

文博 主编

新
编

酒店标准 管理大全

Jiudian Biaozhun Guanli Daquan

成功酒店标准管理概论

前厅部标准管理

客房部标准管理

餐饮部标准管理

安全保卫部标准管理

人事部标准管

康乐部标准管理

商场部标准管理

财务部标准管理

工程部标准管理

酒店营销标准管理

客户关系标准管理

酒店环境标准管理

酒店计算机信息标准管理

新编酒店标准管理大全

主编：文 博

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编酒店标准管理大全 / 文博主编. —北京: 光明日报出版社, 2003.9

ISBN 7-80145-775-7

I. 新… II. 文… III. 饭店-企业管理
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 078111 号

☆

光明日报出版社出版发行

(北京永安路 106 号)

邮政编码: 100050

电话: 63082436

全国各地新华书店经销

北京新丰印刷厂印刷

※

850 × 1168 1 / 32 印张: 18 字数: 46.8 千字

2003 年 9 月 第一版 2003 年 9 月 第一次印刷

印数: 1-5000 册 ISBN 7-80145-775-7/F

定价: 29.00 元

新编酒店标准管理大全

主 编：文 博

编 委：	王宴梓	冯金岩	赵 磊	陈 玮
	柏小明	周建国	张 飞	扬新华
	胡小莉	徐 静	王海燕	熊炎军
	石德君	李亚男	杨凤林	江 涛
	高秀兰	张布元	李树成	韦正华
	刘凤香	高 军	李 慧	姜玉国
	黄长江	许 克	许 东	刘万才
	孔庆辉	王国英	胡占友	曲继林
	刘凤宇	张 华	程国柱	张国军
	王玉平	方 叶	陈志国	李 伟

前 言

随着现代社会经济的不断发展和日益激烈的酒店业竞争,酒店管理者应当把优质服务当作头等大事来抓,努力使优质服务进一步符合标准化、程序化、科学化的要求,一个成功的酒店必须要有统一的管理标准,才能达到这一要求,并在这统一的标准下进行优质经营管理和优质服务。

《新编酒店标准管理大全》一书涵盖了酒店业管理的各个层面,涉及了各职能部门管理实务以及酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、酒店营销、客户关系、人事部、财务部、安全保卫部、工程部、酒店环境、计算机信息以及人员培训管理者经营理念,具有极强的操作性和实用性,实为酒店管理人员理想的专业读本。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者批评指正!

编者

2003年8月于北京

类 别 栏

- ◎成功酒店标准管理概论
- ◎前厅部标准管理
- ◎客房部标准管理
- ◎餐饮部标准管理
- ◎安全保卫部标准管理
- ◎人事部标准管理
- ◎康乐部标准管理
- ◎商场部标准管理
- ◎财务部标准管理
- ◎工程部标准管理
- ◎酒店营销标准管理
- ◎客户关系标准管理
- ◎酒店环境标准管理
- ◎酒店计算机信息标准管理

目 录

第一章 成功酒店标准管理概论	(1)
第一节 酒店标准管理的概念	(1)
一、酒店标准管理的定义	(1)
二、成功酒店的种类	(2)
三、成功酒店的等级	(4)
第二节 酒店的设计与美化	(4)
一、成功酒店的设计	(4)
二、成功酒店的美化	(6)
第三节 成功酒店产品特性	(6)
一、酒店客房方面	(7)
二、酒店餐饮方面	(7)
第二章 前厅部标准管理	(8)
第一节 礼宾服务标准管理	(8)
一、迎宾服务	(8)
二、行李服务	(9)
三、派送服务	(12)
四、行李服务工作的管理	(13)
第二节 客房预订标准管理	(16)
一、来店预订服务	(16)

二、电话订房服务	(16)
三、预定抵店客人情况报告	(17)
四、电传、传真、信函订房服务	(17)
五、超额预订的处理	(18)
六、特殊预订服务	(18)
七、客房预定的取消	(19)
八、客房预订服务的管理	(19)
第三节 总台接待标准管理	(21)
一、总台接待服务	(21)
二、接待服务工作的管理	(26)
第四节 委托代办标准管理	(29)
一、委托代办服务的工作内容	(29)
二、委托代办主管的岗位职责	(33)
三、委托代办领班的岗位职责	(33)
四、查询服务与管理	(34)
五、留言服务与管理	(35)
第五节 前台收银标准管理	(36)
一、前台收银工作的内容	(36)
二、前台收银服务	(37)
三、外币兑换服务与管理	(40)
第六节 总机服务标准管理	(40)
一、总机服务项目与服务程序	(40)
二、总机服务的管理	(42)
第七节 大堂副理的服务职责	(44)
一、大堂副理的岗位职责	(44)
二、大堂副理的工作内容	(45)
第八节 前厅部标准管理制度范本	(46)

