

全面 新颖 权威 实用

新编

# 现代酒店规范管理

XIANDAI JIUDIAN  
GUIFAN GUANLI DAQUAN

大全

任杰 / 编著

现代酒店**人员培训**的教材  
现代酒店**规范管理**的范本  
现代酒店**管理者**必备手册

最新版本

蓝天出版社

# 新编现代酒店规范管理大全

任杰/编著

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店规范管理大全 / 任杰编著. —北京: 蓝天出版社, 2003. 10

ISBN 7-80158-373-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 090520 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

北京牛山世兴印刷厂印刷

---

880 × 1230 32 开本 16 印张 字数: 415 千字

2003 年 12 月第一版 2004 年 5 月第二次印刷

印数: 10001—16000 册

---

定价: 28.00 元

# 前 言

随着旅游业的不断发展和国际交往的日益增多,现代酒店必须要运用现代化、规范化管理方式进行有效管理,使顾客在酒店的设备方面感觉整洁、方便而安全;在餐饮方面别出心裁;在服务方面表现出至诚的服务态度;在周围环境布置方面要美观、优雅,从而使顾客能有一种宾至如归的感觉。

基于此,我们组织人员编写了《新编现代酒店规范管理大全》一书。本书涵盖了现代酒店业管理的各个层面,涉及了酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、人事部、财务部、安全保卫部、工程部等部门以及酒店营销、客户关系、环境等方面的规范管理实务。

在编写过程中,以广大酒店从业人员为对象,以提高从业人员的职业技能为宗旨,力求内容具体实用、突出操作性和实用性,实为一本很好的现代酒店规范管理参考书和对酒店人员进行培训的必备教材。

由于编者水平有限,书中缺憾自是难免,诚望广大读者予以批评指教!

编者

2003年11月于北京

# 目 录

<b>第一章 现代酒店概论</b> .....	( 1 )
<b>第一节 酒店的概念</b> .....	( 1 )
一、现代酒店的定义 .....	( 1 )
二、现代酒店的种类 .....	( 1 )
三、现代酒店的等级 .....	( 3 )
<b>第二节 酒店的设计与美化</b> .....	( 4 )
一、现代酒店的设计 .....	( 4 )
二、现代酒店的美化 .....	( 5 )
<b>第三节 酒店产品特性</b> .....	( 6 )
一、酒店客房方面 .....	( 6 )
二、酒店餐饮方面 .....	( 7 )
<b>第二章 前厅部规范管理</b> .....	( 8 )
<b>第一节 礼宾服务规范管理</b> .....	( 8 )
一、迎宾服务 .....	( 8 )
二、行李服务 .....	( 8 )
三、派送服务 .....	( 12 )
四、行李服务工作的管理 .....	( 13 )
<b>第二节 客房预订规范管理</b> .....	( 15 )
一、来店预订服务 .....	( 15 )
二、电话订房服务 .....	( 16 )

---

三、预定抵店客人情况报告 .....	(16)
四、电传、传真、信函订房服务 .....	(17)
五、超额预订的处理 .....	(17)
六、特殊预订服务 .....	(18)
七、客房预定的取消 .....	(18)
八、客房预订服务的管理 .....	(19)
<b>第三节 总台接待规范管理 .....</b>	<b>(20)</b>
一、总台接待服务 .....	(20)
二、接待服务工作的管理 .....	(25)
<b>第四节 委托代办规范管理 .....</b>	<b>(28)</b>
一、委托代办服务的工作内容 .....	(28)
二、委托代办主管的岗位职责 .....	(32)
三、委托代办领班的岗位职责 .....	(32)
四、查询服务与管理 .....	(33)
五、留言服务与管理 .....	(34)
<b>第五节 前台收银规范管理 .....</b>	<b>(35)</b>
一、前台收银工作的内容 .....	(35)
二、前台收银服务 .....	(36)
三、外币兑换服务与管理 .....	(38)
<b>第六节 总机服务规范管理 .....</b>	<b>(39)</b>
一、总机服务项目与服务程序 .....	(39)
二、总机服务的管理 .....	(40)
<b>第七节 大堂副理的服务职责 .....</b>	<b>(43)</b>
一、大堂副理的岗位职责 .....	(43)
二、大堂副理的工作内容 .....	(44)
<b>第八节 前厅部规范管理制度范本 .....</b>	<b>(45)</b>
◎婉拒预订管理制度 .....	(45)
◎接待处管理制度 .....	(45)

