

新 编

盛涛◎主编

酒店管理 工具箱

guan li gong ju xiang

最新酒店管理人员实用操作手册

图书在版编目(CIP)数据

新编酒店管理工具箱/盛涛主编. —北京:企业管理出版社,2008.3

ISBN 978 - 7 - 80197 - 942 - 1

I. 新… II. 盛… III. 饭店 - 企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 024106 号

书 名:新编酒店管理工具箱

作 者:盛 涛

责任编辑:张 蕾

书 号:ISBN 978 - 7 - 80197 - 942 - 1

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:保利达印务有限公司

经 销:新华书店

规 格:787 毫米×1092 毫米 16 开本 28.5 印张 580 千字

版 次:2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

定 价:49.80 元

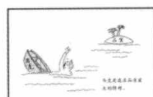
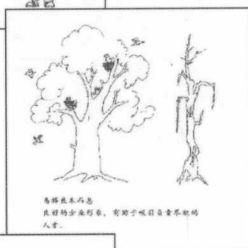
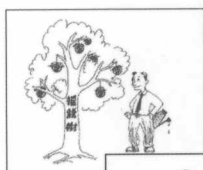
版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换



本书共分为管理实务与工作规范、管理制度、管理表格三部分内容。具体以管理实务、工作规范、岗位职责、管理制度与管理表格等实用工具的形式，全面而具体的呈现了酒店业进行规范化操作管理的要点。

本书的突出特点是：内容详实、具体、易于操作、实用性强。该书具有非常高的使用价值与参考价值，是酒店从业人员与经营管理人员必不可少的案头参考工具。

guan li gong ju xiang



前 言

在目前竞争日益激烈的市场经济环境下,对于企业经营者来讲,这是一种挑战,也是一种机遇。只要企业能够按照规范化管理运作的模式,从内部加强自身的修炼,不断提升适应竞争环境的能力,那么这种挑战就能顺利转化为一种更强的生存能力,进而使企业在同行业中脱颖而出。

具体到每一个企业来说,上述转变最终能否实现,取决于企业是否具有务实的作风,取决于企业的经营理念,更取决于企业领导人推行规范化管理的决心与实干精神。

根据市场经济的最新走向,我们组织了大量专家与学者深入到企业经营实践的第一线,进行现场实地观察分析、调查取证。通过对调查数据的综合研究与分析,我们发现,其中经营最成功的往往是那种强调求真务实精神的企业,它们将企业的经营理念不折不扣地落实到了工作中的每一个细节,进行规范化操作与管理,一步一个脚印,日积月累,最终实现了辉煌的经营成果。

鉴于此,我们结合前期所做的大量市场调查结果,详细考察并研究了国外同类企业的成功经验与失败教训,并结合国内企业经营中的自身情况与实际需要,编写了这套《新编企业管理工具箱》,同时也根据市场上类似图书所存在的一些问题,对这套书的编写体例及内容进行了优化处理,从而使得这套书从写作体系乃至内容的覆盖面上都能够更符合企业的实际需要。

本丛书摒弃了以往那些空洞的说教及花哨的前沿管理理论,而是以管理实务、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,全面而具体的呈现了餐饮企业、连锁企业与生产企业的规范化操作管理要点。本丛书的突出特点是:内容详实、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。

本丛书共包括六本:《新编酒店管理工具箱》、《新编餐饮企业管理工具箱》、《新编零售企业管理工具箱》、《新编连锁企业管理工具箱》、《新编物流企业管理工具箱》与《新编工厂管理工具箱》,希望能给从业人员及相关人士带来帮助。

