

Professional Practice in Modern Hotels

现代酒店 岗位实操



张永康 著

广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

国际饭店协会特别推荐 中国饭店协会特别推介



F71P.2



Professional Practice in Modern Hotels

现代酒店 岗位实操



张永康 著

广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS



图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店岗位实操/张永康著. —广州: 广东旅游出版社, 2006. 1

ISBN 7 - 80653-676-0

I. 现... II. 张... III. 饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 099777 号

策 划: 黄跃珍

责任编辑: 黄跃珍

封面设计: 张红霞

责任技编: 顾耀民

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东省农垦总局印刷厂印刷

(广州市天河区粤垦路 88 号)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一

联系电话: 020 - 87348887 邮编: 510600

787 × 1092 毫米 16 开 21 印张 229 千字

2006 第 1 版第 1 次印刷

印数: 1 - 6000 册

定价: 36.00 元

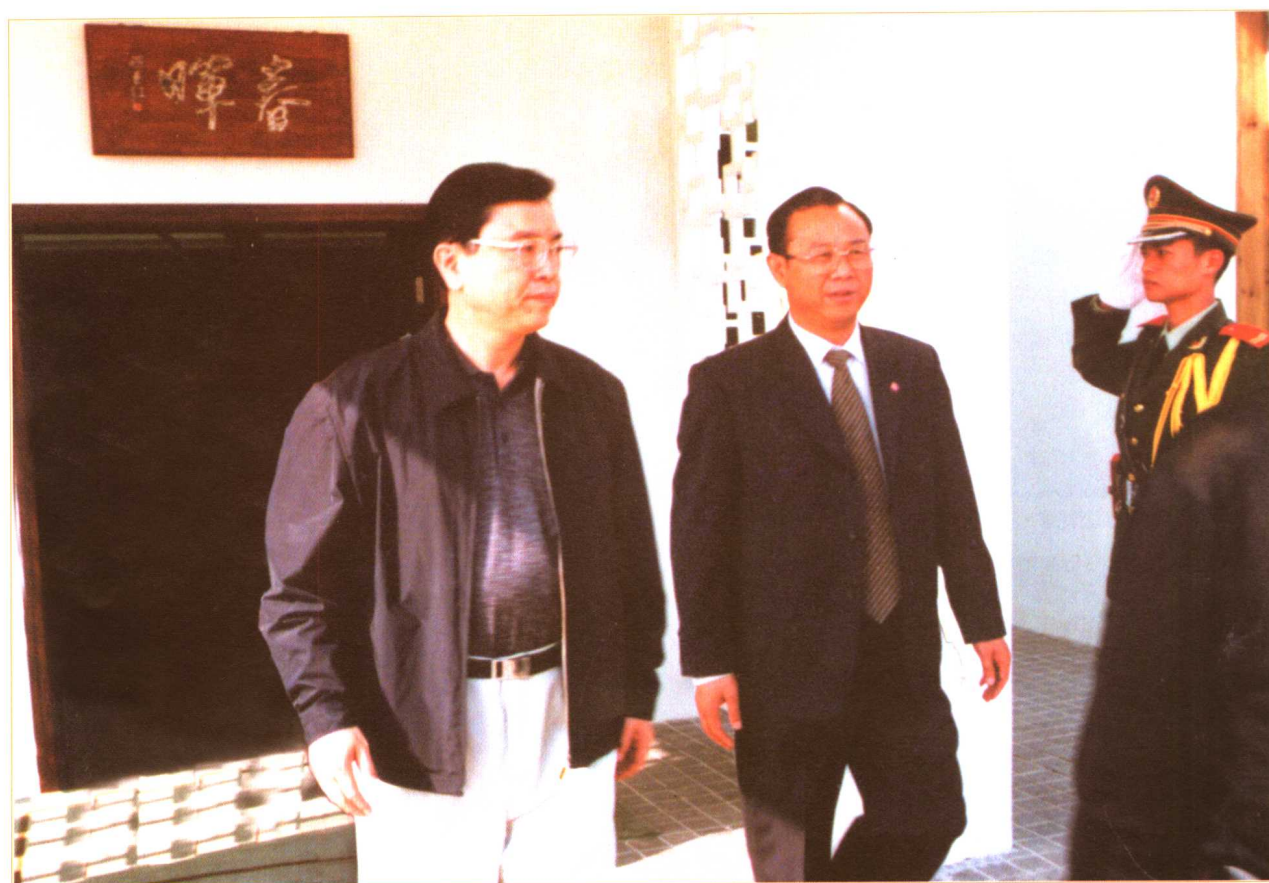
版权所有 侵权必究

