

实用 全面 新颖 系统

新编

现代宾馆(饭店) 总经理必读

主编 / 章 洁

宾馆(饭店)总经理必读
各餐饮企业经理必备

蓝天出版社

,并在通

新编现代宾馆(饭店)总经理必读

主编 章 洁

h 内交

送餐服
品种不少

旬服务,持

化妆间)

,楼层有

备;

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代宾馆(饭店)总经理必读 / 章洁主编.
北京:蓝天出版社,2005.7
ISBN 7-80158-683-2

I.新... II.章... III.饭店-企业管理
IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 089337 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66983715

新华书店经销

北京市荣海印刷厂印刷

880×1230 32 开本	19 印张	字数:511 千字
2005 年 9 月第一版	2005 年 9 月第一次印刷	
印数:1-3000 册		

定价:38.00 元

前 言

对宾馆(饭店)如何运用规范化管理方式进行有效管理,是总经理管理整个宾馆(饭店)的最终目标。为了帮助宾馆(饭店)总经理向这个目标努力提高,我们特组织人员编写了《新编现代宾馆(饭店)总经理必读》一书。

本书借鉴有关宾馆(饭店)的管理经验与实践,详细地对宾馆(饭店)总经理应该了解和掌握的管理知识进行了介绍,如宾馆(饭店)的产品特性、倡导员工树立正确的服务观念和服务意识,宾馆(饭店)各部门标准化管理,总经理月度报告与记录表格、宾馆(饭店)人力资源管理以及其他管理等。

该书实用性强,不仅可作为宾馆(饭店)总经理进行规划、管理的参考,还可供宾馆(饭店)总经理规范自身工作、学习,以及对酒店业有兴趣的朋友学习、了解之用。

希望本书能够为宾馆(饭店)总经理进行管理起到一定的帮助作用!

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者予以批评、指正!

编 者

2005年9月

目 录

第一篇 概 论

第一章 宾馆(饭店)的装饰与产品特性	(2)
第一节 宾馆(饭店)的装饰	(2)
一、现代宾馆的设计	(2)
二、现代宾馆的美化	(3)
第二节 宾馆(饭店)产品特性	(4)
一、宾馆客房方面	(4)
二、宾馆餐饮方面	(5)
第二章 宾馆员工要树立正确的服务观念和服务意识	(6)
第一节 树立正确的服务观念	(6)
一、树立一切从宾客出发的观念	(6)
二、更新服务观念是提高宾馆服务质量的保证	(7)
第二节 要有良好的服务意识	(8)
一、如何认识服务意识	(8)
二、服务第一的意识——宾客至上	(8)
三、一视同仁的意识——来者都是客	(9)
四、如何做好礼仪礼貌服务	(10)

第三章 宾馆(饭店)服务用语	(11)
第一节 常用礼貌服务用语	(11)
一、日常礼貌用语	(11)
二、门卫、传达用语	(14)
三、总服务台服务用语	(14)
四、客房服务用语	(15)
五、餐厅服务用语	(16)
六、电话总机服务用语	(17)
七、娱乐健身等服务用语	(17)
八、桑拿浴美容服务用语	(18)
九、商品部服务用语	(18)
十、导游、司机服务用语	(19)
十一、结账、告别用语	(19)
第二节 服务忌语	(20)
一、对特体顾客用语及忌用语	(20)
二、五十句服务忌语	(21)

第二篇 宾馆(饭店)各部门标准化管理

第四章 宾馆(饭店)前厅部服务标准化管理	(24)
第一节 前厅部的任务和职能	(24)
一、前厅部的任务	(24)
二、前厅部的职能	(25)
第二节 礼宾服务标准化管理	(26)
一、迎宾服务标准	(26)
二、行李服务标准	(26)
三、派送服务标准	(29)
第三节 客房预订标准化管理	(30)