由于时间紧张,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给予批评指正。

编 者
2008年1月

目 录

第一篇 管理实务与工作规范

第一章 现代酒店管理基础	3
第一节 酒店的定义、分类	3
第二节 酒店的评级标准	7
第三节 申请星级酒店的管理制度	10
第二章 现代酒店前厅部管理	13
第一节 酒店礼宾服务标准管理	13
第二节 酒店客房预订标准管理	17
第三节 酒店前厅收银服务标准管理	20
第四节 酒店代办委托服务标准管理	22
第三章 现代酒店客房部管理	26
第一节 酒店客房用品与设备管理	26
第二节 酒店客房卫生管理	33
第三节 酒店客房安全管理	39
第四节 酒店客房日常及应急问题的管理	41
第四章 现代酒店餐饮部管理	45
第一节 餐饮服务的基本技能	45
第二节 餐饮部服务管理	52
第三节 餐饮部酒吧管理	57
第四节 餐饮部咖啡厅管理	63
第五章 现代酒店康乐部管理	65
第一节 游泳池服务与管理	65
第二节 桑拿房服务与管理	66
第三节 健身房服务与管理	67
第四节 台球室服务与管理	68
第五节 保龄球馆服务与管理	69
第六章 现代酒店洗涤部管理	70
第一节 酒店洗涤部管理基础知识	70
第二节 酒店制服管理	71
第三节 酒店布草房的管理	73

第七章 酒店采购部管理	75
第一节 酒店采购部管理基础知识	75
第二节 酒店采购中的物资验收管理	80
第三节 酒店采购中的物资存储与发放管理	84
第八章 酒店财务管理规范	88
第一节 酒店资产管理	88
第二节 酒店成本与费用管理	92
第三节 酒店收入与利润管理	94
第四节 酒店财务分析管理	99
第九章 酒店人力资源管理规范	104
第一节 酒店员工招聘管理	104
第二节 酒店员工培训管理	110
第三节 酒店员工考核管理	115
第四节 酒店员工激励管理	117
第十章 酒店信息管理	121
第一节 酒店信息管理基础知识	121
第二节 酒店管理信息系统的设计与实施	124
第三节 酒店办公自动化系统	129
第四节 酒店决策支持系统	132

第二篇 管理制度

第十一章 酒店前厅部管理制度	137
第一节 前厅部各岗位职责与工作规范	137
一、酒店前厅部经理岗位职责	137
二、酒店前厅部值班经理岗位职责	138
三、酒店前厅部副经理岗位职责	138
四、前厅部大堂经理岗位职责	138
五、前厅部大堂副理岗位职责	139
六、酒店前台主管岗位职责	140
七、前厅部总台接待员岗位职责	140
八、前厅迎宾主管岗位职责	141
九、前厅迎宾员岗位职责	141
十、前厅总服务台收银员岗位职责	142
十一、酒店前台文员岗位职责	142
十二、前厅总台值班人员岗位职责	142
十三、前厅商务中心主管岗位职责	143

130	十四、前厅商务中心领班岗位职责	143
130	十五、前厅商务中心服务员岗位职责	144
130	十六、前厅预订部主管岗位职责	144
130	十七、前厅预订员岗位职责	145
130	十八、前厅行李员岗位职责	145
130	十九、前厅总机领班岗位职责	145
130	第二节 前厅部管理制度	146
130	一、酒店前台交接班管理制度	146
130	二、酒店前台管理制度	146
130	三、前厅受理特殊预订管理制度	146
130	四、核对和确定客人预订管理制度	147
130	五、前厅取消预订管理制度	147
130	六、前厅预防超额预订管理制度	148
130	七、预计抵店客人情况报告制度	148
130	八、酒店电话订房管理制度	149
130	九、现场预订管理制度	149
130	十、前厅接待处管理制度	149
130	十一、前厅文书服务管理制度	150
130	十二、客人接送服务管理制度	150
130	十三、前厅总机服务管理制度	151
130	十四、前厅投诉管理制度	152
130	十五、酒店散客入住登记管理制度	152
130	十六、酒店团体入住管理制度	152
130	十七、酒店客房钥匙管理制度	153
130	十八、酒店团体、长包房结账管理制度	154
130	十九、客人遗失物品管理制度	154
130	二十、客人入店行李服务管理制度	155
130	第十二章 酒店客房部管理制度	157
130	第一节 客房部各岗位职责与工作规范	157
130	一、客房部经理岗位职责	157
130	二、客房部值班经理岗位职责	157
130	三、管家部经理岗位职责	158
130	四、管家部副经理岗位职责	158
130	五、客房部早班主管岗位职责	159
130	六、客房部中班主管岗位职责	159
130	七、客房部楼层主管岗位职责	160
130	八、客房部楼层领班岗位职责	160
130	九、白班楼层服务员岗位职责	161

