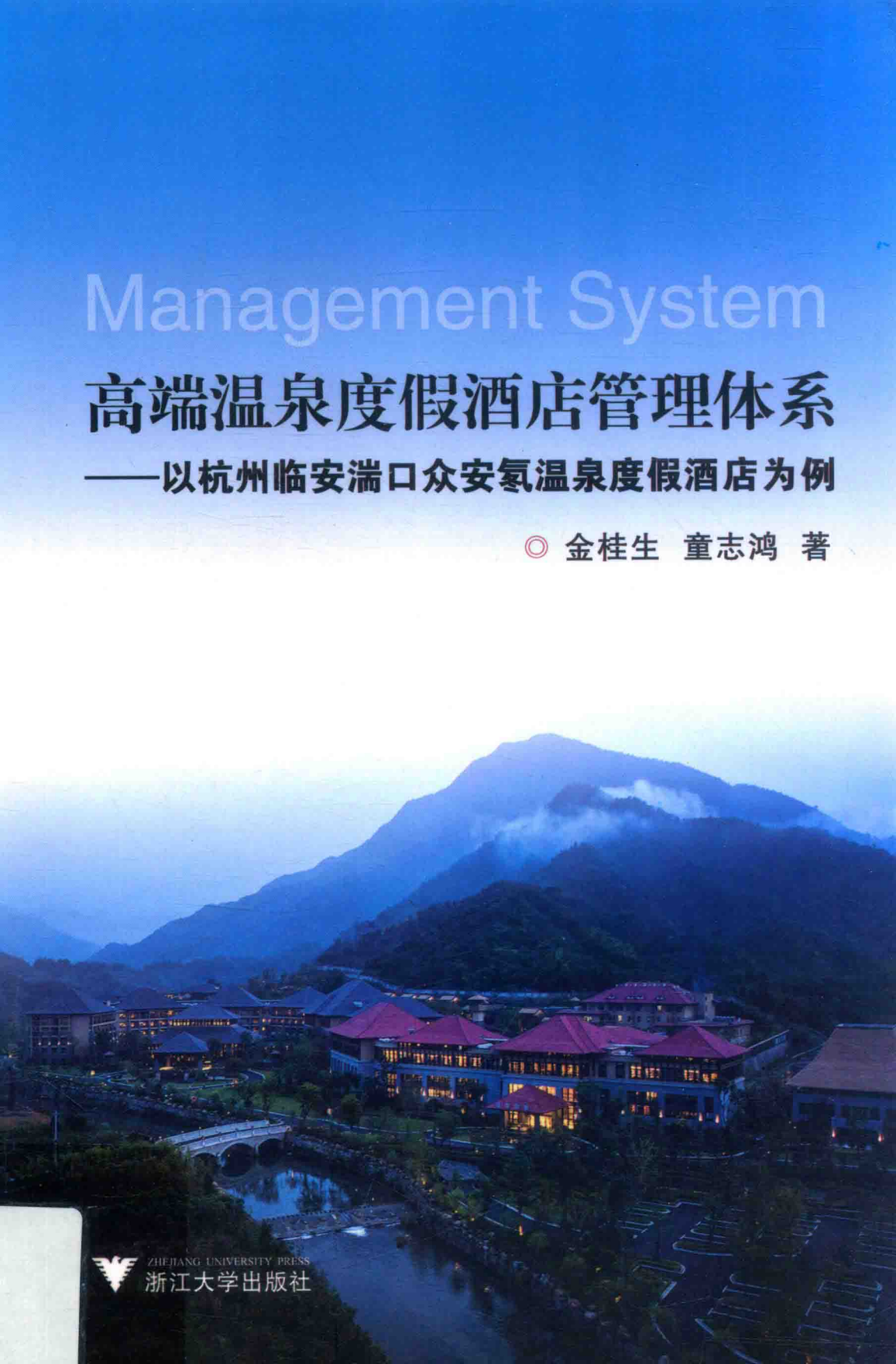


An aerial photograph of a large resort complex at dusk. The resort features several large buildings with warm interior lights glowing through the windows. A river or stream flows through the foreground, with a small bridge crossing it. In the background, a large, misty mountain rises against a deep blue twilight sky.