△散客入住登记管理制度	(46)
△接待预订房客入住制度	(47)
△受理客房加床制度	(48)
△受理客人转房制度	(49)
△坏房及无法分配房管理制度	(50)
△受理客人续住制度	(51)
△申报住宿登记制度	(51)
△房间钥匙管理制度	(52)
△前台交班本管理制度	(53)
△前台规章制度	(53)
△查询客人房号制度	(54)
△问询代办服务操作制度	(55)
△票务服务管理制度	(55)
△办理叫醒服务制度	(56)
△遗失物品处理制度	(56)
△行李寄存制度	(57)
第三章 客房部标准管理	(58)
第一节 客房卫生标准管理	(58)
一、客房的清扫要求	(58)
二、客房清扫顺序	(59)
三、客房清扫的卫生标准	(60)
四、客房清扫前的准备	(60)
五、客房清扫步骤	(61)
六、清扫客房时应注意的事项	(65)
第二节 客房设备用品标准管理	(67)
一、客房摆设规则	(67)
二、客房物品、设备的管理	(71)

三、客房设施设备装饰与清洁保养	(74)
第三节 洗衣房标准管理	(78)
一、洗衣房的任务	(78)
二、洗衣房的组织机构	(79)
三、洗衣房的工作程序	(79)
四、店外客衣的处理程序	(80)
五、棉织品洗涤工作程序	(80)
六、客衣收发工作程序	(82)
七、洗衣房的工作标准	(83)
八、洗衣房与楼层职责的协调	(85)
第四节 棉织用品标准管理	(86)
一、制服的管理	(86)
二、布草房管理	(88)
第五节 客房部安全标准管理	(90)
一、客房部安全服务准则	(90)
二、火灾的预防、通报及扑救	(91)
三、客人失窃处理制度	(92)
四、客人急病处理制度	(92)
第六节 客房部与其他部门的沟通与协调	(92)
一、客房部与前厅部	(93)
二、客房部与工程部	(93)
三、客房部与餐饮部	(93)
四、客房部与采购部	(94)
五、客房部与财会部	(94)
六、客房部与洗衣部	(94)
七、客房部与人力资源部	(94)
八、客房部与保安部	(95)

九、客房部与公关销售部	(95)
十、客房部内部工作协调	(95)
第七节 客房管理中常见问题的处理	(96)
一、客房管理中常见问题处理	(96)
二、客房服务中常见问题处理	(100)
第八节 客房部标准管理制度范本	(101)
△开夜床操作管理制度	(101)
△客房部防火制度	(102)
△客人失窃处理制度	(103)
△客人急病处理制度	(103)
△来访人员登记制度	(103)
△楼层客房安全管理制度	(104)
△客房检查制度	(105)
△客房部安全管理制度	(107)
 第四章 餐饮部标准管理	(109)
第一节 餐厅服务质量标准管理	(109)
一、餐厅安全服务	(109)
二、餐厅卫生管理	(111)
三、迎候服务	(112)
四、引座服务	(113)
五、餐前服务	(115)
六、为有急事的客人服务程序	(117)
七、服务中特殊情况的处理程序	(117)
八、特别服务	(118)
九、送客服务	(119)
第二节 立餐服务标准管理	(119)

一、立餐服务的方法	(119)
二、立餐服务的形式	(120)
第三节 酒吧服务标准管理	(121)
一、酒吧设吧程序与标准	(121)
二、酒吧酒品调制程序与标准	(122)
三、调酒师的服务	(123)
四、酒吧侍应生的服务	(125)
五、混合饮料的管理	(130)
第四节 餐饮部标准管理制度范本	(133)
△餐厅服务制度	(133)
△餐厅交接班制度	(134)
△餐厅收银管理制度	(135)
△餐饮操作安全制度	(137)
△餐前准备操作制度	(137)
△餐后清洁整理制度	(138)
△备餐间服务操作制度	(139)
△中餐酒水服务制度	(139)
△中餐早点推销服务制度	(139)
△点菜服务操作制度	(139)
△西餐送餐服务操作制度	(140)
△食品卫生管理制度	(141)
△破损餐具管理制度	(141)
△厨房员工管理制度	(141)
△厨房防火安全管理制度	(142)

第五章 安全保卫部标准管理	(144)
第一节 酒店安全常识	(144)
一、安全工作概述	(144)
二、酒店内部治安管理秩序的标准	(144)
三、重点部位安全防范	(145)
四、酒店要害部位管理	(145)
第二节 保安部工作人员职责	(146)
一、保安部经理岗位职责	(146)
二、保安部副经理岗位职责	(147)
三、保安主管岗位职责	(148)
四、保安员岗位职责	(149)
五、大门口保安员岗位职责	(150)
六、酒店正门前保安员的职责	(151)
七、大堂保安员岗位职责	(152)
八、娱乐场所保安员岗位职责	(152)
九、停车场保安员岗位职责	(153)
十、巡逻保安员岗位职责	(154)
第三节 消防管理规定及员工职责范围	(154)
一、酒店消防管理制度	(154)
二、酒店防火管理制度	(155)
三、消防中心经理职责	(156)
四、消防中心领班职责	(157)
五、消防中心工作人员职责	(157)
第四节 安全保卫部标准管理制度范本	(158)
△酒店内部治安管理制度	(158)
△保安员日常管理制度	(159)
△保安部工作管理制度	(159)