十、	中班楼层服务员岗位职责	161
十一、	洁净部经理岗位职责	162
十二、	洁净部领班岗位职责	162
十三、	洗手间值班员岗位职责	162
十四、	客房清洁员岗位职责	162
十五、	客房勤杂工岗位职责	163
十六、	夜班主管岗位职责	163
十七、	服务中心领班岗位职责	164
十八、	服务中心服务员岗位职责	164
十九、	服务中心夜班服务员岗位职责	165
第二节 客房部管理制度		166
一、	客人入住管理制度	166
二、	开夜床操作管理制度	166
三、	清洁客人用品管理制度	167
四、	客房检查管理制度	167
五、	客房部防火管理制度	169
六、	客房设施维护保养管理制度	169
第十三章 酒店餐饮部管理制度		171
第一节 餐饮部各岗位职责与工作规范		171
一、	酒店餐饮部经理岗位职责	171
二、	酒店餐饮部副经理岗位职责	171
三、	餐厅领班岗位职责	172
四、	餐厅厨师岗位职责	172
五、	中餐厅经理岗位职责	172
六、	中餐厅领班岗位职责	173
七、	中餐厅总厨岗位职责	173
八、	酒店西餐厅经理岗位职责	174
九、	西餐厅领班岗位职责	175
十、	酒水部经理岗位职责	175
十一、	酒店宴会部经理岗位职责	175
十二、	餐饮服务员岗位职责	176
十三、	餐厅传菜员岗位职责	176
十四、	酒店宴会销售经理岗位职责	176
十五、	酒吧领班岗位职责	177
十六、	调酒师岗位职责	177
第二节 餐饮部管理制度		177
一、	酒店餐饮部服务制度	177
二、	酒店餐饮部工作人员管理制度	178

三、餐饮部服务质量控制制度	179
四、餐饮部考核制度	179
五、餐饮部物资发放制度	180
六、餐饮部交接班制度	180
七、酒店餐厅收银管理制度	180
八、西餐宴会服务制度	182
九、西餐鸡尾酒会服务制度	182
十、西餐送餐服务制度	182
十一、酒店宴会准备制度	182
十二、餐饮部员工培训制度	183
十三、餐后清洁管理制度	183
十四、餐饮部食品卫生管理制度(一)	184
十五、餐饮部食品卫生管理制度(二)	184
第十四章 酒店康乐部管理制度	185
第一节 康乐部各岗位职责与工作规范	185
一、康乐部经理岗位职责	185
二、康乐部副经理岗位职责	185
三、健身房主管岗位职责	186
四、健身房服务人员岗位职责	186
五、桑拿室服务人员岗位职责	186
六、桑拿室水吧服务人员岗位职责	187
七、桑拿室水池服务人员岗位职责	187
八、桑拿室按摩人员岗位职责	187
九、桑拿室勤杂人员岗位职责	188
十、台球室主管岗位职责	188
十一、台球室服务员岗位职责	188
十二、游艺室主管岗位职责	189
十三、游艺室服务人员岗位职责	189
十四、康乐部门卫岗位职责	189
第二节 康乐部管理制度	190
一、康乐部日常管理制度	190
二、游泳池卫生管理制度	190
三、游泳池管理制度	191
四、健身房服务管理制度	191
五、健身房卫生清洁管理制度	192
六、台球室服务管理制度	192
七、游艺室服务管理制度	193
八、游艺室卫生清洁管理制度	193

