

普
华
经
管

EBOOK

弗布克管理职位工作手册系列

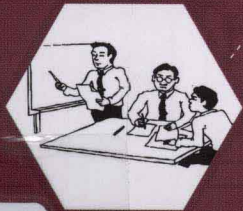
酒店管理职位 工作手册

附赠光盘

(第2版)

李雯◎编著

人与事的完美结合
做什么与怎么做的解决方案



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克管理职位工作手册系列

酒店管理职位工作手册

(第2版)

李雯 编著

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理职位工作手册 / 李雯编著. —2 版. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 8
(弗布克管理职位工作手册系列)
ISBN 978-7-115-29042-7

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—企业管理—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 164366 号

内 容 提 要

本书从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面, 对酒店管理的各项工作, 包括酒店筹建与部门建设管理、公关营销管理、前厅管理、客房管理、管家管理、餐饮管理、商务中心管理、康体娱乐管理、安全保卫管理、工程管理、采购管理、财务管理、人事行政管理共 13 项工作内容进行了详细阐述。

“工作目标 + 工作模板 + 工具表单 + 工作流程”构成了本书的四大板块, 实务性、操作性、工具性是本书的显著特色。

本书适合酒店管理人员、酒店人力资源工作人员、酒店培训人员及高校相关专业师生阅读使用。

弗布克管理职位工作手册系列 酒店管理职位工作手册 (第 2 版)

-
- ◆ 编 著 李 雯
责任编辑 刘 盈
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 26 2012 年 8 月第 2 版
字数: 260 千字 2012 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29042-7

定 价: 59.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克管理职位工作手册系列”图书序

“弗布克管理职位工作手册系列”图书旨在帮助我国企业解决管理的执行和工作规范问题。本系列图书将企业日常管理的各类工作加以目标化、制度化、工具化和流程化，为岗位任职者提供了各种可以借鉴的范例、模板、流程和工具表单。

毋庸置疑，我国企业一直没有停止对先进管理理念的探索；但相比理念而言，企业在执行过程中更为急需的是实务性的工具；只有执行到位、有效执行、规范执行、按照制度和标准执行，才能提高企业的执行速度和运营效率，才能使企业更加具有竞争力。

执行力是企业核心竞争力的体现，工作流程是企业效率的体现，而速度和细节决定成败。企业如果没有一套合理的执行体系和规范化的执行标准，不把日常管理中的每项工作通过具体的管理工具落到实处，一切就都会浮于表面、流于形式，成为“表面化”和“形式化”的管理。

“弗布克管理职位工作手册系列”图书试图通过岗位职责清晰化，使“人”“事”合一、“岗适其人，人适其事”。岗位职责的细化、标准化、制度化、工具化和流程化是本系列图书的出发点；将工作职责清晰化、工作内容细节化、执行过程规范化和流程化是本系列图书的显著特色。在职责清晰化中，读者能够知道自己具体应当做什么；在工作内容细节化中，读者能够知道自己应当关注哪些具体问题；在执行过程规范化和流程化中，读者能够知道自己应当遵循怎样的标准，按照怎样的步骤执行。

在本系列图书中，我们提供了大量操作性很强的工作模板、工具表单和工作流程，为各岗位任职者提供参考依据。

应广大读者的建议和要求，本书编者在经过周密市场调研的基础上，修订了本系列图书中的13种图书，并增加了2种新书，具体包括：

《采购管理职位工作手册》

《仓储管理职位工作手册》

《物业管理职位工作手册（第3版）》

《行政管理职位工作手册（第3版）》

《生产管理职位工作手册（第3版）》
《质量管理职位工作手册（第3版）》
《财务管理职位工作手册（第3版）》
《物流管理职位工作手册（第3版）》
《企划管理职位工作手册（第2版）》
《招商管理职位工作手册（第2版）》
《项目管理职位工作手册（第2版）》
《酒店管理职位工作手册（第2版）》
《客户服务管理职位工作手册（第2版）》
《人力资源管理职位工作手册（第3版）》
《市场营销管理职位工作手册（第3版）》

为了便于读者更好地应用本系列图书，特提出以下三点建议，供读者参考。

1. 对于本系列图书提供的工作模板、工具表单和工作流程，读者可根据所在企业的实际情况加以适当修改，或者重新设计，使之与本企业的实际情况相适应。
2. 读者可根据本系列图书的模式，将所在企业每个部门内的各个工作事项进行清晰的描述，并制定出具体的操作规范和工作流程。
3. 读者要在实践中不断改进已经形成的工作模板、工具表单和工作流程，以达到高效管理、高效工作的目的，最终达到“赢在执行”的目标。

