

全面 新颖 权威 实用

新编

现代酒店(饭店)主管领班 工作标准

◆编著 / 张 浩

酒店·饭店·宾馆主管领班培训教材

酒店·饭店·宾馆主管领班工作范本

酒店·饭店·宾馆主管领班管理必备

蓝天出版社

新编现代酒店（饭店）主管领班工作标准

编著/张 浩

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店 (饭店) 主管领班工作标准 / 张浩编著.
北京: 蓝天出版社, 2004. 7

ISBN 7 - 80158 - 499 - 6

I . 新... II . 张... III . ①饭店—商业服务②饭店—企业管理 IV . F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 075834 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

北京金华印刷有限公司印刷

880×1230 32 开本

14.5 印张 字数: 351 千字

2004 年 10 月第一版

2004 年 10 月第一次印刷

印数: 1 - 10000 册

定价: 26.00 元

前 言

在酒店(饭店)管理中,只有主管领班人员的主动性、积极性充分发挥出来,酒店才可能会充满生机。

为了让广大酒店主管领班人员更好地服务于餐饮行业,带动全体员工为酒店提高效率,我们特组织人员编写了《新编现代酒店(饭店)主管领班工作标准》一书。

该书语言简洁,内容通俗、易懂,详细介绍了酒店(饭店)前厅部、客房部、餐饮部、商场部、安全保卫部、工程部、公关部、康乐部、人事部、财务部等各个部门主管领班工作标准,以便为酒店管理人员提供参考。

本书既可作为各大专院校进行职业教育培训读本,又可作为广大酒店管理人员的参考书。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者朋友们予以批评指正!

编者

2004年9月于北京

类 别 栏

- 主管领班的工作方法
- 前厅部主管领班工作标准
- 客房部主管领班工作标准
- 餐饮部主管领班工作标准
- 商场部主管工作标准
- 安全保卫部主管领班工作标准
- 工程部主管领班工作标准
- 公关部主管工作标准
- 康乐部主管领班工作标准
- 人事部主管工作标准
- 会议服务工作标准
- 商务楼层主管领班工作标准
- 财务部主管工作标准

目 录

第一章 主管领班的工作方法	(1)
第一节 主管领班的地位和应具备的能力	(1)
▲主管领班的地位	(1)
▲主管领班应具备的能力	(2)
第二节 主管领班一般工作步骤及方法	(3)
▲主管领班的一般工作步骤	(3)
▲主管领班的一般工作方法	(4)
第三节 主管领班怎样建立领导威信	(6)
▲坚持以德服人	(6)
▲善于做员工的思想工作	(7)
▲领班忌讳	(9)
第四节 楼层主管领班的工作职责及规程	(10)
▲如何当好楼层领班	(10)
▲楼层主管的岗位工作职责	(13)
▲楼层领班的岗位工作职责	(14)
▲楼层主管的工作规程	(15)
▲楼层领班的工作规程	(15)
第五节 主管领班礼貌服务用语	(16)
▲附录一：常用礼貌服务用语	(20)
▲附录二：服务忌语	(28)

第二章 前厅部主管领班工作标准 (32)

第一节 前厅部的作用、任务及职能 (32)

▲前厅部的作用 (32)

▲前厅部的任务 (33)

▲前厅部的职能 (34)

第二节 前厅部主管领班工作概述 (35)

▲前厅部主管领班的特点 (35)

▲前厅部主管领班的素质要求 (36)

▲前厅部主管领班的基本任务 (40)

▲前厅部领班人员工作内容 (41)

▲前台部主管领班的工作职责 (44)

▲前厅部主管人员的工作内容 (48)

▲电话房领班工作职责 (57)

▲服务台迎宾客的工作内容 (58)

第三节 前厅部主管领班工作标准 (59)

▲前台主管领班迎宾工作标准 (59)

▲前厅信息管理工作标准 (61)

▲贵宾(VIP)接待工作标准 (63)