097	九、散客结账服务管理制度	194
097	十、客人纠纷处理制度	194
081	十一、客人发生意外时的管理制度	195
	第十五章 酒店商场部管理制度	196
081	第一节 酒店商场部各岗位职责与工作规范	196
081	一、商场部经理岗位职责	196
081	二、商场部副经理岗位职责	196
081	三、商场部领班岗位职责	197
081	四、商场部售货主管岗位职责	197
081	五、商场部采购主管岗位职责	197
081	六、商场部班组长岗位职责	198
081	七、商场部会计岗位职责	198
081	八、商场部出纳员岗位职责	199
081	九、商场部财务主管岗位职责	199
081	十、商场部业务主管岗位职责	199
081	十一、商场部柜台主管岗位职责	200
081	十二、商场部文员岗位职责	200
081	十三、商场部仓库主管岗位职责	201
081	十四、商场部收银员岗位职责	201
081	十五、商场部驾驶员岗位职责	201
081	第二节 酒店商场部管理制度	202
081	一、商场部服务制度	202
081	二、商场内部财务交接制度	202
081	三、商场交接班制度	202
081	四、商场部营业人员服务管理制度	203
081	五、商品进货管理制度	203
081	六、商场卫生管理制度	204
081	七、商品保管管理制度	204
081	八、商品售后服务管理制度	205
081	九、商品入库储存管理制度	205
081	十、商品销售管理制度	206
081	十一、文明售货管理制度	206
081	十二、商场换货管理制度	207
081	十三、商场安全管理制度	207
	第十六章 酒店洗涤部管理制度	208
081	第一节 酒店洗涤部各岗位职责与工作规范	208
081	一、洗涤部经理岗位职责	208
081	二、洗涤部主管岗位职责	208

三、洗涤部文员岗位职责	209
四、干洗工岗位职责	209
五、毛巾折叠工岗位职责	210
六、洗涤部收发工岗位职责	211
七、洗涤工岗位职责	211
八、烫平工岗位职责	212
九、熨衣工岗位职责	212
十、布草房主管岗位职责	212
十一、布草房收发员岗位职责	212
十二、制服收发员岗位职责	213
十三、缝纫工岗位职责	213
第二节 酒店洗涤部管理制度	213
一、酒店洗衣房管理制度	213
二、酒店洗衣服务管理制度	215
三、酒店洗涤部工场管理制度	215
四、洗涤部水洗操作制度	215
五、干洗操作管理制度	216
六、熨烫操作管理制度	216
七、酒店布草房管理制度	217
八、洗涤部布草平烫操作管理制度	219
第十七章 酒店保安部管理制度	220
第一节 酒店保安部各岗位职责与工作规范	220
一、酒店保安部经理岗位职责	220
二、酒店保安部副经理岗位职责	221
三、酒店保安部主管岗位职责	221
四、酒店大门保安员岗位职责	222
五、酒店大堂保安员岗位职责	222
六、酒店娱乐场所保安员岗位职责	223
七、酒店停车场保安员岗位职责	223
八、酒店巡逻保安员岗位职责	223
九、酒店值班保安主管岗位职责	224
十、酒店保安员岗位职责	224
十一、酒店警卫人员岗位职责	225
十二、酒店巡逻主管岗位职责	225
十三、酒店巡逻队员岗位职责	226
十四、消防员岗位职责	226
十五、酒店监控中心保安岗位职责	226
第二节 酒店保安部管理制度	227