前 言

首先，衷心感谢广大读者多年来对弗布克的大力支持！

《酒店管理职位工作手册（第2版）》是“弗布克管理职位工作手册系列”图书中的一本。本书从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面，通过制度、表格、流程三种形式，对酒店筹建与部门建设管理、公关营销管理、前厅管理、客房管理、管家管理、餐饮管理、商务中心管理、康体娱乐管理、安全保卫管理、工程管理、采购管理、财务管理、人事行政管理共13项工作内容进行了详细阐述。

《酒店管理职位工作手册》第1版上市几年来，赢得了数十万读者的广泛关注。他们对本书给予了高度的评价，同时针对书中存在的问题、遗漏的事项也提出了客观的批评和有效的改进建议。

在对读者反映的问题、意见进行充分研究的基础上，我们结合市场调研的结果，对《酒店管理职位工作手册》进行了改版，使其内容更加符合读者的实际工作需求，更好地实现了我们“拿来即用”的承诺。

在第1版的基础上，本书做了如下修订和补充。

1. 重新梳理工作目标与工作事项

重新梳理了酒店管理的工作目标与工作事项，改变了工作目标与事项的表现形式，使目标与事项的对应更加清晰。

2. 增加了诸多事项的工作流程

本书分别对酒店公关营销管理、前厅管理、客房管理、管家管理、餐饮管理、商务中心管理、人事行政管理等相关章节增加了一些流程，对各工作事项的具体操作进一步细化。

本书还改变了流程图的形式，使原来的工作步骤图形化，便于读者更好地使用流程图。

3. 更新并增加了部分工作模板、工具表单

本次改版对全书的工作模板、工具表单进行了全面梳理，增加并更新了部分工作模板、工具表格，进一步细化了部分制度的内容，使工作模板、工具表单更具条理性、实用性和针对性，便于读者阅读和使用。

4. 精简并美化了工作知识准备的内容

本次改版针对酒店管理各职位对应的工作事项，精简了工作知识准备的内容，删除了一些不必要的素材，使工作知识准备的内容更加简单、实用；同时，在内容表现形式上，穿插运用了图形、表格，并将工作事项数量化，以便读者阅读和使用。

5. 对部分流程、制度、表单提供了电子文件，方便读者“拿来即用”

本书编者精心为读者准备了配套光盘，收录了书中部分流程、制度、表单，并将其中某些工具表单的版面根据工作实际适当拉大，以便读者打开光盘后无需任何调整即能打印并使用这些工具表单。

在使用本书时，读者可根据企业实际情况和工作的具体要求，对书中提及的工作模板、工作流程、工具表单修改套用，以使其更符合企业实际，进一步改进相关管理职位的工作效果。

在本书编写过程中，孙立宏、孙宗坤、刘井学、刘伟、程富建、杨扬、王淑燕负责资料的收集和整理，王玉凤、廖应涵、王建霞、李苏洋、任玉珍、唐娟负责图表的制作。刘宝丽参与修订了本书的第一章，程淑丽参与修订了本书的第二章，姚小凤参与修订了本书的第三章，杨彩参与修订了本书的第四章，陈永涛参与修订了本书的第五章，杨雪参与修订了本书的第六章，高佳瑜参与修订了本书的第七章，王胜会参与修订了本书的第八章，毕春月参与修订了本书的第九章，韩伟静参与修订了本书的第十章，滕晓丽参与修订了本书的第十一章，王涛参与修订了本书的第十二章，金成哲参与修订了本书的第十三章，黄成日参与修订了本书的第十四章，全书由李雯统撰定稿。

《酒店管理职位工作手册（第2版）》

编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。只要您以以下三种方式之一成为普华公司的会员，即可免费获得普华每月新书信息快递，在线订购图书或向我们邮购图书时可获得免付图书邮寄费的优惠：①详细填写本卡并以传真（复印有效）或邮寄返回给我们；②登录普华公司官网注册成为普华会员；③关注微博：@普华文化（新浪微博）。会员单笔订购金额满300元，可免费获赠普华当月新书一本。

哪些因素促使您购买本书（可多选）

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ☐ 本书摆放在书店显著位置 | ☐ 封面推荐 | ☐ 书名 |
| ☐ 作者及出版社 | ☐ 封面设计及版式 | ☐ 媒体书评 |
| ☐ 前言 | ☐ 内容 | ☐ 价格 |
| ☐ 其他（ | | ） |