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。



作者：张永康

欧洲虹桥学院酒店管理博士
美国国际科技大学企管博士
香港国际商学院兼职教授
广东省营销学会常务理事
广东省作家协会作家
珠江蓝山温泉度假区总经理
东莞市南博技术学院客座教授
广州市民航技术学院客座教授
广州市珠江管理学院客座教授
广州市珠江午夜酒店管理专家
中国周原书法家协会常务理事
中国国际书法家研究会副主席
国际经理人协会注册高级经理
国际饭店协会亚太理事会理事
著有长篇小说《海啸》、《六祖》、
《红树林》中国作家出版社出版。
《张永康散文集》中国文联出版社出版。
《宾馆规范化管理》中国出版社出版。
由广东旅游出版社出版的这部
《现代酒店岗位实操》是献给
行业同仁的又一份厚礼。

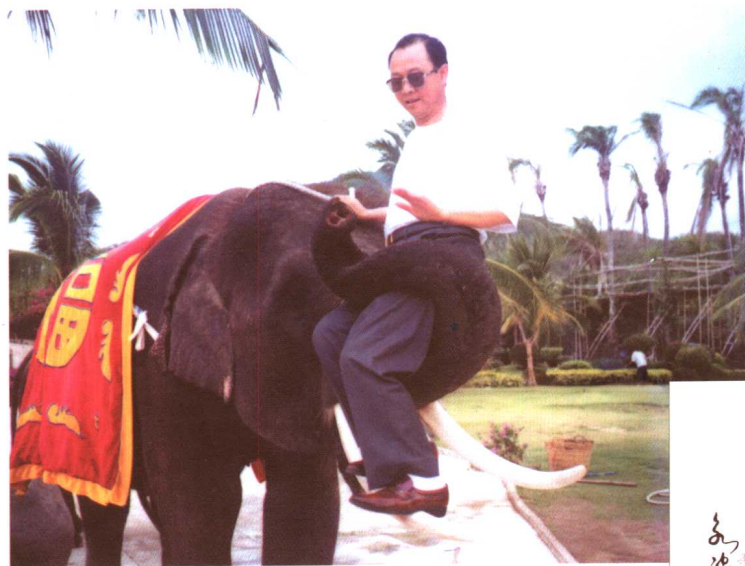


中共中央政治局委员、中共广东省委书记张德江(左)与作者(中)在一起

记者：徐登科 摄



▲ 广州珠江物业酒店管理公司总经理 罗小钢（中）与作者（右）合影



◀ 作者问大象

“捧这么高，干吗？”

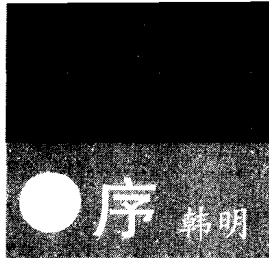
大象说：“我要小费”



中国国际书法研究会副主席张永康书 ▶

张永康企管箴言

- △ 企业家是靠自己的产品和人缘在市场网络互动中赚钱。
- △ 没有文化的企业是没有凝聚力和远景的企业。
- △ 成功的企业家首先是他自己性格和人品的成功。
- △ 孙子曰：“不战而屈人之兵，善之善者也。”战是为了不战，教是为了不教，管是为了不管。这才是战争、教育和管理的最高境界。
- △ 个人形象就是企业形象，老总形象始终是企业的标杆和品牌。
- △ 企业管理的终端永远是效率和效益。
- △ 酒店的成功与否决定于动工之前，而不是动工建筑之后。