Management System

高端温泉度假酒店管理体系

——以杭州临安湍口众安氩温泉度假酒店为例

◎ 金桂生 童志鸿 著

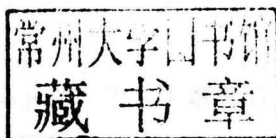


ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

高端温泉度假酒店管理体系

——以杭州临安湍口众安氩温泉
度假酒店为例

金桂生 童志鸿 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

高端温泉度假酒店管理体系:以杭州临安湍口众
安氩温泉度假酒店为例/金桂生,童志鸿著. —杭州:
浙江大学出版社, 2018. 2
ISBN 978-7-308-17993-5

I. ①高… II. ①金… ②童… III. ①饭店—商
业企业管理—管理体系—杭州 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 030882 号

高端温泉度假酒店管理体系

——以杭州临安湍口众安氩温泉度假酒店为例
金桂生 童志鸿 著

责任编辑	石国华
责任校对	边望之
封面设计	刘依群
出版发行	浙江大学出版社 (杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007) (网址: http://www.zjupress.com)
排 版	杭州星云光电图文制作有限公司
印 刷	杭州杭新印务有限公司
开 本	710mm×1000mm 1/16
印 张	21.25
字 数	402 千
版 印 次	2018 年 2 月第 1 版 2018 年 2 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-308-17993-5
定 价	68.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式:0571-88925591;<http://zjdxcbbs.tmall.com>

前 言

杭州临安湔口众安氡温泉度假酒店按国家五星级酒店标准设计建造。酒店一期占地面积约 10.1 万平方米,总建筑面积约 6.9 万平方米。项目分别被列为浙江省、杭州市和临安区服务业重点工程。酒店坐落于风景秀丽的临安昌化湔口镇,距杭州市中心约 103 公里,离临安区中心约 65 公里,与淳安千岛湖为邻,离黄山 100 公里。酒店与周边柳溪江漂流、浙西小三峡、河桥古镇等景点串连成线,并与黄山、千岛湖、西湖等著名景区连成一片,酒店一期集温泉养身、会议度假、高端山庄等于一体,得益于长三角独特的地理位置,是极其理想的旅游、休闲、度假和疗养休闲目的地。酒店二期占地 32.4 万平方米,建筑面积 4.7 万平方米,主要包括 336 套二室一厅别墅、3000 多平方米的高端体检中心及西餐厅、茶餐厅、高尔夫练习场、地下车库等。

酒店一期项目参照巴厘岛风格建设,温泉区域总建筑面积约 1.8 万平方米,有不同风格的室内外温泉泡池 57 个,是华东地区规模最大、档次最高的温泉度假酒店之一。酒店拥有各类客房、单体别墅等共计 330 间套,配套有中、西餐厅大堂吧及大小 8 个会议厅,有 KTV、棋牌室、电影院、乒乓球、桌球、羽毛球、游艺厅等休闲娱乐设施。同时,酒店设有大型四季恒温温泉水上乐园,让你时刻尽享快乐之旅。

2016 年 6 月,湔口众安氡温泉四季恒温激情水上乐园盛情推出,位于酒店温泉中心,总面积近 7000 平方米。整体建造沿袭了酒店原有的巴厘岛建筑风格,全部采用温泉水,四季恒温,让宾客在轻松戏水的同时,又能得到千年温汤的滋润。四季恒温激情水上乐园由室内、室外两大区域组成,分别有冲浪池、漂流河、餐饮美食区、休闲区、儿童戏水区、水寨、旋转滑道等娱乐项目,在功能上与温泉中心形成互补。