▲门前服务质量标准 (65)

▲前厅门卫班长服务标准 (66)

▲前厅接待领班工作标准 (66)

▲总服务台人员服务技能 (68)

第四节 前厅部工作协调 (68)

▲前厅接待处与其他部门的协调 (68)

▲前台订房处与其他各部门的协调 (70)

第五节 前厅部主管领班工作常用表格	(72)
▲接待通知单	(72)
▲重要客人预报表	(73)
▲旅客住宿登记表	(74)
▲交款表	(75)
▲散客进店登记表	(76)
▲散客离店登记表	(77)
▲团队接待通知单	(78)
▲酒店盘点表	(79)
▲酒店商场销货收款单	(80)
▲商务中心收入控制表	(81)
▲商场商品出仓单	(82)
▲商品进货单	(83)
 第三章 客房部主管领班工作标准	(84)
第一节 客房部在酒店中的地位与作用	(84)
▲客房部在酒店中的地位	(84)
▲客房部在酒店管理中的作用	(85)
第二节 客房部主管领班工作职责	(86)
▲客务总监的职责与职权	(86)
▲客房部主管的职责	(87)
▲订房处主管的职责	(89)
▲客房部领班的职责	(90)
▲客房部领班业务要求及工作程序	(91)
▲洗涤部经理的职责与职权	(94)
▲洗涤部经理的工作内容	(94)

第三节 客房部主管领班工作目标与内容	(95)
▲客房部主管领班的工作目标	(95)
▲客房部工作协调	(96)
▲客务总监的工作内容	(98)
第四节 客房部主管领班工作标准	(99)
▲客房接待服务管理工作标准	(99)
▲客人迁入登记服务质量标准	(101)
▲行李员服务质量标准	(102)
▲客房部订房业务标准	(103)
▲订房的管制与服务工作标准	(104)
▲主管领班排房技巧	(106)
▲客人特别要求服务质量标准	(108)
▲客人入住服务工作标准	(109)
▲客房餐饮服务标准	(110)
▲客房部经理查房工作标准	(111)
▲领班查房工作标准	(111)
▲主管抽查工作标准	(112)
▲拾物认领服务质量标准	(112)
▲电话及留言服务质量标准	(112)
▲开夜床服务质量标准	(113)
▲客房部物资设备管理工作标准	(114)
▲客衣送洗服务质量标准	(115)
▲客衣洗涤服务质量标准	(116)
▲客房小酒吧服务质量标准	(118)
▲物品的验收工作标准	(119)
▲客人结账离店程序标准	(121)
第五节 客房销售技巧	(121)

▲强调客人受益	(121)
▲给客人进行比较的机会	(122)
▲坚持正面的介绍	(122)
▲利益引导法和高码讨价法	(123)
▲适当让步法	(123)
▲选择适当的报价方式	(124)
▲可以对犹豫不决的客人多提建议	(124)
第六节 客房部主管领班常用表格	(125)
▲主管日报表	(125)
▲客房物品申领	(126)
▲服务员客房检查报告	(127)
▲客房检查记录	(128)
▲夜班主管报告	(129)
▲客情出入动态	(130)
▲维修表	(131)
▲客户收发报表	(132)
▲住客洗涤物品登记表	(133)
▲领班查房表	(134)
 第四章 餐饮部主管领班工作标准	 (135)
第一节 餐饮部在酒店中的地位与任务	(135)
▲餐饮部在酒店中的地位	(135)
▲餐饮部门在酒店中的任务	(136)
▲酒店餐饮服务管理的内容	(137)
▲酒店餐饮服务的特点	(138)
第二节 餐饮部主管领班工作职责	(139)