---

◎文书服务管理制度 .....	(46)
◎客人延迟退房处理制度 .....	(47)
<b>第三章 客房部规范管理 .....</b>	<b>(48)</b>
<b>第一节 客房卫生规范管理 .....</b>	<b>(48)</b>
一、客房的清扫要求 .....	(48)
二、客房清扫顺序 .....	(49)
三、客房清扫的卫生标准 .....	(50)
四、客房清扫前的准备 .....	(50)
五、客房清扫步骤 .....	(51)
六、清扫客房时应注意的事项 .....	(55)
<b>第二节 客房设备用品规范管理 .....</b>	<b>(57)</b>
一、客房摆设规则 .....	(57)
二、客房物品、设备的管理 .....	(60)
三、客房设施设备装饰与清洁保养 .....	(64)
<b>第三节 洗衣房规范管理 .....</b>	<b>(68)</b>
一、洗衣房的任务 .....	(68)
二、洗衣房的组织机构 .....	(68)
三、洗衣房的工作程序 .....	(69)
四、店外客衣的处理程序 .....	(69)
五、棉织品洗涤工作程序 .....	(70)
六、客衣收发工作程序 .....	(71)
七、洗衣房的工作标准 .....	(72)
八、洗衣房与楼层职责的协调 .....	(74)
<b>第四节 棉织用品规范管理 .....</b>	<b>(75)</b>
一、制服的管理 .....	(75)
二、布草房管理 .....	(77)
<b>第五节 客房部安全规范管理 .....</b>	<b>(79)</b>

一、客房部安全服务准则 .....	(79)
二、火灾的预防、通报及扑救 .....	(80)
三、客人失窃处理制度 .....	(81)
四、客人急病处理制度 .....	(81)
<b>第六节 客房部与各部门的沟通协调 .....</b>	<b>(81)</b>
一、客房部与前厅部 .....	(82)
二、客房部与工程部 .....	(82)
三、客房部与餐饮部 .....	(82)
四、客房部与采购部 .....	(83)
五、客房部与财会部 .....	(83)
六、客房部与洗衣部 .....	(83)
七、客房部与人力资源部 .....	(83)
八、客房部与保安部 .....	(84)
九、客房部与公关销售部 .....	(84)
十、客房部内部工作协调 .....	(84)
<b>第七节 客房管理中常见问题的处理 .....</b>	<b>(85)</b>
一、客房管理中常见问题处理 .....	(85)
二、客房服务中常见问题处理 .....	(88)
<b>第八节 客房部规范管理制度范本 .....</b>	<b>(90)</b>
◎开夜床操作管理制度 .....	(90)
◎清洁空房制度 .....	(91)
◎来访人员登记制度 .....	(91)
◎楼层客房安全管理制度 .....	(91)
◎客房检查制度 .....	(92)
<b>第四章 餐饮部规范管理 .....</b>	<b>(95)</b>
<b>第一节 餐厅服务质量规范管理 .....</b>	<b>(95)</b>
一、餐厅安全服务 .....	(95)