冲浪池占地近 800 平方米,最深水深 1.8 米,利用真空造浪真实还原海滩景观,浪波高度 0.3~1.2 米,最高可达 1.5 米,极具参与性与体验性。漂流河全长 300 米,水深 90 厘米,流速 0.3~0.7 米/秒,沿着水上乐园边缘环绕建造,途中还设有两个奇特溶洞,宾客顺水漂流,穿过溶洞,别有一番趣味。

室内游玩项目均在充满巴厘岛风格的小楼中,该楼层共 4 层,一楼为餐厅,

提供各种特色美食及缤纷软饮,让宾客在戏水玩乐的同时及时补充能量。二楼是儿童戏水区,有跷跷板、滑梯,还有专为儿童宾客打造的小型单人滑道,直接与一楼漂流河相连。戏水区域旁边,特设宾客休息区域。

三、四楼是水寨,针对人们爱“冒险”的特点精心打造,是集爬、钻、滑、摇等多功能为一体的综合性戏水项目,充分发挥和培养少年儿童的思维能力和克服困难积极进取的精神,百玩不厌。拥有造型大翻桶、造型小翻桶、喷水筛盘、喷水雨帘、雨帘戏水廊、趣味接水盆、绳网攀爬梯、封闭螺旋滑梯、双道滑梯、S型螺旋滑梯等戏水设施。酒店利用高压设备将温泉水抽上来,灌注于造型大翻桶之中,通过电子设备结合人体所能承受的水压范围设置成自动感应模式,当大翻桶内水量达到设定数值时,温泉水便倾轧而出,向下狂冲而下,让整个水寨瞬间处于“狂风暴雨”之中,激情刺激。在三楼周边,三条成人旋转滑道弯曲盘旋而下,最长达86米,宾客坐着特配皮筏艇俯冲而下,纵享水上激情。

酒店不仅拥有优美的环境、五星级的硬件设施,通过三年多不断的努力探索,更是打造出了一支素质优良的员工队伍和具有较高水平的管理团队,在市场上赢得了良好的口碑,在行业中树立了良好的形象,成为人们度假、休闲、养生胜地。

本书在董事长童志鸿先生的大力支持和浙江理工大学金桂生教授指导下,在酒店各职能部门负责人查阅大量相关资料并结合自身的管理实践与探索的基础上编写而成,具有体系完整、通俗易懂、实践性强的特点,适合酒店管理人员和有志于酒店管理事业人员阅读。全书由金桂生教授策划并统稿,共分十二章:第一章概论、第二章安全管理体系与管理职责(金桂生负责撰写),第三章前厅部管理体系与管理职责(由总经理助理兼前厅部经理邵俊负责撰写),第四章管家部管理体系与管理职责(由管家部副总监杨波、总经理助理兼综合部经理孙亮亮负责撰写),第五章餐饮部管理体系与管理职责(由餐饮部总监汪俊负责撰写),第六章温泉部管理体系与管理职责(由温泉部总监于良建负责撰写),第七章行政人事部管理体系与管理职责(由行政人事部主管索鹏飞负责撰写),第八章财务部管理体系与管理职责(由财务部经理黄佳负责撰写),第九章采供部管理体系与管理职责(由采供部经理方伟负责撰写),第十章保安部管理体系与管理职责(由保安部经理杨文俊负责撰写),第十一章工程部管理体系与管理职责(由工程部副总监葛勇负责撰写),第十二章酒店销售企划部管理体系(由销售企划部副总监王君负责撰写)。