一、来店预订服务标准·····	(30)
二、电话订房服务标准·····	(31)
三、预订抵店客人情况报告·····	(31)
四、电传、传真、信函订房服务标准·····	(32)
五、超额预订的处理·····	(32)
六、特殊预订服务·····	(33)
七、客房预订的取消·····	(34)
第四节 总台接待标准化管理 ·····	(34)
一、接待散客的服务工作标准·····	(34)
二、接待团队的服务工作标准·····	(38)
三、VIP 车队接团服务标准·····	(39)
第五节 委托代办标准化管理 ·····	(40)
一、委托代办服务的工作内容·····	(40)
二、委托代办主管的岗位职责·····	(43)
三、委托代办领班的岗位职责·····	(44)
第六节 前台收银标准化管理 ·····	(45)
一、前台收银工作的内容·····	(45)
二、前台收银服务标准·····	(46)
第七节 总机服务标准化管理 ·····	(49)
一、总机服务项目与服务程序·····	(49)
二、总机服务的管理·····	(50)
第八节 大堂副理的服务 ·····	(53)
一、大堂副理的岗位职责·····	(53)
二、大堂副理的工作内容·····	(54)
第五章 宾馆(饭店)客房部服务标准化管理 ·····	(56)
第一节 客房部在宾馆中的地位和作用 ·····	(56)
一、客房部在宾馆中的地位·····	(56)

二、客房部在宾馆管理中的作用·····	(56)
第二节 客房卫生标准化管理 ·····	(57)
一、客房的清扫要求·····	(57)
二、客房清扫顺序·····	(58)
三、客房清扫的卫生标准·····	(59)
四、客房清扫前的准备·····	(59)
五、客房清扫步骤·····	(60)
六、清扫客房时应注意的事项·····	(64)
第二节 客房设备用品标准化管理 ·····	(66)
一、客房摆设规则·····	(66)
二、客房物品、设备的管理·····	(70)
三、客房设施设备装饰与清洁保养·····	(73)
第三节 洗衣房标准化管理 ·····	(77)
一、洗衣房的任务·····	(77)
二、洗衣房的组织机构·····	(78)
三、洗衣房的工作程序·····	(78)
四、店外客衣的处理程序·····	(79)
五、棉织品洗涤工作程序·····	(79)
六、客衣收发工作程序·····	(81)
七、洗衣房的工作标准·····	(82)
第五节 棉织用品标准化管理 ·····	(84)
一、制服的管理·····	(84)
二、布草房管理·····	(86)
第六节 客房部安全标准化管理 ·····	(88)
一、客房部安全服务准则·····	(88)
二、火灾的预防、通报及扑救·····	(89)
三、客人失窃处理制度·····	(90)
四、客人急病处理制度·····	(90)

第七节 客房管理中常见问题的处理	(91)
一、“骚扰电话”的防范与处置	(91)
二、不能让客人代行服务员的职责	(93)
三、不能把客人当作“审查”的对象	(93)
四、叫醒服务	(94)
第八节 客房服务中常见问题处理	(95)
一、客人不在时,来访者要求进入客人房间	(95)
二、来访者查询住房客	(95)
三、遇有醉酒客人,要加以妥善处理	(95)
四、住店客人要求延住	(96)
五、客人离店时,带走客房物品	(96)
六、服务员擅自将客人的行李搬出房间	(96)
 第六章 宾馆(饭店)餐饮部服务标准化管理	 (97)
第一节 餐饮部在宾馆中的地位 and 作用	(97)
一、餐饮部在宾馆中的地位	(97)
二、餐饮部在宾馆管理中的作用	(98)
第二节 餐厅服务标准化管理	(99)
一、餐厅安全服务标准	(99)
二、餐厅卫生管理	(101)
三、迎候服务	(102)
四、引座服务	(103)
五、餐前服务	(105)
六、为有急事的客人服务程序	(107)
七、服务中特殊情况的处理程序	(108)
八、特别服务	(108)
九、送客服务	(109)
第三节 立餐服务标准化管理	(109)

一、立餐服务的方法	(109)
二、立餐服务的形式	(110)
第四节 中餐服务标准化管理	(111)
一、中餐零点服务标准	(111)
二、中餐宴会的服务	(114)
第五节 酒吧服务规范管理	(118)
一、酒吧服务的一般程序	(118)
二、酒吧设吧程序与标准	(121)
三、酒吧酒品调制程序与标准	(122)
四、调酒师的服务	(122)
五、酒吧侍应生的服务	(124)
六、混合饮料的管理	(130)
 第七章 宾馆(饭店)康乐部服务标准化管理	(132)
第一节 康乐部在饭店中的作用和任务	(132)
一、康乐部在饭店中的作用	(132)
二、康乐部在宾馆中的任务	(132)
第二节 健身服务标准化管理	(133)
一、健身房服务标准	(133)
二、桑拿浴室服务标准	(134)
三、球类服务标准	(136)
第三节 美容服务标准化管理	(141)
一、美容美发主管服务职责	(141)
二、美容美发服务员服务职责	(141)
三、美容物品的消毒	(142)
四、美容服务的服务程序	(142)
第四节 游乐服务标准化管理	(143)
一、游艺室服务员的业务要求	(143)