---

二、餐厅卫生管理 .....	(96)
三、迎候服务 .....	(98)
四、引座服务 .....	(99)
五、餐前服务 .....	(101)
六、为有急事的客人服务程序 .....	(103)
七、服务中特殊情况的处理程序 .....	(103)
八、特别服务 .....	(104)
九、送客服务 .....	(104)
<b>第二节 立餐服务规范管理 .....</b>	<b>(105)</b>
一、立餐服务的方法 .....	(105)
二、立餐服务的形式 .....	(106)
<b>第三节 酒吧服务规范管理 .....</b>	<b>(107)</b>
一、酒吧设吧程序与标准 .....	(107)
二、酒吧酒品调制程序与标准 .....	(108)
三、调酒师的服务 .....	(108)
四、酒吧侍应生的服务 .....	(110)
五、混合饮料的管理 .....	(116)
<b>第四节 餐饮部规范管理制度范本 .....</b>	<b>(118)</b>
◎洋酒服务操作管理制度 .....	(118)
◎餐厅工作人员管理制度 .....	(118)
◎餐饮部员工培训制度 .....	(119)
◎餐饮部服务质量检查制度 .....	(119)
◎餐饮部考核制度 .....	(120)
◎餐饮部物资领用制度 .....	(121)
◎餐后清洁整理制度 .....	(121)
◎餐饮部个人卫生制度 .....	(122)
◎厨房出菜制度 .....	(123)

<b>第五章 康乐部规范管理</b> .....	(124)
<b>第一节 歌厅、音乐茶座服务规范管理</b> .....	(124)
一、歌舞厅楼面领班职责 .....	(124)
二、歌舞厅服务 .....	(124)
三、音乐茶座的服务 .....	(125)
<b>第二节 美容服务规范管理</b> .....	(126)
一、做好美容服务的要求 .....	(126)
二、发型设计中心工作人员服务 .....	(127)
三、美容院美容师的服务 .....	(127)
四、美容物品消毒 .....	(128)
五、美容服务的服务程序 .....	(128)
<b>第三节 游乐服务规范管理</b> .....	(129)
一、游泳池服务 .....	(129)
二、电子游戏室服务 .....	(131)
三、卡拉 OK 厅服务 .....	(132)
四、卡拉 OK 包房服务 .....	(132)
五、多功能厅的管理 .....	(133)
<b>第四节 健身服务规范管理</b> .....	(137)
一、健身房服务 .....	(137)
二、桑拿浴室服务 .....	(138)
三、保龄球服务 .....	(140)
四、网球服务 .....	(142)
五、台球服务 .....	(143)
<b>第五节 康乐设备规范管理</b> .....	(145)
一、康乐设备的管理 .....	(145)
二、康乐设备的保养与检查 .....	(148)
三、康乐设备的修理 .....	(152)
<b>第六节 康乐部规范管理制度范本</b> .....	(153)

◎歌舞厅营业前服务操作制度 .....	(153)
◎歌舞厅营业后安全检查制度 .....	(154)
◎游泳池管理制度 .....	(154)
◎游泳池服务操作制度 .....	(155)
<b>第六章 商场部规范管理 .....</b>	<b>(157)</b>
<b>第一节 商品部管理人员职责 .....</b>	<b>(157)</b>
一、商品部经理职责 .....	(157)
二、营业部经理职责 .....	(158)
三、营业员岗位职责 (一) .....	(159)
四、营业员岗位职责 (二) .....	(160)
五、采购员职责 .....	(160)
<b>第二节 柜台售货规范管理 .....</b>	<b>(161)</b>
一、接待客人 .....	(161)
二、介绍商品 .....	(162)
三、检验商品 .....	(162)
四、成交送客 .....	(162)
<b>第三节 商品导购规范管理 .....</b>	<b>(162)</b>
一、导购服务 .....	(162)
二、协调配合 .....	(163)
<b>第四节 商场部卫生管理要求 .....</b>	<b>(163)</b>
一、商品卫生 .....	(163)
二、员工卫生 .....	(163)
三、操作卫生 .....	(164)
四、设备卫生 .....	(164)
五、场所卫生 .....	(164)
<b>第五节 商场部规范管理制度范本 .....</b>	<b>(164)</b>
◎营业员服务操作制度 .....	(164)