限于作者水平所限,书中错误在所难免,恳请读者批评指正。

目 录

第一章 概 论	(1)
第一节 酒店标准概述	(1)
第二节 设施标准	(1)
一、总体要求	(1)
二、接待大厅	(2)
三、客 房	(2)
四、餐 饮	(3)
五、公共活动场所与健康娱乐设施	(3)
六、会议设施	(4)
七、安全设施	(4)
第三节 服务质量	(4)
一、基本原则	(4)
二、基本要求	(4)
第四节 管理制度	(5)
第二章 安全管理体系与管理职责	(6)
第一节 安全管理体系	(6)
一、酒店安全工作领导小组	(6)
二、管理措施	(6)
第二节 安全管理职责	(7)
一、总经理安全管理职责	(7)
二、财务部安全管理职责	(7)
三、保安部职责	(8)
四、酒店员工的安全职责	(9)
五、消防安全管理制度	(9)
六、重点部位和贵重物品的安全管理	(11)
七、车辆安全管理制度	(12)

八、酒店开放区的安全管理	(13)
九、客房区的安全管理	(14)
十、宾客安全管理	(15)
十一、食品安全卫生管理	(16)
十二、库房区与施工区的安全管理	(17)
十三、突发事件的处理程序	(18)

第三章 前厅部管理体系与管理职责

(23)

第一节 前厅部概述与组织构架

(23)

一、前厅部的概述

(23)

二、前厅部组织架构

(23)

第二节 岗位基本职责与素质要求

(24)

一、前厅部经理

(24)

二、大堂副理

(25)

三、前台主管

(26)

四、前台领班

(26)

五、前台接待员

(27)

六、礼宾部主管

(28)

七、行李员

(29)

八、门 童

(29)

九、商务中心文员

(30)

第三节 管理制度

(30)

一、基本规章制度

(30)

二、行李房规章制度

(31)

三、商务中心规章制度

(31)

四、卫生检查制度

(32)

五、钥匙管理制度

(33)

六、客用保险箱的管理制度

(33)

七、保密工作制度

(34)

八、员工仪容仪表的标准规范

(34)

九、员工工作要求

(35)

十、员工的服务行为要求

(35)

十一、各岗位管理要求

(36)

十二、日常管理制度

(37)

十三、传输及登记管理制度

(38)

十四、各岗位交接班管理制

(38)

十五、礼宾部员工工作纪律	(39)
十六、礼宾员岗位制度	(40)
十七、行李房钥匙管理制度	(40)
十八、行李存放管理制度	(40)
第四节 业务流程	(41)
一、预订的程序与标准	(41)
二、接待的程序与标准	(44)
三、总机服务的程序与标准	(50)
四、商务中心的工作程序与标准	(53)
五、客人投诉处理程序与标准	(56)
第五节 奖惩条例	(57)
一、口头警告(三次以上处 10~50 元罚款)	(57)
二、轻度过失(罚款 50~100 元)	(57)
三、小过失(处罚 100~200 元)	(58)
四、大过失(处罚 200~500 元)	(58)
五、辞退、除名或开除	(58)
六、赔 偿	(59)
七、奖 惩	(59)
 第四章 管家部管理体系与管理职责	(60)
第一节 管家部概述与组织架构	(60)
一、概 述	(60)
二、组织架构	(60)
第二节 岗位基本职责与素质要求	(61)
一、房务副总监	(61)
二、楼层经理	(62)
三、PA 经理	(62)
四、别墅经理	(64)
五、楼层主管	(65)
六、楼层领班	(65)
七、洗衣房领班	(66)
八、PA 领班	(67)
九、仓库管理员	(68)
十、服务中心文员	(68)
十一、贴身管家	(70)
十二、楼层服务员	(71)