一、酒店保安部日常管理制度	227
二、酒店保安部安全防范管理制度	227
三、保安部财物保管管理制度	228
四、酒店危险品管理制度	228
五、重大事件报告制度	228
六、通缉、协查核对制度	229
七、酒店消防管理制度	229
八、酒店防火管理制度	229
九、酒店违法案件处理制度	230
十、客人违法处理制度	230
十一、酒店客人意外受伤、病危、死亡处理制度	230
十二、酒店财产失窃处理制度	231
十三、发生火灾时的应急处理制度	231
十四、酒店突发事件处理制度	233
第十八章 酒店工程部管理制度	234
第一节 酒店工程部各岗位职责与工作规范	234
一、酒店工程部经理岗位职责	234
二、酒店工程部副经理岗位职责	234
三、酒店工程执行经理岗位职责	235
四、酒店维修经理岗位职责	235
五、酒店工程部维修领班岗位职责	236
六、工程部维修工岗位职责	236
七、工程部空调工岗位职责	237
八、工程部土木装修工岗位职责	237
九、工程部管道工岗位职责	237
十、工程部电工岗位职责	237
十一、工程部司炉工岗位职责	238
十二、工程部文员岗位职责	238
十三、技术组岗位职责	238
十四、闭路电视服务员岗位职责	239
第二节 酒店工程部管理制度	239
一、工程部工具管理制度	239
二、酒店设备档案管理制度	239
三、工程部设备维修制度	240
四、工程部材料管理制度	240
五、工程部设备安全检查制度	241
六、工程部设备事故处理制度	241
七、工程部新置设备管理制度	241

八、工程部电气机械设备管理制度	242
九、工程部改装、移装设备操作制度	242
十、转让和报废设备的管理制度	242
十一、工程部设备日常巡检制度	242
十二、电梯维修制度	243
十三、酒店锅炉操作管理制度	243
十四、酒店空调操作管理制度	243
十五、酒店配电室操作管理制度	244
十六、酒店工程部值班制度	244
十七、酒店工程部交接班制度	244
十八、酒店工程部物料、备件管理制度	245
十九、酒店高空作业安全操作与管理制度	245
第十九章 酒店采购部管理制度	247
第一节 酒店采购部各岗位职责与工作规范	247
一、酒店采购部经理岗位职责	247
二、酒店采购部副经理岗位职责	247
三、酒店采购部主管岗位职责	248
四、酒店采购部文员岗位职责	248
五、酒店采购员岗位职责	248
六、酒店仓库收货员岗位职责	249
七、酒店仓库保管员岗位职责	249
八、酒店仓库提运员岗位职责	250
九、酒店仓库搬运工人岗位职责	250
第二节 酒店采购部管理制度	251
一、酒店采购管理制度	251
二、酒店采购业务管理制度	252
三、酒店原料、物资采购管理制度	252
四、酒店原料、物资审查管理制度	253
五、酒店仓库管理制度	253
六、酒店原料、物资损耗处理制度	255
七、酒店食品采购管理制度	255
八、酒店能源采购管理制度	255
九、酒店仓库物资管理制度	256
十、酒店仓库安全管理制度	257
十一、酒店仓库防火管理制度	257
第二十章 酒店公关部管理制度	258
第一节 酒店公关部各岗位职责与工作规范	258
一、酒店公关部经理岗位职责	258

548	二、酒店公关部代表岗位职责	258
548	三、酒店公关部专员岗位职责	259
548	四、酒店公关部信息组经理岗位职责	259
548	五、酒店公关部信息员岗位职责	260
548	六、酒店美工部主管岗位职责	260
548	七、酒店美工部制作领班岗位职责	260
548	八、酒店美工部工作人员岗位职责	260
548	第二节 酒店公关部管理制度	261
548	一、酒店公关部日常工作制度	261
548	二、酒店公关部定期工作制度	262
548	三、酒店公关部专门活动制度	262
548	四、酒店公关部突发事件应急制度	262
548	五、酒店公关部新闻发布会举办制度	263
548	六、车站、机场候客、接客管理制度	263
548	七、酒店公关部电话处理制度	264
548	八、酒店公关部接待旅游团操作制度	264
548	九、酒店公关部专题活动管理制度	264
548	第二十一章 酒店车务部管理制度	266
548	第一节 酒店车务部各岗位职责与工作规范	266
548	一、酒店车务部经理岗位职责	266
548	二、酒店车队队长岗位职责	266
548	三、酒店车务部司机岗位职责	267
548	四、酒店车务部仓库管理员岗位职责	267
548	五、酒店车务部油料员岗位职责	267
548	第二节 酒店车务部管理制度	268
548	一、酒店车务部车辆管理制度	268
548	二、酒店公务用车管理制度	268
548	三、酒店车务部司机管理制度(一)	268
548	四、酒店车务部司机管理制度(二)	269
548	五、酒店车务部安全激励制度	269
548	六、VIP车队接团服务管理制度	270
548	七、酒店车务部车辆卫生管理制度	270
548	八、酒店车务部车辆维护保养管理制度	270
548	九、酒店车务部调度管理制度	271
548	十、酒店车务部交通事故处理制度	271
548	十一、车务部机场、车站接送客人制度	271
548	十二、酒店车务部计程收费表使用制度	272
548	十三、酒店车务部过失管理制度	272