△当班前列队训练制度	(161)
△日常工作记录管理制度	(161)
△员工违例处理制度	(161)
△违反酒店公共利益处理制度	(162)
△违法案件处理制度	(163)
△违法客人处理制度	(163)
△突发事件处理制度	(164)
第六章 人事部标准管理	(165)
第一节 管理员工的领导艺术	(165)
一、领导所应具备的素质	(165)
二、领导所具备的观念	(167)
三、领导的主要工作	(168)
四、如何调动员工的积极性	(171)
第二节 员工的招聘与录用	(173)
一、员工的内部招聘	(173)
二、员工的外部招聘	(174)
三、招聘录用的形式和程序	(176)
四、聘约人员管理办法	(180)
五、面试结果推荐书	(182)
第三节 员工的培训	(183)
一、员工培训的内容	(183)
二、员工培训的方法	(184)
三、员工培训的形式	(184)
四、员工培训的程序	(185)
五、员工培训制度	(186)
六、员工训练方法	(188)

第四节 员工的考评	(196)
一、员工考评的原则	(196)
二、员工考评的内容	(197)
三、员工考评的方法	(197)
四、工作岗位等级的评估方法	(197)
五、员工工作实绩的考核	(198)
第五节 工资制度	(199)
一、工资的重要性	(199)
二、工资的种类和标准	(200)
三、薪资管理办法	(203)
四、职员待遇办法	(204)
第六节 员工心理分析与管理	(209)
一、员工需求心理	(209)
二、员工激励心理	(217)
三、员工疲劳心理	(224)
四、员工保健心理	(235)
第七节 员工守则	(240)
第八节 人事部标准管理制度范本	(243)
△人事部经理岗位职责	(243)
△员工培训管理制度	(244)
△人力资源管理制度	(245)
△工资发放制度	(246)
△劳动保护管理制度	(247)
△员工迁调制度	(248)
△员工解雇、辞退处理制度	(249)
△员工考评制度	(249)
△员工考勤管理制度	(251)

△出差管理制度（一）	(252)
△出差管理制度（二）	(252)
△差旅费支付制度	(255)
△员工伤害补偿办法	(257)
△上下班打卡制度	(258)
△员工牌、工作证管理制度	(258)
第七章 康乐部标准管理	(260)
第一节 歌舞厅、音乐茶座服务标准管理	(260)
一、歌舞厅楼面领班职责	(260)
二、歌舞厅服务	(261)
三、音乐茶座的服务	(261)
第二节 美容服务标准管理	(262)
一、做好美容服务的要求	(262)
二、发型设计中心工作人员服务	(263)
三、美容院美容师的服务	(263)
四、美容物品消毒	(264)
五、美容服务的服务程序	(265)
第三节 游乐服务标准管理	(265)
一、游泳池服务	(265)
二、电子游戏室服务	(267)
三、卡拉 OK 厅服务	(268)
四、卡拉 OK 包房服务	(269)
五、多功能厅的管理	(269)
第四节 健身服务标准管理	(274)
一、健身房服务	(274)
二、桑拿浴室服务	(275)

三、保龄球服务·····	(276)
四、网球服务·····	(279)
五、台球服务·····	(280)
第五节 康乐设备标准管理·····	(282)
一、康乐设备的管理·····	(282)
二、康乐设备的保养与检查·····	(285)
三、康乐设备的修理·····	(289)
第六节 康乐部标准管理制度范本·····	(291)
△歌舞厅服务员岗位职责·····	(291)
△歌舞厅营业前服务操作制度·····	(291)
△歌舞厅营业后安全检查制度·····	(292)
△游泳池卫生制度·····	(292)
△游泳池管理制度·····	(293)
△游泳池服务操作制度·····	(293)
 第八章 商场部标准管理·····	 (295)
第一节 商品部管理人员职责·····	(295)
一、商品部经理职责·····	(295)
二、营业部经理职责·····	(296)
三、营业员岗位职责(一)·····	(297)
四、营业员岗位职责(二)·····	(298)
五、采购员职责·····	(299)
第二节 柜台售货标准管理·····	(300)
一、接待客人·····	(300)
二、介绍商品·····	(300)
三、检验商品·····	(300)
四、成交送客·····	(300)