去年初春，我收到了张永康教授寄来的由中国社会出版社出版发行的《宾馆规范化管理》，这是他撰写的我国第一部旅游饭店行业规范化管理专著。阅读后觉得耳目一新。书中除对宾馆每个部门、每个岗位、每个环节管理规范之外，还蕴含着不少新的管理理念。如“6 sigma 饭店质量管理体系”、“边际利润”、“饭店核心文化建设”及“个性化服务”等内容很有独创性和见解性，可谓是旅游饭店行业一部好书。

今年初春，张教授邀请我为他的将由广东旅游出版社出版发行的《现代酒店岗位实操》作序。我感到诧异，他是某宾馆在职总经理，还兼职好几家高等院校客座教授，又是广东省作家协会的作家，真可谓“教授、老总、作家”三位一体。他工作如此繁忙还如此勤奋，既搞管理又搞研究，为行业的发展和社会的进步在辛勤奉献。

近年来，我国旅游饭店发展迅猛，全国已有 12000 多家旅游星级酒店。入世以来，国外许多著名酒店集团公司纷纷登陆中国，其市场竞争愈来愈烈。竞争的现象是客源，但实质是人才。如何培养一大批高素质的专业化酒店管理人才，他们要既有专业理论又有丰富实践经验，既有爱国热忱又有高尚的职业道德情操，既有开拓创新意识又有虚怀若谷的胸襟，这是摆在我们面前的头等大事。唯有如此，我国旅游饭店才能适应市场竞争，在激烈的竞争中才能立于不败之地。

近年来国内出版了不少旅游饭店管理方面的书籍，但大多是从理论到理论的研讨，对酒店管理有实际指导价值的书并不多。张永康教授的这部《现代酒店岗位实操》，不仅有实践指导意义，还有许多新内容。如“市场营销部实操，经营策划部实操，质量监控部实操和温泉部实操”等第一次在饭店管理书籍中涉及，而且写得生动具体，很有见解。《现代酒店岗位实操》这部专著，是作者二十多年酒店管理理论和实践经验的结晶，对提高从业人员的业务素质和工作技能有很强的指导价值。书未墨守成规，而是标新立异，从酒店各部门工作实际内容出发对其名称给予规范。特别对酒店各个部门、每个岗位，从工作的内容、性质、关系上提出了岗位要求，岗位实操的技巧、方法、程序和规则，并附有考核考评办法和竞赛的规则，有很强的实操性和指导性，是一部难得的酒店岗位培训好教材。

愿张永康先生不断地学习、实践、研究，能写出更多更好的著作，为我国旅游饭店事业的发展和社会精神文明做出更大贡献。

（作者为中国饭店协会会长）

2005 年 3 月 29 日



随着入世和经济全球化形成，全球许多著名品牌酒店管理公司登陆中国，使我国旅游酒店业如雨后春笋，飞速发展，从改革开放初期的经验型管理正向现代化科学管理体系过渡。如何尽快缩小我国与国际品牌酒店管理的差距，是摆在我们面前的新课题。

客观而论，中国近几年高星级酒店发展迅猛，其硬件设施和豪华装潢不亚于世界名牌酒店，然利润往往赶不上外资酒店，其原因主要是软件管理上的差距。我们唯有迅速提高管理水平、服务质量和从业人员的素质，才能缩小差距，适应竞争，以求发展。《现代酒店岗位实操》鉴于此而著。

酒店是个科学而高效的组织系统，采用层级管理制，从高级到低级有不同的岗位，每个岗位在实际运作中，都要与上下左右发生不同的关系，明确其业务流程和实操的方法，才能做到有序管理和规范管理，才能为宾客提供优质服务。

《现代酒店岗位实操》摆脱空洞生硬的纯理论说教，完整而实在地告诉每位从业人员如何做的问题。从每个“岗位名称”到“岗位要求”再到“岗位实操”，深入浅出地告诉你各部门各岗位工作程序和实操技巧，有较强的科学性、指导性和实用性，不失为酒店从业人员一部较好的培训宝典和旅游大专院校教科书。