十四、酒店车务部物品管理制度	273
第二十二章 酒店财务管理制度	274
第一节 酒店财务部各岗位职责与工作规范	274
一、酒店财务部经理岗位职责	274
二、酒店财务部总会计师岗位职责	275
三、酒店会计师岗位职责	276
四、酒店财务部饮食成本会计岗位职责	276
五、酒店财务部明细账会计岗位职责	276
六、酒店财务部综合会计主管岗位职责	277
七、酒店财务部出纳岗位职责	277
八、酒店财务部送款员岗位职责	278
九、酒店财务部工资核算员岗位职责	279
十、酒店财务部税务专管员岗位职责	279
十一、财务部支出核算员岗位职责	280
十二、财务部资产核算员岗位职责	280
十三、财务部餐饮成本核算员岗位职责	281
十四、财务部资金主管岗位职责	281
十五、财务部资金管理岗岗位职责	282
十六、财务部信贷员岗位职责	282
十七、酒店营收核查员岗位职责	283
十八、酒店前厅收银主管岗位职责	284
十九、酒店前台收款员岗位职责	284
二十、酒店餐厅、康乐部收银员岗位职责	285
第二节 酒店财务部管理制度	285
一、酒店固定资产管理制度	285
二、酒店利润管理制度	285
三、酒店现金管理制度	286
四、酒店营业收入、利润与分配管理制度	286
五、酒店收银结账管理制度	287
六、酒店损耗、成本控制管理制度	287
七、酒店财务报销制度	288
八、酒店流动资金管理制度	289
九、酒店票据使用管理制度	289
十、酒店财务报表管理制度	290
十一、酒店会计核算管理制度	290
十二、酒店信用卡使用管理制度	291
第二十三章 酒店人力资源管理制度	292
第一节 酒店人力资源部各岗位职责与工作规范	292

一、酒店人力资源部经理岗位职责	292
二、人力资源部副经理岗位职责	292
三、人力资源部培训主管岗位职责	293
四、人力资源部培训工作人员岗位职责	293
五、工资福利主管岗位职责	293
第二节 酒店人力资源部管理制度	294
一、酒店人力资源管理制度	294
二、酒店员工培训管理制度	295
三、酒店员工守则	296
四、酒店工资发放制度	297
五、劳动保护管理制度	298
六、酒店员工调动制度	298
七、酒店员工离职管理制度	299
八、酒店员工考评制度	299
九、酒店员工考勤管理制度	300
十、酒店新员工入职培训制度	301
第二十四章 酒店营销管理制度	303
第一节 酒店营销部各岗位职责与管理制度	303
一、营销部经理岗位职责	303
二、营销主管岗位职责	303
三、团队营销主管岗位职责	304
四、营销部内勤岗位职责	304
五、营销人员岗位职责	305
六、团队营销人员岗位职责	305
七、营销部会议制度	306
八、营销部报告制度	306
九、营销部工作标准	306
第二节 酒店市场营销工作流程	307
一、酒店团队销售工作流程	307
二、酒店商务销售工作流程	307
三、酒店会议接待工作流程	308
第二十五章 酒店综合行政管理制度	309
第一节 酒店总经理办公室各岗位职责与工作规范	309
一、酒店总经理岗位职责	309
二、酒店副总经理岗位职责	310
三、酒店总经理室主任岗位职责	310
四、酒店总经理助理岗位职责	311
五、酒店总经理秘书岗位职责	311