---

◎商品保管制度·····	(165)
◎文明售货操作制度·····	(166)
◎售后服务操作制度·····	(167)
◎商场换货管理制度·····	(168)
<b>第七章 酒店营销规范管理·····</b>	<b>(169)</b>
<b>第一节 酒店价格策略的制定·····</b>	<b>(169)</b>
一、确定定价目标·····	(169)
二、制定合理价格的方法·····	(171)
三、餐饮业的定价方法·····	(173)
四、餐饮业的定价策略·····	(182)
<b>第二节 宾馆酒店的营销管理·····</b>	<b>(189)</b>
一、营销部日常管理·····	(189)
二、营销部资料管理·····	(190)
三、电话销售实务·····	(190)
四、电话销售技巧·····	(197)
五、INTERNET 推销·····	(206)
六、INTERNET 推销礼节·····	(206)
七、克服 INTERNET 推销障碍·····	(209)
八、INTERNET 宣传技巧·····	(211)
九、INTERNET 推销技巧·····	(215)
十、直接通信推销·····	(221)
十一、直接通信名单的制定·····	(222)
十二、制订客户通信名单的注意事项·····	(224)
十三、使客户名单保持有效的方法·····	(225)
十四、直接通信函件的设计与目标的确立·····	(226)
十五、系列的通信·····	(227)
十六、招揽的系列函件·····	(227)

---

十七、随函附件·····	(229)
十八、邮件发送的时间·····	(232)
十九、注意推销焦点所在·····	(233)
二十、店内促销·····	(234)
二十一、宾馆内部的店内推销·····	(235)
二十二、宾馆设施的推销·····	(237)
<b>第三节 酒店营销创新管理</b> ·····	(240)
一、理念创新·····	(240)
二、手段创新·····	(242)
三、产品创新·····	(245)
<b>第四节 销售部人员岗位职责范本</b> ·····	(248)
一、销售部主管岗位职责·····	(248)
二、国外销售经理岗位职责·····	(248)
三、旅行社销售代表岗位职责·····	(249)
四、销售部文员岗位职责·····	(249)
<b>第八章 客户关系规范管理</b> ·····	(251)
<b>第一节 客户关系管理概述</b> ·····	(251)
一、客户管理的内容·····	(251)
二、客户管理的方法·····	(254)
<b>第二节 大客户管理技巧</b> ·····	(256)
一、正确处理与大客户的关系·····	(257)
二、大客户管理技巧·····	(258)
三、对大客户侃价管理·····	(260)
<b>第三节 客户异议处理技巧</b> ·····	(261)
一、客户异议概述·····	(261)
二、处理客户异议的原则·····	(267)
<b>第四节 化解客户抱怨技巧</b> ·····	(271)

一、客户抱怨原因分析·····	(271)
二、客户抱怨处理的方法·····	(273)
<b>第五节 酒店应收款的回款技巧</b> ·····	(274)
一、树立回款信念·····	(275)
二、客户资信调查与经营分析·····	(279)
三、应收款回款方法·····	(285)
<b>第六节 应收款回款的管理</b> ·····	(289)
一、回款管理的关键环节·····	(290)
二、警惕赊订风险·····	(291)
<b>第七节 客户关系规范管理制度范本</b> ·····	(293)
◎散客结账服务操作制度·····	(293)
◎宾客纠纷处理制度·····	(294)
◎客人与服务员纠纷处理制度·····	(295)
<b>第九章 人事部规范管理</b> ·····	(296)
<b>第一节 管理员工的领导艺术</b> ·····	(296)
一、领导所应具备的素质·····	(296)
二、领导所应具备的观念·····	(298)
三、领导的主要工作·····	(299)
四、如何调动员工的积极性·····	(302)
<b>第二节 员工的招聘与录用</b> ·····	(304)
一、员工的内部招聘·····	(304)
二、员工的外部招聘·····	(305)
三、招聘录用的形式和程序·····	(307)
<b>第三节 员工的培训</b> ·····	(311)
一、员工培训的内容·····	(311)
二、员工培训的方法·····	(312)