● 目录

序

前言

第一章 行政管理部岗位实操	1
第一节 酒店各职能部门正名	2
第二节 行政管理部岗位设置	4
第三节 各岗位实操	5
(一) 董事长岗位实操	5
(二) 监事会主席岗位实操	5
(三) 总经理岗位实操	6
(四) 副总经理岗位实操	8
(五) 行政管理部经理岗位实操	8
(六) 办公室主任岗位实操	8
(七) 办公室文秘岗位实操	9
第四节 行政制度管理实操	9
第五节 员工行为美规范实操	21
(一) 员工站姿美规范实操	21
(二) 员工走姿美规范实操	22
(三) 员工坐姿美规范实操	22
(四) 员工美容美规范实操	22
(五) 员工仪态美规范实操	22
(六) 员工服务语言规范实操	23
(七) 电话服务规范实操	26
第二章 房务接待部岗位实操	29
第一节 房务接待部岗位设置	30
第二节 各岗位实操	30
(一) 房务接待部总监岗位实操	30
(二) 前厅部经理岗位实操	31
(三) 客房部经理岗位实操	31
(四) 商务部经理岗位实操	32

(五) 客房部副经理岗位实操	33
(六) 大堂副理岗位实操	33
(七) 前台主管岗位实操	34
(八) 接待领班岗位实操	34
(九) 接待员岗位实操	35
(十) 前厅礼仪员岗位实操	36
(十一) 客房服务主管岗位实操	36
(十二) 客房领班岗位实操	36
(十三) 客房服务员岗位实操	37
(十四) 环卫主管岗位实操	38
(十五) 环卫员岗位实操	38
(十六) 布草房管理员岗位实操	38
第三节 酒店前厅岗位实操	39
(一) 入住登记实操	39
(二) 预订入住实操	40
(三) 退房结账实操	41
(四) 团队接待实操	41
(五) 会议接待实操	43
(六) 预订受理实操	43
(七) 超额预订实操	44
(八) 预排房实操	44
(九) 房卡管理实操	45
(十) 预付金管理实操	45
(十一) 续住房服务实操	45
(十二) 延迟退房处理实操	46
(十三) 房号变更处理实操	46
(十四) 房态核对实操	47
(十五) 问询服务实操	48
(十六) 留言处理实操	48
(十七) 隐匿身份住客接待实操	49
(十八) 预订更改及取消实操	49
(十九) 代订酒店服务实操	50
(二十) 来访登记实操	50
(二十一) 礼宾迎送工作实操	50
(二十二) 行李服务实操	51
(二十三) 转交物品服务实操	52
(二十四) 邮件传递服务实操	52
(二十五) 客人离店送别实操	53
(二十六) 带客参观客房实操	53

第四节 客房管理规范实操	53
(一) 服务员工作程序实操	53
(二) 各班服务员工作实操	55
(三) 客房检查实操	57
(四) 个性化服务实操	58
(五) 客房安全管理实操	60
(六) 客房设备用品管理实操	61
(七) 客房清洁保养与管理实操	65
(八) 特殊事情处理实操	67
 第三章 餐饮服务部岗位实操	75
第一节 餐饮服务部岗位设置	76
第二节 各岗位实操	76
(一) 餐饮服务部总监岗位实操	76
(二) 中餐部经理岗位实操	77
(三) 营业部经理岗位实操	78
(四) 厅面经理岗位实操	78
(五) 宴会部经理岗位实操	79
(六) 中餐主任岗位实操	79
(七) 西餐部经理岗位实操	80
(八) 中餐厅部长岗位实操	80
(九) 中餐营业员岗位实操	81
(十) 餐厅服务员岗位实操	81
(十一) 迎宾员岗位实操	81
(十二) 传菜员岗位实操	82
(十三) 酒吧员岗位实操	82
(十四) 咖啡厅领班岗位实操	82
(十五) 咖啡厅服务员岗位实操	83
(十六) 管事领班岗位实操	83
(十七) 洗碗工岗位实操	83
(十八) 出品部总厨岗位实操	84
(十九) 中餐主厨岗位实操	84
(二十) 炒镬总岗位实操	85
(二十一) 砧板员岗位实操	85
(二十二) 上什员岗位实操	85
(二十三) 打荷员岗位实操	85
(二十四) 水台员岗位实操	85
(二十五) 熟食间人员岗位实操	85
(二十六) 点心部岗位实操	86
(二十七) 员工餐厅厨工主管岗位实操	86