十三、公共区域服务员	(71)
十四、外围清扫员	(72)
十五、水疗工	(73)
十六、水洗工	(73)
十七、大烫工	(74)
十八、小烫工	(74)
十九、制服员	(75)
二十、布草运送员	(76)
二十一、布草折叠员	(76)
二十二、园林主管	(77)
二十三、园艺技工	(77)
二十四、绿化工	(78)
第三节 规章制度	(79)
一、对客保密制度	(79)
二、排班表制度	(79)
三、签到和签出规定	(80)
四、私人电话规定	(80)
五、员工培训制度	(80)
第四节 业务操作流程	(80)
一、别墅作业操作流程	(80)
二、服务中心电话礼仪	(82)
三、炸弹或者其他威胁处理	(84)
四、客人投诉处理	(84)
五、遗留物品处理	(85)
六、墙纸清洁	(86)
七、擦鞋服务	(86)
八、加床及婴儿床服务	(86)
九、毛巾折叠	(87)
十、破损和遗失处理	(88)
十一、洗衣房作业操作流程	(88)
十二、布草操作程序	(95)
第五节 奖惩条例	(96)
一、奖励制度	(96)
二、处罚制度	(97)

第五章 餐饮部管理体系与管理职责	(99)
第一节 餐饮部概述与组织架构	(99)
一、概 述	(99)
二、组织架构	(99)
第二节 基本职责与素质要求	(100)
一、餐饮总监	(100)
二、行政总厨	(101)
三、餐饮部预订员	(102)
四、中餐厅经理	(102)
五、中餐厅主管	(103)
六、中餐厅领班	(104)
七、中餐厅迎宾员	(105)
八、中餐厅服务员	(105)
九、大堂吧服务员	(106)
十、西餐厅主管	(106)
十一、西餐厅领班	(107)
十二、西餐厅服务员	(108)
十三、管事部主管	(109)
十四、食品检验主管	(109)
十五、管事部库房管理员	(110)
十六、洗碗工	(111)
十七、西餐厨师长	(111)
十八、饼房厨师长	(112)
十九、西餐厨房厨师	(113)
二十、饼房厨师	(114)
二十一、中餐厨房厨师长	(114)
二十二、中餐厨房切配主厨	(115)
二十三、中餐厨房炒锅主厨	(116)
二十四、中餐厨房上什主厨	(117)
二十五、中餐厨房冷菜主厨	(117)
二十六、中餐厨房点心间主厨	(118)
二十七、中餐厨房打荷主厨	(119)
二十八、中餐厨房厨师	(119)
第三节 规章制度	(120)
一、交接班制度	(120)
二、卫生制度	(120)

三、安全防火制度	(122)
四、考勤制度	(122)
五、员工培训制度	(123)
第四节 基本操作流程	(123)
一、中餐厅摆台程序	(123)
二、中餐迎宾	(125)
三、中餐点菜服务程序	(125)
四、宴会厅节能操作规程	(126)
五、中餐值台服务程序	(126)
六、中餐结账服务程序	(128)
七、中餐团队服务程序	(128)
八、中餐厅餐后收尾工作程序	(129)
九、中餐布草更换程序	(130)
十、中餐酒水服务程序	(130)
十一、中餐厅营业前准备工作程序	(131)
十二、会议摆台标准	(132)
十三、会议服务程序	(132)
十四、宴会厅基本操作规范	(133)
十五、中餐酒水员操作程序	(134)
十六、中餐厅传菜程序	(134)
十七、中餐厅粗加工工作程序	(136)
十八、茶歇服务程序	(136)
十九、如何为客人带位	(137)
二十、如何为客人服务小吃	(137)
二十一、如何做好 KTV 营业前准备	(137)
二十二、如何在客人离开时感谢客人	(138)
二十三、如何处理破损的玻璃与瓷器	(138)
二十四、如何扫台服务	(138)
二十五、如何拿盘子和储存	(139)
二十六、如何拿酒水	(139)
二十七、如何为客人服务酒水	(140)
二十八、如何擦和处理玻璃器皿	(140)
二十九、如何擦和处理瓷	(140)
三十、如何擦拭和处理不锈钢餐具	(141)
三十一、如何更换布草	(141)
三十二、如何清理桌面的餐具	(142)

