二节 酒店商场部员工的业务要求	405
一、商场部经理的业务要求	405
二、商场营业部经理的业务要求	405
三、商场业务部经理的业务要求	405
四、商场采购人员的业务要求	406
五、商场营业人员的业务要求	406