▲餐厅经理的职责与职权	(139)
▲饮食总监的职责与职权	(139)
▲餐厅领班的职责与职权	(141)
第三节 餐饮部主管领班工作职责	(141)
▲餐厅主管的岗位职责	(141)
▲餐厅楼面班长职责	(142)
▲餐厅传菜班长职责	(142)
▲宴会主管职责	(143)
▲宴会部班长职责	(143)
▲厨房主管职责	(144)
▲厨房各班组长职责	(144)
▲采购主管职责	(145)
▲仓管组主管职责	(145)
▲餐饮部工作协调	(146)
▲餐饮部工作程序	(147)
第四节 餐饮部主管领班工作目标与内容	(154)
▲餐厅经理的工作内容	(154)
▲餐饮部主管、领班的工作目标	(156)
▲饮食总监的工作内容	(157)
▲餐厅领班的工作内容	(158)
第五节 餐饮部主管领班管理要点	(160)
▲餐厅计划管理	(160)
▲中餐厅的管理要点	(161)
▲西餐厅的管理要点	(163)
第六节 餐饮部主管领班工作标准	(164)
▲午、晚餐的服务工作标准	(164)

▲团体餐的餐间服务·····	(165)
▲自助餐服务工作标准·····	(165)
▲备餐服务工作标准·····	(167)
▲餐厅领班派菜服务标准·····	(169)
▲客房送餐服务工作标准·····	(169)
▲用餐巡视服务工作标准·····	(171)
▲中餐筵席的摆席规格·····	(171)
▲宴会的受理与检查工作标准·····	(172)
▲宴会菜单设计·····	(173)
▲宴会的服务程序·····	(175)
▲宴会、酒会酒吧服务工作标准·····	(180)
▲重要宴会接待服务·····	(181)
▲酒吧的服务要求·····	(182)
▲酒吧经理日常检查程序与标准·····	(186)
▲宴会临时设吧程序与标准·····	(186)
▲酒吧设吧程序与标准·····	(187)
▲酒吧酒品调制程序与标准·····	(188)
▲酒吧酒水饮料发放程序与标准·····	(189)
▲酒吧酒水饮料服务程序与标准·····	(189)
▲酒吧清洁卫生程序与标准·····	(190)
▲酒吧酒水盘存程序与标准·····	(191)
▲酒吧酒水申领程序与标准·····	(192)
▲冷餐会服务质量标准·····	(192)
▲鸡尾酒会服务工作标准·····	(194)
▲饮食成本会计的职责·····	(195)
▲饮食成本会计的工作内容·····	(195)
▲中餐宴会服务工作标准·····	(196)

第七节 餐饮部主管领班管理艺术	(199)
▲餐饮收入控制技巧	(199)
▲宴会预订管理	(206)
▲餐饮促销的策略	(212)
▲餐饮原料的采购管理	(218)
第八节 餐饮服务创新策略	(230)
▲服务语言创新	(230)
▲服务目标创新	(230)
▲服务内容创新	(231)
▲服务人员创新	(231)
▲服务过程创新	(231)
▲服务组织创新	(232)
第九节 餐饮部主管领班常用表格	(233)
▲餐饮部团队客情预报表	(233)
▲餐饮部临时客情通知单	(234)
▲厨房值班交接班日志	(235)
▲重要客人饮食安排表	(236)
▲宴会、会议预订记录	(237)
▲宴会通知单	(238)
第五章 商场部主管领班工作标准	(239)
第一节 商场部在酒店中的作用和任务	(239)
▲商场部的作用	(239)
▲商场部的任务	(240)
第二节 商场部各主管工作职责	(241)
▲销售部门主管怎样管理好各类业务资料	(241)