---

三、员工培训的形式 .....	(312)
四、员工培训的程序 .....	(313)
<b>第四节 员工的考评 .....</b>	<b>(315)</b>
一、员工考评的原则 .....	(315)
二、员工考评的内容 .....	(315)
三、员工考评的方法 .....	(316)
四、工作岗位等级的评估方法 .....	(316)
五、员工工作实绩的考核 .....	(317)
<b>第五节 工资制度 .....</b>	<b>(317)</b>
一、工资的重要性 .....	(317)
二、工资的种类和标准 .....	(318)
三、奖金和福利待遇 .....	(322)
四、酬劳和员工的心理 .....	(327)
<b>第六节 员工心理分析与管理 .....</b>	<b>(330)</b>
一、员工需求心理 .....	(330)
二、员工激励心理 .....	(338)
三、员工疲劳心理 .....	(345)
四、员工保健心理 .....	(356)
<b>第七节 员工守则 .....</b>	<b>(360)</b>
<b>第八节 人事部规范管理制度范本 .....</b>	<b>(363)</b>
◎员工考勤管理制度 .....	(363)
◎出差管理制度 (一) .....	(364)
◎出差管理制度 (二) .....	(364)
◎差旅费支付制度 .....	(366)
◎员工伤害补偿办法 .....	(368)
<b>第十章 财务部规范管理 .....</b>	<b>(371)</b>
<b>第一节 财务部人员岗位职责 .....</b>	<b>(371)</b>

一、财务部经理岗位职责	(371)
二、综合会计主管岗位职责	(373)
三、出纳员岗位职责	(374)
四、营业收入核查员岗位职责	(375)
五、物业收入核查员岗位职责	(376)
六、前厅收银领班岗位职责	(377)
七、前台收款员岗位职责	(378)
八、日间稽核员岗位职责	(378)
九、夜间稽核员岗位职责	(379)
<b>第二节 有关会计核算管理规定</b>	<b>(380)</b>
一、工资核算员岗位职责	(380)
二、支出核算员岗位职责	(381)
三、资产核算员岗位职责	(382)
四、餐饮成本核算员岗位职责	(383)
五、前台稽查操作制度	(384)
六、核数操作制度	(384)
七、财物押款制度	(385)
八、财务报销制度	(385)
<b>第三节 财务部规范管理制度范本</b>	<b>(387)</b>
◎家具、用具财务管理制度	(387)
◎财务计划管理制度	(388)
◎收银处结账管理制度	(389)
◎收银处员工管理制度	(390)
◎物料用品财务处理制度	(390)
◎办公用品财务处理制度	(391)
<b>第十一章 安全保卫部规范管理</b>	<b>(392)</b>
第一节 酒店安全常识	(392)



一、安全工作概述·····	(392)
二、酒店内部治安管理秩序的标准·····	(392)
三、重点部位安全防范·····	(393)
<b>第二节 保安部责任范围</b> ·····	(393)
一、保安部办公室工作责任范围·····	(393)
二、大门口保安员岗位职责·····	(394)
三、酒店正门前保安员的职责·····	(395)
四、大堂保安员岗位职责·····	(396)
五、娱乐场所保安员岗位职责·····	(396)
六、停车场保安员岗位职责·····	(397)
七、巡逻保安员岗位职责·····	(398)
<b>第三节 消防管理规定及员工职责</b> ·····	(398)
一、酒店消防管理制度·····	(398)
二、酒店防火管理制度·····	(399)
三、消防中心经理职责·····	(400)
四、消防中心领班职责·····	(401)
五、消防中心工作人员职责·····	(401)
<b>第四节 安全保卫部规范管理制度范本</b> ·····	(402)
◎酒店内部治安管理制度·····	(402)
◎保安员日常管理制度·····	(403)
◎保安部工作管理制度·····	(403)
◎安全工作总结制度·····	(405)
◎日常工作记录管理制度·····	(405)
◎客人意外受伤、病危、死亡处理制度·····	(405)
◎警用器材使用制度·····	(406)
<b>第十二章 工程部规范管理</b> ·····	(407)
<b>第一节 酒店设备规范管理</b> ·····	(407)