三十三、如何给客人点酒	(142)
三十四、如何运送托盘	(143)
三十五、如何递酒水单	(143)
三十六、怎样呈递账单并处理各种支付方式	(143)
三十七、怎样准备客人的账单	(144)
三十八、如何递送账单	(144)
三十九、如何醒酒	(145)
四十、如何问候客人	(145)
四十一、管事领班每日工作指导标准	(146)
四十二、洗碗机使用指导标准	(147)
四十三、餐具盘点指导标准	(149)
四十四、餐具清洗指导标准	(149)
四十五、餐具使用保养指导标准	(150)
四十六、餐具破损登记指导标准	(151)
四十七、炉台清洗指导标准	(151)
四十八、烤炉清洗指导标准	(151)
四十九、自助餐炉清洗指导标准	(152)
五十、蒸炉清洗指导标准	(152)
五十一、油炸炉清洗指导标准	(152)
五十二、洗煲指导标准	(153)
五十三、油烟罩清洁指导标准	(153)
五十四、瓷墙面清洁指导标准	(153)
五十五、厨房地面清洁指导标准	(154)
五十六、管事仓库管理指导标准	(154)
五十七、下水道清洁指导标准	(154)
五十八、垃圾清洁指导标准	(155)
五十九、原料加工器具清洁消毒指导标准	(156)
第五节 奖惩条例	(157)
一、奖励制度	(157)
二、处罚制度	(157)
第六章 温泉部管理体系与管理职责	(160)
第一节 温泉部概述及组织架构	(160)
一、概 述	(160)
二、组织架构	(160)
第二节 岗位基本职责与素质要求	(161)

一、温泉部总监	(161)
二、温泉部经理	(162)
三、温泉主管	(163)
四、康乐主管	(164)
五、水乐园主管	(165)
六、温泉领班	(166)
七、康乐领班	(167)
八、水乐园领班	(168)
九、水疗领班	(169)
十、温泉服务员	(170)
十一、康乐服务员	(170)
十二、救生员	(171)
十三、水疗员	(172)
十四、技 师	(172)
十五、PA	(173)
十六、吧 员	(173)
第三节 管理制度	(174)
一、卫生管理制度	(174)
二、安全管理制度	(175)
三、成本节约管理制度	(176)
四、客人遗留物品处理的管理制度	(177)
五、处理客人投诉的管理制度	(177)
六、温泉部建立客史档案的管理制度	(178)
七、各类设备设施使用的管理制度	(178)
八、班后收档的检查制度	(179)
第四节 业务流程	(179)
一、前台接待	(179)
二、男女宾服务员	(180)
三、温泉服务员	(181)
四、露天 PA	(182)
五、康乐区服务员	(182)
六、救生员	(182)
第五节 奖惩条例	(183)
一、轻微过失：口头警告	(183)
二、乙类严重过失：书面警告	(184)
三、甲类严重过失：即时辞职或开除	(184)

四、停职调查	(185)
五、纪律处理程序	(185)
第七章 行政人事部管理体系与管理职责	(186)
第一节 行政人事部概述及组织架构	(186)
一、概 述	(186)
二、组织架构	(186)
第二节 岗位基本职责与素质要求	(187)
一、行政人事总监	(187)
二、培训质检经理	(187)
三、行政人事主管	(188)
四、人事专员	(189)
五、行政文员	(189)
六、行政秘书	(190)
第三节 管理制度	(190)
一、人事管理制度	(190)
二、培训质检管理制度	(194)
三、行政管理制度	(196)
第四节 业务流程	(204)
一、工资发放流程	(204)
二、酒店内部招聘流程	(204)
三、新员工入职流程	(205)
四、新员工试用期满转正流程	(205)
五、员工工作调动流程	(206)
六、考勤管理流程	(206)
七、员工请假管理流程	(207)
八、奖励申请流程	(207)
九、员工辞职审批流程	(208)
十、员工处罚流程	(208)
十一、员工申诉流程	(209)
十二、用人申请流程	(209)
十三、外出培训申请流程	(210)
十四、入职公共培训课程流程	(210)
十五、培训实施流程	(211)
十六、员工宿舍入住办理	(211)
十七、员工退宿手续办理	(212)