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

- | | | | |
|------|---|------|---|
| 1. 《 | 》 | 2. 《 | 》 |
| 3. 《 | 》 | 4. 《 | 》 |

您还希望我们提供的服务有

- | | | |
|------------|---------|---|
| 1. 作者讲座或培训 | 2. 附赠光盘 | |
| 3. 新书信息 | 4. 其他（ | ） |

请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息

姓 名	联系电话	职 务
电子邮箱	工作单位	
地 址		

地 址：北京市东城区龙潭路甲3号翔龙大厦218室

北京普华文化发展有限公司（100061）

传 真：010-67120121

读者热线：010-67129879 010-67133495-816

投稿邮箱：tougao@puhuabook.com，或请登录普华官网“作者投稿专区”。

购书电话：010-67129872/67133495-818 邮件地址：hanjuan@puhuabook.com

媒体及活动联系电话：010-67129872-830 邮件地址：liujun@puhuabook.com

普华官网：<http://www.puhuabook.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/u/1812635437>

新浪微博：@普华文化（关注微博，免费订阅普华每月新书信息速递）

目 录

第一章 酒店管理各部门职责与岗位工作职责	1
第一节 酒店管理工作目标与工作职能	3
一、总体目标	3
二、目标分解	3
三、工作职能	3
第二节 酒店管理各部门工作职责	4
一、公关营销部	4
二、前厅部	5
三、客房部	6
四、管家部	7
五、餐饮部	8
六、商务中心	10
七、康体娱乐部	10
八、安全保卫部	12
九、工程部	13
十、采购部	14
十一、财务部	16
十二、人事行政部	17
第三节 酒店管理主要岗位工作职责	18
一、营销总监	18
二、客务总监	19
三、餐饮总监	21
四、财务总监	22
五、人事行政总监	24
六、公关营销经理	25
七、前厅部经理	26
八、客房部经理	27

九、管家部经理	28
十、商务中心经理	30
十一、餐饮部经理	31
十二、中餐厅经理	32
十三、西餐厅经理	34
十四、宴会厅经理	35
十五、管事处经理	37
十六、康体娱乐经理	38
十七、安全保卫经理	39
十八、工程部经理	41
十九、采购部经理	42
二十、财务部经理	43
二十一、人事经理	45
二十二、行政经理	46
二十三、大堂副理	47
二十四、公关主管	48
二十五、销售主管	49
二十六、预订主管	50
二十七、接待主管	51
二十八、礼宾主管	52
二十九、楼层主管	53
三十、客房主管	54
三十一、行政总厨	55
三十二、中餐厨师长	56
三十三、西餐厨师长	58
三十四、食品采购主管	59
三十五、用品采购主管	60
三十六、财务主管	61
三十七、培训主管	62
三十八、质检主管	63

第二章 酒店筹建与部门建设管理

第一节 工作目标与工作事项描述

一、酒店筹建与部门建设管理工作目标

二、达成目标的2个工作事项	67
(一)酒店前期筹建工作	67
(二)部门建设管理工作	68
第二节 酒店筹建与部门建设工作事项细化执行	68
一、工作知识准备	68
(一)酒店筹建市场调研的内容	68
(二)酒店组织结构设计的原则	68
(三)酒店组织结构设计的程序	69
二、酒店筹建与部门建设管理工作模板	69
(一)酒店筹建方案模板	69
(二)酒店总体组织结构图模板	72
(三)酒店公关营销部组织结构图模板	72
(四)酒店前厅部组织结构图模板	73
(五)酒店客房部组织结构图模板	73
(六)酒店管家部组织结构图模板	74
(七)酒店餐饮部组织结构图模板	75
(八)酒店康体娱乐部组织结构图模板	75
(九)酒店安全保卫部组织结构图模板	76
(十)酒店工程部组织结构图模板	77
(十一)酒店采购部组织结构图模板	78
(十二)酒店财务部组织结构图模板	78
(十三)酒店人事行政部组织结构图模板	79
(十四)酒店开发经营管理方案模板	79
三、酒店筹建与部门建设管理工具表单	85
(一)酒店建设成本表	85
(二)资金投入计划表	85
(三)项目投资资金流动表	86
(四)同区酒店可比项目表	86
(五)酒店市场比较分析修正表	87
(六)酒店人员编制配置明细表	87
四、酒店筹建与部门建设管理工作流程	88
(一)酒店前期筹建工作流程	88
(二)酒店部门建设管理流程	89

