

酒店规范管理实用系列丛书

新 编

酒店规范化管理 操作实务

胡占国 / 主编

● 规范化

● 流程化

● 精细化

XINBIAN
JIUDIAN GUIFANHUA GUANLI
CAOZUO SHIWU



海潮出版社
Haichao Press

新 编
酒店规范化管理
操作实务

胡占国 主编

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编酒店规范化管理操作实务 / 胡占国主编. —北京: 海潮出版社, 2013. 11
ISBN 978 - 7 - 5157 - 0510 - 1

I. ①新… II. ①胡… III. ①饭店—商业企业管理—规范化 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 238387 号

书 名: 新编酒店规范化管理操作实务

作 者: 胡占国

责任编辑: 魏秀芳 杨文武

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738(发行) 66969737(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京中印联印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 20

字 数: 400 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0510 - 1

定 价: 38.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

本书编委会

主 编 胡占国

编 委 (排名不分先后)

张 浩	张 洁	胡珊瑚	胡占有	周 燕
胡占慧	刘占家	刘 星	刘 丹	张凤雲
刘云锋	刘 唱	张红伟	江本有	霍 然
崔树生	詹洪奇	张国祝	刘玉林	张 月
张国群	陈 燕	彭阿君	薄文中	薄 浩
张 洁	周本唐	周小敏	金 山	周小新
王 扩	王树唐	王春唐	崔 月	崔 赤
郑 建	景 君	孙少伟	马 保	马 玉
高 峰	陈 涛	陈 磊	马 文	王 燕
王 兵	王 芳	崔大勇	胡文捷	胡文玲
甘 平	郑 羲	赵树丽	赵 宽	郑占军

目 录

第一章 酒店规范化管理概论	1
第一节 现代酒店概述	1
一、现代酒店的含义与种类	1
二、现代酒店的等级	2
三、现代酒店管理的含义与特点	3
四、现代酒店的管理层级	3
五、现代酒店管理的原则	4
第二节 酒店的设计与美化	5
一、酒店的设计	5
二、酒店的美化	6
第三节 酒店产品的特性	6
一、酒店客房	7
二、酒店餐饮	7
第二章 酒店前厅部规范管理	8
第一节 礼宾服务规范管理	8
一、迎宾服务	8
二、行李服务	8
三、派送服务	10
四、行李服务的管理	11
第二节 客房预订规范管理	13
一、来店预订服务	13
二、电话订房服务	13
三、电传、传真、信函订房服务	14
四、预定抵店客人情况报告	14
五、超额预订的处理	14
六、特殊预订服务	15



七、客房预定的取消·····	15
八、客房预订管理人员岗位职责·····	16
第三节 总台接待规范管理·····	17
一、总台接待服务·····	17
二、总台接待服务的管理·····	20
第四节 委托代办规范管理·····	22
一、委托代办服务的内容·····	22
二、委托代办管理人员岗位职责·····	25
第五节 前台收银规范管理·····	26
一、前台收银工作操作制度·····	26
二、前台收银服务程序·····	27
第六节 总机服务规范管理·····	29
一、总机服务项目与程序·····	29
二、总机服务的管理·····	30
第七节 大堂副理岗位职责及工作内容·····	31
一、大堂副理岗位职责·····	31
二、大堂副理的工作内容·····	32
第三章 酒店客房部规范管理·····	34
第一节 客房卫生规范管理·····	34
一、客房清扫要求·····	34
二、客房清扫顺序·····	34
三、客房卫生标准·····	35
四、客房清扫前的准备·····	35
五、客房清扫步骤·····	36
六、清扫客房时应注意的事项·····	38
第二节 客房设备用品规范管理·····	39
一、客房设备用品摆设规则·····	39
二、客房、设备用品管理·····	42
三、客房设施设备及其清洁保养·····	44
第三节 洗衣房规范管理·····	47
一、洗衣房人员配备·····	47
二、洗衣房工作程序·····	47
三、店外客衣处理程序·····	48