▲采购部主管工作职责	(241)
▲销售部主管工作职责	(242)
▲仓库主管工作职责	(242)
第三节 商场部的特点	(243)
▲商场服务的特点	(243)
▲商场管理的特点	(244)
▲酒店商场部管理的内容	(244)
▲商场经营的特点	(245)
第四节 商品销售工作标准	(246)
▲售前准备工作	(246)
▲柜台售货服务	(246)
▲售后服务	(248)
▲交款结账	(248)
 第六章 安全保卫部主管领班工作标准	(249)
第一节 安全保卫部主管领班工作职责	(249)
▲保安部主管的职责	(249)
▲当值保安主管工作职责	(250)
▲保安领班工作职责	(250)
▲内保主管工作职责	(251)
▲内保领班工作职责	(252)
▲巡逻队主管工作职责	(252)
▲巡逻队领班工作职责	(253)
▲治安警卫班班长职责	(254)
▲消防主管的职责	(255)
▲消防中心领班的职责与业务要求	(255)

▲消防监控室主管工作职责	(256)
▲消防监控室领班工作职责	(257)
第二节 安全保卫部主管领班工作目标及内容	(258)
▲消防中心领班的工作内容	(258)
▲保安部主管领班的工作目标	(259)
▲治安管理等卫班班长的工作内容	(259)
第三节 安全保卫部工作协调	(260)
▲安全保卫部与前厅部的协调	(260)
▲安全保卫部与客房部的协调	(260)
▲安全保卫部与餐饮部的协调	(261)
▲安全保卫部与工程部的协调	(261)
▲安全保卫部与公安及其他安全业务有关机关的协调	(261)
▲安全保卫部与财务部的协调	(262)
第四节 安全保卫部主管领班工作标准	(262)
▲公共场所保安工作标准	(262)
▲客房区域保安工作标准	(263)
▲重要宾客的保卫工作标准	(263)
▲重大活动保安工作标准	(264)
▲昼夜巡检工作标准	(265)
▲突发事件的处理原则和程序	(265)
▲醉酒闹事事件的处理	(266)
第五节 安全保卫部主管领班常用表格	(267)
▲外来施工单位申请表	(267)

第七章 工程部主管领班工作标准	(268)
第一节 工程部在酒店中的作用和任务	(268)
▲工程部在酒店中的作用	(268)
▲工程部在酒店中的任务	(269)
第二节 工程部主管领班的工作职责及内容	(270)
▲工程部经理的工作职责	(270)
▲工程部主管的工作职责	(270)
▲工程部工程师(主管)工作职责	(271)
▲班组长的工作职责	(273)
▲工程部班(组)长的工作内容	(273)
▲绿化工程部领班的职责	(274)
▲公卫绿化主管工作职责	(275)
▲公卫绿化领班工作职责	(276)
▲环卫部主管工作职责	(276)
▲环卫部领班工作职责	(277)
第三节 工程部的工作协调	(278)
▲工程部内部工作协调	(278)
▲工程部与客房部的工作协调	(278)
▲工程部与餐饮部的工作协调	(279)
▲工程部与康乐部的工作协调	(279)
▲工程部与保安部的工作协调	(279)
▲工程部与酒店外部单位的工作协调	(280)
第四节 工程部设备管理工作标准	(280)
▲设备的更新规划	(280)
▲设备的选购	(280)
▲设备的验收保管标准	(281)

▲设备的安装调试	(281)
▲设备的移交、立账标准	(281)
▲设备的运行标准	(282)
▲设备的预防性维修标准	(282)
▲设备的改造和更新	(283)
第五节 工程部主管领班常用表格	(283)
▲客人洗浴项目记录表	(283)
▲设备事故登记表	(285)
▲设备事故报告单	(286)
▲设备订货合同登记表	(287)
▲设备大修理竣工验收单	(288)
▲宾馆维修通知单	(289)
▲材料购置计划表	(290)
 第八章 公关部主管领班工作标准	 (291)
第一节 酒店的公共关系	(291)
▲什么是酒店公共关系	(295)
▲酒店公共关系的对象	(295)
▲人际关系在酒店中的地位 and 作用	(296)
第二节 公关部主管的职权与工作内容	(297)
▲公关部主管的职权	(297)
▲公关部主管的工作内容	(298)
▲美术主管工作职责	(299)
▲美术部制作领班工作职责	(299)