第三章 酒店公关营销管理	91
第一节 工作目标与工作事项描述	93
一、酒店公关营销管理工作目标	93
二、达成目标的3个工作事项	94
(一)开展宣传、公关活动.....	94
(二)销售酒店产品	94
(三)处理预订信息	94
第二节 酒店公关营销管理工作事项细化执行	95
一、工作知识准备	95
(一)酒店公关营销的作用	95
(二)酒店公关营销管理的原则	95
(三)酒店公共关系礼仪与规范	96
(四)酒店公关营销的工作程序	97
(五)酒店行业常见的营销方式	97
二、酒店公关营销管理工作模板	99
(一)酒店形象塑造活动方案模板	99
(二)突发公关事件处理办法模板.....	101
(三)酒店市场营销策划方案模板.....	102
(四)酒店销售工作管理制度模板.....	104
(五)酒店顾客投诉管理制度模板.....	105
(六)酒店员工服务礼仪管理制度模板.....	107
(七)记者招待会/新闻发布会管理制度模板	110
三、酒店公关营销管理工具表单	111
(一)顾客投诉分析表.....	111
(二)顾客投诉处理月报表.....	112
(三)大型公关营销活动档案卡.....	112
四、酒店公关营销管理工作流程	113
(一)酒店公关营销管理流程.....	113
(二)酒店公关形象塑造流程.....	114
(三)酒店危机公关工作流程.....	115
 第四章 酒店前厅管理	117
第一节 工作目标与工作事项描述	119
一、酒店前厅管理工作目标	119

二、达成目标的 3 个工作事项	119
(一) 预订客房管理	119
(二) 总台接待业务	120
(三) 开展并完善前厅服务	120
第二节 酒店前厅管理工作事项细化执行	120
一、工作知识准备	120
(一) 酒店前厅的作用	120
(二) 酒店前厅管理的内容	121
二、酒店前厅管理工作模板	122
(一) 酒店预订服务管理规范模板	122
(二) 前厅接待处管理工作制度模板	123
(三) 客房控制及管理工作制度模板	124
(四) 住店客人续住操作规范模板	126
(五) 顾客延迟退房管理规定模板	126
三、酒店前厅管理工具表单	127
(一) 客房每周预测表	127
(二) 客房接待通知单	127
(三) 客房营业日报表	128
(四) 客史档案明细卡	129
(五) 大堂经理值班记录	129
四、酒店前厅管理工作流程	130
(一) 前厅服务工作流程	130
(二) 前厅客账争端处理流程	131
第三节 酒店预订管理工作事项细化执行	132
一、工作知识准备	132
(一) 酒店预订方式	132
(二) 酒店预订的种类	132
二、酒店客房预订管理工作模板	133
(一) 酒店客房预订管理制度模板	133
(二) 酒店客房超额预订管理规定模板	134
三、酒店客房预订管理工具表单	135
(一) 订房申请表	135
(二) 订房确认表	136

四、酒店预订管理工作流程	137
(一)来店预订工作流程	137
(二)超额预订处理流程	138
(三)电话、书面预订工作流程	139
第四节 前厅接待管理工作事项细化执行	140
一、工作知识准备	140
(一)前厅接待准备工作的内容	140
(二)处理酒店前厅接待过程中出现的问题	140
二、前厅接待管理工作模板	142
(一)酒店前厅工作操作规范模板	142
(二)接待顾客入住管理制度模板	142
(三)客房排房工作操作规范模板	144
(四)客房加床管理规定模板	145
(五)顾客转房管理规定模板	145
(六)接站接待服务管理制度模板	146
三、前厅接待管理工具表单	147
(一)顾客登记表	147
(二)散客进店登记表	148
(三)国内旅客住宿登记表	148
(四)境外人员住宿登记表	149
(五)团队接待细节通知单	150
(六)VIP 顾客接待通知单	150
(七)贵宾接待规格审批表	151
(八)临时加床登记明细表	151
(九)逾期未离店顾客催办交接表	151
四、前厅接待管理工作流程	152
(一)接站工作流程	152
(二)散客入住工作流程	153
(三)团体顾客入住工作流程	154
(四)住店顾客换房标准流程	155
(五)VIP 客人接待工作流程	156
第五节 酒店前厅服务管理工作事项细化执行	157
一、工作知识准备	157