二、娱乐部经理服务职责	(143)
三、歌舞厅服务员服务职责	(144)
四、卡拉 OK 厅服务员服务职责	(144)
五、游泳池服务标准	(145)
六、电子游戏室服务标准	(147)
七、歌舞厅服务标准	(148)
八、卡拉 OK 厅服务标准	(149)
九、卡拉 OK 包房服务标准	(149)
十、音乐茶座的服务	(150)
 第八章 宾馆(饭店)财务部服务标准化管理	(151)
第一节 宾馆财务管理概述	(151)
一、宾馆财务管理的功能	(151)
二、宾馆财务管理的任务	(151)
三、宾馆财务管理的工作目标	(152)
第二节 财务部人员职责规范	(153)
一、财务部经理岗位职责	(153)
二、综合会计主管岗位职责	(155)
三、出纳员岗位职责	(156)
四、营业收入核查员岗位职责	(157)
五、物业收入核查员岗位职责	(158)
六、前厅收银领班岗位职责	(159)
七、前台收款员岗位职责	(160)
八、日间稽核员岗位职责	(160)
九、夜间稽核员岗位职责	(161)
第三节 有关会计核算标准化管理规定	(162)
一、工资核算员岗位职责	(162)
二、支出核算员岗位职责	(163)

三、资产核算员岗位职责	(164)
四、餐饮成本核算员岗位职责	(165)
五、前台稽查操作制度	(166)
六、核数操作制度	(167)
七、财物押款制度	(167)
八、财务报销制度	(168)
第四节 宾馆营业收入管理标准	(169)
一、建立完善的客人财务管理系统	(169)
二、保证客人账务管理系统的正常运作	(170)
三、按权责发生制正确核算营业收入	(171)
四、及时办理结算,尽早收回营业收入	(172)
第五节 宾馆的稽核制度	(173)
一、宾馆营业收入核算制度的种类	(173)
二、宾馆夜间稽核的内容	(174)
三、客房收入稽核的内容	(175)
四、餐饮收入稽核的内容	(176)
 第九章 宾馆(饭店)保安部服务标准化管理	 (178)
第一节 宾馆安全工作概述	(178)
一、宾馆内部治安管理标准	(178)
二、重点部位安全防范	(179)
第二节 保安部职责规范与消防管理规定	(179)
一、保安部主管的职责	(179)
二、当值保安主管工作职责	(180)
三、保安领班工作职责	(180)
四、内保主管工作职责	(181)
五、内保领班工作职责	(182)
六、巡逻队主管工作职责	(182)

七、巡逻队领班工作职责	(183)
八、治安警卫班班长职责	(184)
九、消防主管的职责	(184)
十、消防中心领班的职责与业务要求	(184)
十一、消防监控室主管工作职责	(185)
十二、消防监控室领班工作职责	(186)
十三、宾馆消防管理制度	(186)
十四、宾馆防火管理制度	(187)
第三节 保安部人员服务标准	(188)
一、公共场所保安服务标准	(188)
二、客房区域保安服务标准	(188)
三、重要宾客的保卫服务标准	(189)
四、重大活动保安服务标准	(189)
五、昼夜巡检服务标准	(190)

第三篇 总经理月度报告与记录表格

第十章 总经理人事财务报表	(192)
第一节 人事部报告(各类人事报表)	(192)
一、人力资源计划表	(192)
二、人员需求估计表	(193)
三、人员统计报表	(194)
四、临时工人员统计报表	(195)
五、员工出勤日报表	(196)
第二节 财务报表	(197)
一、月度损益总表	(197)
二、客房经营情况明细表	(198)
三、餐饮经营情况明细表	(199)