(二十八) 员工餐厅厨工岗位实操	86
(二十九) 中餐摆位实操标准	87
(三十) 中餐口布拉花折叠实操	88
第三节 中餐厅服务与管理实操	101
(一) 餐前准备工作实操	101
(二) 班前班后会实操	104
(三) 用餐服务实操	105
(四) 用餐后服务实操	107
(五) 迎送服务实操	108
(六) 零点服务实操	109
(七) 宴会服务实操	110
(八) 其他宴席服务实操	112
第四节 西餐服务实操	114
(一) 西餐零点服务实操	114
(二) 咖啡厅服务实操	116
(三) 西餐摆台实操	117
第五节 酒店服务技能实操评比标准	119
(一) 服务技能实操标准	119
(二) 技能比赛评分标准	127
 第四章 康乐休闲部岗位实操	137
第一节 康乐休闲部岗位设置	138
第二节 各岗位实操	138
(一) 康乐休闲部经理岗位实操	138
(二) 娱乐中心主任岗位实操	139
(三) 休闲中心主任岗位实操	140
(四) 健身中心主任岗位实操	140
(五) 领班岗位实操	141
(六) 迎宾员岗位实操	142
(七) 酒水推销员岗位实操	142
(八) 音响控制师岗位实操	142
(九) 休闲中心服务员岗位实操	143
(十) 休闲中心更衣员岗位实操	143
(十一) 保健技师岗位实操	143
第三节 康乐休闲部服务实操	144
(一) 迎宾员岗位实操	144
(二) 卡拉 OK 歌舞厅服务岗位实操	144
(三) 卡拉 OK 贵宾房服务岗位实操	145
(四) DJ 员岗位实操	146
(五) 桌球城及游戏室服务岗位实操	146

(六) 保龄球馆服务岗位实操	147
第五章 财务核计部岗位实操	149
第一节 财务核计部岗位设置	150
第二节 各岗位实操	150
(一) 财务核计部总监岗位实操	150
(二) 会计主管岗位实操	151
(三) 现金主管岗位实操	151
(四) 审核主管岗位实操	151
(五) 收银主管岗位实操	153
(六) 收银员岗位实操	153
(七) 仓库主管岗位实操	153
第三节 财务核心管理实操	154
(一) 成本核算与监督控制实操	154
(二) 客人结账服务实操	157
(三) 仓库管理岗位实操	157
第四节 温泉部岗位设置	161
(一) 温泉部经理岗位实操	161
(二) 前厅接待部主管岗位实操	162
(三) SPA 理疗部主管岗位实操	163
(四) 水吧部主管岗位实操	163
(五) 温泉部服务实操	164
第六章 市场营销部岗位实操	169
第一节 市场营销部岗位设置	170
第二节 各岗位实操	170
(一) 市场营销部经理岗位实操	170
(二) 市场营销部主任岗位实操	171
(三) 市场营销员岗位实操	172
(四) 市场营销人员形象要求	172
(五) 营销人员与客户洽谈技巧	172
(六) 前台销售与市场营销关系	173
(七) 客户主管岗位实操	173
(八) 信息主管岗位实操	174
(九) 酒店全员营销实操	174
(十) 战略营销运作实操	175
(十一) 市场营销战略管理实操	175
第三节 酒店 VIP 客人接待实操预案	176
(一) 接待要求实操	176
(二) 接待程序实操	177