二、酒店前厅服务管理工作模板	157
(一)行李服务管理规定模板	157
(二)电话总机服务管理制度模板	161
(三)客房引领与钥匙管理制度模板	162
(四)问询代办服务操作管理规定模板	162
(五)顾客遗失物品处理管理制度模板	163
三、酒店前厅服务管理工具表单	163
(一)换房行李登记表	163
(二)顾客访客留言单	164
(三)顾客邮件转送单	164
(四)店内失物招领表	164
(五)房间钥匙跟踪表	164
(六)散客行李进店登记表	165
(七)团队行李进出店登记表	165
四、酒店前厅服务管理工作流程	166
(一)散客入店行李服务工作流程	166
(二)团队入店行李服务工作流程	167
(三)团队离店行李服务工作流程	168
(四)处理顾客遗留物品工作流程	169
(五)顾客报失事务处理工作流程	170
第五章 酒店客房管理	171
第一节 工作目标与工作事项描述	173
一、酒店客房管理工作目标	173
二、达成目标的4个工作事项	174
(一)制定卫生规章制度	174
(二)进行客房清洁保养	174
(三)提供各项客房服务	174
(四)搞好对客协调配合	174
第二节 酒店客房管理工作事项细化执行	175
一、工作知识准备	175
(一)客房部的作用	175
(二)客房部的任务	175
(三)酒店客房的种类	176

(四)酒店客房摆设规则·····	176
(五)客房清扫七大原则·····	179
(六)客房清扫的卫生标准·····	180
(七)不同客房的清扫顺序·····	181
二、酒店客房管理工作模板·····	181
(一)客房卫生管理制度模板·····	181
(二)客房检查工作管理制度模板·····	185
(三)酒店客房门锁控制制度模板·····	186
(四)客房做床工作操作规范模板·····	188
三、酒店客房管理工具表单·····	188
(一)领班查房表·····	188
(二)客情出入动态表·····	189
(三)客用物品申领表·····	189
(四)客房清扫日报表·····	189
(五)客房状态日报表·····	190
(六)清洁用物品申领表·····	190
(七)客房物品借用登记表·····	190
(八)顾客离店情况登记表·····	191
(九)楼层每日消耗用品汇总表·····	191
(十)客房服务员每日工作报告·····	191
(十一)客房卫生项目检查记分表·····	191
四、酒店客房管理工作流程·····	192
(一)客人离店工作流程·····	192
(二)客房清扫工作流程·····	193
(三)酒店客房查房流程·····	194
第三节 酒店客房服务管理工作事项细化执行 ·····	195
一、工作知识准备·····	195
二、酒店客房服务管理工作模板·····	195
(一)开夜床服务管理制度模板·····	195
(二)访客接待服务管理制度模板·····	196
(三)客房安全服务管理规范模板·····	196
三、酒店客房服务管理工具表单·····	198
(一)房态检查工作表·····	198
(二)来访顾客登记表·····	198

(三)夜床状况日报表·····	198
(四)做夜床检查记录表·····	199
(五)客房情况检查报告表·····	199
四、酒店客房服务管理工作流程·····	200
(一)客房迎接顾客服务流程·····	200
(二)客房服务员做床工作流程·····	201
(三)客房服务员开夜床工作流程·····	202
第六章 酒店管家管理 ·····	203
第一节 工作目标与工作事项描述 ·····	205
一、酒店管家管理工作目标·····	205
二、达成目标的3个工作事项·····	206
(一)公共区域服务工作·····	206
(二)洗衣房服务工作·····	206
(三)布草房服务工作·····	206
第二节 酒店管家管理工作事项细化执行 ·····	207
一、工作知识准备·····	207
(一)酒店管家部的作用·····	207
(二)酒店管家部服务的工作任务·····	207
二、酒店管家管理工作模板·····	208
(一)布草管理制度模板·····	208
(二)洗衣房管理制度模板·····	210
(三)公共区域清洁保养规定模板·····	211
(四)绿植花木养护管理制度模板·····	212
三、酒店管家管理工具表单·····	216
(一)客衣登记表·····	216
(二)客衣送回确认单·····	216
(三)客衣每日收发控制表·····	217
(四)员工制服领取登记表·····	217
(五)大厅卫生检查明细表·····	217
(六)公共洗手间卫生检查记分表·····	218
(七)公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表·····	218
四、酒店管家管理工作流程·····	219
(一)公共区域地毯干洗工作流程·····	219