四、商场经营情况明细表	(200)
五、出租车队经营情况明细表	(201)
六、其他部门经营情况明细表	(202)
七、市场推广费用明细表	(203)
八、能源及维修费用明细表	(204)
九、行政管理费用明细表	(205)
十、宾馆(酒店)前厅部交款表	(206)
十一、宾馆(饭店)酒店盘点表	(207)
十二、宾馆(饭店)商场部销货收款单	(208)
十三、宾馆(饭店)商务中心收入控制表	(209)
 第十一章 总经理记录表格范例	 (210)
第一节 业务表格	(210)
一、应聘人员登记表	(210)
二、面谈记录表	(212)
三、面谈考评用表	(213)
四、面试评估表	(214)
五、面试成绩评定表	(215)
六、到职通知	(216)
七、任职同意书	(217)
八、任命通知书	(218)
九、聘任书	(219)
十、人事通知单	(220)
十一、兼职员工工作契约书	(221)
十二、计时员工、临时工雇用契约书	(222)
十三、新员工工资正定级申请表	(223)
十四、新员工甄试比较表	(224)
十五、人员保证记录表	(225)
十六、新员工甄选报告表	(226)

十七、员工辞职通知书	(227)
十八、员工辞退通知书	(229)
十九、重要办公用品登记卡	(230)
二十、离职通知书	(231)
二十一、员工请假单	(232)
二十二、请假记录表	(233)
二十三、特别休假请假单	(234)
二十四、人事主管假期申请表	(235)
二十五、员工调入审批表	(236)
二十六、人事变更报告单	(237)
二十七、薪资通知单	(238)
二十八、薪资记录表	(239)
二十九、员工奖励通知单	(240)
三十、纪律处分通知单	(241)
三十一、职员奖惩月报表	(242)
三十二、员工加班报告单	(243)
三十三、员工业余进修申请表	(244)
三十四、员工晋升审批表	(245)
三十五、员工工资调整表	(246)
三十六、员工工资调整事由表	(247)
三十七、员工奖金合计表	(248)
三十八、主管人员奖金核定表	(249)
三十九、职员工伤医药费申请单	(250)
四十、职员家属生活补助申请表	(250)
四十一、员工培训考核表	(251)
四十二、员工培训报告书	(252)
四十三、部门培训人员提名表	(253)
四十四、部门培训需求分析表	(255)
四十五、员工培训计划表	(256)

四十六、年度培训计划汇总表	(257)
四十七、新员工培训成绩评核表	(258)
四十八、员工培训记录表	(259)
四十九、在职训练费用申请表	(260)
五十、员工培训总结表	(261)
五十一、员工培训实施情况报告书	(262)
第二节 宾馆(饭店)的顾客调查表	(263)

第四篇 宾馆(饭店)人力资源管理

第十二章 宾馆(饭店)人力资源管理概述	(274)
第一节 宾馆(饭店)人力资源管理的含义和特点	(274)
一、宾馆(饭店)人力资源管理的含义	(274)
二、宾馆(饭店)人力资源管理的特点	(274)
第二节 员工的招聘与培训	(276)
一、员工的内部招聘和外部招聘	(276)
二、招聘录用的形式和程序	(279)
三、员工培训的内容和方法	(283)
四、员工培训的形式和程序	(285)
第三节 员工心理分析与管理	(287)
一、员工需求心理分析与管理	(287)
二、员工激励心理分析与管理	(294)
三、员工疲劳心理分析与管理	(301)
四、员工保健心理分析与管理	(312)
第四节 奖金和福利待遇	(316)
一、奖金	(316)
二、福利待遇	(321)

第五节 员工的考评	(322)
一、员工考评的内容	(322)
二、员工考评的方法	(322)
三、员工工作实绩的考核	(323)
四、工作岗位等级的评估方法	(324)
 第十三章 宾馆(饭店)大客户关系管理	(325)
第一节 客户管理的内容与方法	(325)
一、客户管理的内容	(325)
二、客户管理的方法	(327)
第二节 大客户管理技巧	(330)
一、正确处理与大客户的关系	(330)
二、大客户管理技巧	(331)
三、对大客户砍价管理	(334)
第三节 客户异议处理技巧	(335)
一、客户异议概述	(335)
二、处理客户异议的原则	(341)
第四节 化解客户抱怨技巧	(344)
一、客户抱怨原因分析	(345)
二、客户抱怨处理的方法	(346)

第五篇 宾馆(饭店)其他管理

第十四章 宾馆(饭店)营销标准化管理	(350)
第一节 宾馆(饭店)的营销管理	(350)
一、营销部日常管理	(350)
二、营销部资料管理	(351)
三、电话销售实务	(352)