第五节 奖惩条例	(212)
一、奖励种类	(212)
二、奖励	(212)
三、处罚	(213)
四、奖惩呈报	(213)
五、惩处申诉	(214)
六、功过相抵	(214)
七、奖惩与奖金之换算	(214)
第八章 财务部管理体系与管理职责	(215)
第一节 概述及组织构架	(215)
一、概述	(215)
二、组织结构	(215)
第二节 岗位职责及素质要求	(216)
一、财务总监	(216)
二、财务经理	(217)
三、审核主管	(218)
四、成控主管	(219)
五、财务主管	(220)
六、出纳	(220)
七、收银员	(221)
八、仓管员	(222)
第三节 规章制度	(223)
一、会计基本管理制度	(223)
二、收入管理	(224)
三、成本费用管理	(225)
四、资产管理	(226)
五、负债管理	(232)
六、所有者权益管理	(233)
七、仓库管理制度	(233)
八、酒店预订管理制度	(235)
九、发票报销管理制度	(236)
十、备用金管理制度	(238)
十一、酒店盘点制度	(239)
十二、部门行政管理制度	(240)
第四节 基本操作流程	(241)

一、原始单据使用程序	(241)
二、现金、信用卡、支票收受程序	(242)
三、账单管理程序	(243)
四、发票管理程序	(244)
五、仓库相关程序	(246)
六、废品处理程序	(250)
七、报损物资管理程序	(250)
第五节 奖惩条例	(252)
一、奖励制度	(252)
二、惩罚制度	(252)
 第九章 采供部管理体系与管理职责	(253)
第一节 部门概述及组织构架	(253)
一、概 述	(253)
二、组织构架	(253)
第二节 岗位基本职责与素质要求	(254)
一、采购部经理	(254)
二、采购部主管	(255)
三、采购员	(255)
四、采购部文员	(256)
第三节 管理制度	(257)
一、采购人员行为准则	(257)
二、市场调查制度	(257)
三、食品原料采购索证制度	(257)
四、食品原料验收制度	(258)
五、物资验收入库制度	(258)
第四节 业务流程	(259)
一、采购工作程序及标准	(259)
二、酒店物品采购程序	(260)
三、工程物品采购程序	(261)
四、食品采购程序	(261)
五、采购流程图	(262)
第五节 奖惩条例	(264)
一、处罚条例	(264)
二、奖励条例	(265)

第十章 保安部管理体系与管理职责	(266)
第一节 概述及组织结构	(266)
一、概 述	(266)
二、组织结构	(266)
第二节 岗位职责及素质要求	(267)
一、保安部经理	(267)
二、保安部副经理	(268)
三、保安部文员	(268)
四、治安主管	(269)
五、治安领班	(270)
六、门岗及巡逻岗保安员	(271)
七、大堂保安员	(271)
八、消控操作员	(272)
九、消防主管	(273)
十、消防员	(274)
第三节 管理制度	(275)
一、酒店安全检查制度	(275)
二、保安部钥匙管理规定	(276)
三、酒店消防安全管理规定	(277)
第四节 各类突发事件的处理程序及要求	(280)
一、住店客人丢失财物的处理	(280)
二、火情的处理	(281)
三、诈骗犯罪问题的处理	(284)
四、打架斗殴、流氓滋扰的防范及处理	(285)
五、抢劫、暗杀、凶杀、枪杀等暴力事件的处理	(285)
六、食物中毒事件的处理	(286)
七、突然死亡事故的处理	(287)
八、发生断电和其他自然灾害的处理	(288)
第五节 奖惩条例	(288)
一、消控中心	(288)
二、大堂岗	(289)
三、观光车辆	(289)
四、门岗及巡逻岗	(289)
第十一章 工程部管理体系与管理职责	(290)
第一节 工程部概述及组织机构	(290)