(三) 零散贵宾接待实操	177
(四) VIP 客人接待预案实操	178
(五) 建立客户档案实操	185
(六) 重要接待建档实操	186
(七) 信息反馈系统实操	186
(八) 不同客户拜访实操	189
(九) 管理制度建立实操	189
第四节 酒店博客(Blog)营销实操	189
(一) Blog 的概念	189
(二) Blog 酒店营销实操	190
第七章 经营策划部岗位实操	193
第一节 经营策划部岗位设置	194
第二节 各岗位实操	194
(一) 经营策划部经理岗位实操	194
(二) 经营策划部主任岗位实操	195
第三节 经营策划部工作实操	195
(一) 经营策划的“五个要求”	195
(二) 经营策划的“十大内容”	195
(三) 经营管理策划 CIS 战略实操	196
(四) 经营策划程序实操	197
第八章 质量监控部岗位实操	199
第一节 质量监控部岗位设置	200
第二节 各岗位实操	200
(一) 质量监控部经理岗位实操	200
(二) 质量监控部主任岗位实操	201
(三) 全面质量管理体系实操	201
(四) 全面质量管理 PDCA 实操	202
第三节 质量管理的新理念	203
(一) 走向“6 Sigma 质量管理”时代	203
(二) 6 Sigma 质量管理的核心理念	204
(三) 用 6 Sigma 全面提升酒店质量管理水平	204
第四节 酒店 6 SIGMA 质量标准管理实操	205
(一) 酒店质量管理实施细则	205
(二) 酒店 6 sigma 质量标准表	208
(三) 酒店服务效率质量标准表	210
(四) 酒店客房清洁 6 sigma 质检标准表	211
(五) 酒店餐厅卫生 6 sigma 质检标准表	214
(六) 酒店餐厅服务 6 sigma 质检标准表	215

(七) 酒店质检考评计分标准	216
第九章 人力资源部岗位实操	219
第一节 人力资源管理的新理念	220
(一) 人力资源战略管理	220
(二) 以人为本的优质“服务链”	221
第二节 人力资源部岗位设置	222
第三节 各岗位实操	222
(一) 人力资源部经理岗位实操	222
(二) 人力资源部人事主任岗位实操	223
(三) 人力资源部培训主任岗位实操	223
第四节 人力资源开发培训实操	224
(一) 人力资源开发的目标	224
(二) 人力资源开发的手段	224
(三) 人力资源的开发培训	224
第五节 人力资源利用实操	226
第六节 团队建设工作实操	227
(一) 团队建设的因素	227
(二) 团队建设的方法	227
(三) 团队建设的核心	227
第七节 人力资源制度管理实操	228
(一) 用工原则与制度	228
(二) 人事变动运作实操	232
(三) 劳动合同的执行	233
(四) 全员考评管理实操	234
第十章 保安消防部岗位实操	239
第一节 保安消防部岗位设置	240
第二节 各岗位实操	240
(一) 保安消防部经理岗位实操	240
(二) 保安队长岗位实操	241
(三) 消防队长岗位实操	241
(四) 保安消防员岗位实操	242
第三节 安全消防管理岗位实操	242
(一) 安全管理岗位实操	242
(二) 处理火警实操	243
(三) 防火制度管理实操	243
(四) 三级防火检查实操	245
(五) 消防器材管理实操	246
(六) 消防行动方案实操	247

(七) 制止黄、赌、毒实操	250
第十一章 物力维护部岗位实操	253
第一节 物力维护部岗位设置	254
第二节 各岗位实操	254
(一) 物力维护部经理岗位实操	254
(二) 设施保养主管岗位实操	255
(三) 设备维护主管岗位实操	256
(四) 物维部技术员岗位实操	256
第三节 物力维护部运作实操	257
(一) 设施设备报修实操	257
(二) 设备维护运作实操	257
第四节 酒店设备管理实操	258
(一) 操作使用人员做到“三好”	258
(二) 运行使用人员要“四会”	258
(三) 服务员应做好“两介绍”	259
(四) 机房技工“两个要求”	259
(五) 大型设备“四定”	259
(六) 日常维护	259
(七) 定期维护	259
(八) 区域维护	260
(九) 计划维护(指令维护)	260
(十) 设备检查制度	261
第十二章 物料采供部岗位实操	263
第一节 物料采供部岗位设置	264
第二节 各岗位实操	264
(一) 物料采供部经理岗位实操	264
(二) 物料采供部主管岗位实操	265
(三) 物料采供部计划员岗位实操	265
(四) 采购员岗位实操	265
第三节 物料采供部运作实操	266
(一) 物料采供实操流程	266
(二) 物料采供部管理制度	267
第十三章 酒店管理实操经典论文选	269
第一节 酒店餐饮成本控制实操	270
(一) 建立原料供货招标制	270
(二) 建立菜点成本标准卡体系	271
(三) 建立日清夜盘制度	273