四、棉织品洗涤工作程序·····	48
五、客衣收发工作程序·····	49
六、洗涤质量标准·····	50
七、洗衣房与楼层职责的协调·····	51
第四节 棉织用品规范管理·····	51
一、布草房管理·····	51
二、制服管理·····	53
第五节 客房部安全规范管理·····	54
一、客房部安全服务准则·····	54
二、火灾的预防、通报及扑救·····	54
三、客人失窃的处理·····	55
四、客人急病的处理·····	55
第六节 客房部与各部门的沟通协调·····	55
一、客房部与前厅部的沟通协调·····	56
二、客房部与工程部的沟通协调·····	56
三、客房部与餐饮部的沟通协调·····	56
四、客房部与采购部的沟通协调·····	56
五、客房部与财务部的沟通协调·····	57
六、客房部与洗衣部的沟通协调·····	57
七、客房部与人事部的沟通协调·····	57
八、客房部与保安部的沟通协调·····	57
九、客房部与销售部的沟通协调·····	57
十、客房部内部沟通与协调·····	57
第七节 客房服务管理中常见问题的处理·····	58
一、客房管理中应注意的事项·····	58
二、客房服务中常见问题的处理·····	60
第八节 客房部岗位职责·····	61
一、客房部经理岗位职责·····	61
二、值班经理岗位职责·····	62
三、客房部主管岗位职责·····	62
四、客房领班的职责·····	62
第四章 酒店餐饮部规范管理·····	64
第一节 餐厅服务质量规范管理·····	64



一、餐厅安全服务	64
二、餐厅卫生管理	65
三、迎候服务	66
四、引座服务	66
五、餐前服务	67
六、对有急事客人的服务	68
七、服务中特殊情况的处理	69
八、特别服务	69
九、送客服务	69
第二节 立餐服务规范管理	70
一、立餐服务的方法	70
二、立餐服务的形式	70
第三节 酒吧服务规范管理	71
一、酒吧设吧程序与标准	71
二、酒品调制程序	72
三、调酒师的服务	72
四、酒吧服务员的服务	73
五、酒吧服务注意事项	74
六、酒水服务	75
七、鸡尾酒制作和服务	76
第五章 酒店康乐部规范管理	78
第一节 歌厅及音乐茶座服务规范管理	78
一、歌舞厅楼面领班职责	78
二、歌舞厅服务	78
三、音乐茶座服务	79
第二节 美容服务规范管理	79
一、美容师的服务	79
二、美容物品消毒整理	80
三、美容服务程序	80
第三节 游乐服务规范管理	80
一、游泳池服务	80
二、电子游戏室服务	81
三、卡拉 OK 厅服务	82



四、卡拉 OK 包房服务	82
五、多功能厅服务	83
第四节 健身服务规范管理	85
一、健身房服务	85
二、桑拿浴室服务	86
三、保龄球服务	87
四、网球服务	89
五、台球服务	89
第五节 康乐设备规范管理	90
一、康乐设备的管理	90
二、康乐设备的保养与检查	92
三、康乐设备的修理	94
第六章 酒店商品部规范管理	96
第一节 商品部人员岗位职责	96
一、商品部经理岗位职责	96
二、营业部经理岗位职责	97
三、营业员岗位职责	97
四、采购员岗位职责	98
第二节 柜台售货规范管理	98
一、接待客人	98
二、介绍商品	98
三、检验商品	99
四、成交送客	99
第三节 商品导购规范管理	99
一、导购服务	99
二、协调配合	99
第四节 商品部卫生规范管理	99
一、商品卫生	99
二、员工卫生	100
三、操作卫生	100
四、设备卫生	100
五、场所卫生	100



第七章 酒店营销部规范管理	101
第一节 酒店价格制定及其策略	101
一、确定定价目标	101
二、客房定价方法	102
三、餐饮定价方法	104
四、餐饮定价策略	110
第二节 酒店营销管理	115
一、营销部经理岗位职责	115
二、营销部日常管理	115
三、营销部资料管理	116
四、电话销售	116
五、网上推销	126
六、直接通信推销	135
七、店内促销	143
第三节 酒店营销创新管理	146
一、理念创新	146
二、手段创新	148
三、产品创新	150
第四节 营销部人员岗位职责范本	152
一、国外销售经理岗位职责	152
二、营销部主管岗位职责	152
三、旅行社销售代表岗位职责	153
四、营销部文员岗位职责	153
第八章 酒店客户关系规范管理	154
第一节 客户关系管理概述	154
一、客户关系管理的内容	154
二、客户关系管理的方法	156
第二节 大客户管理技巧	158
一、正确处理与大客户的关系	158
二、大客户管理技巧	158
三、大客户砍价的应对	160
第三节 客户异议处理技巧	161
一、客户异议概述	161



二、处理客户异议的原则	165
第四节 化解客户抱怨的技巧	168
一、客户抱怨原因分析	168
二、客户抱怨处理方法	169
第五节 应收款的回款技巧	170
一、树立回款信念	170
二、进行客户资信调查与经营分析	173
三、应收款回款方法	177
第六节 应收款回款的管理	178
一、回款管理的关键环节	178
二、警惕赊订风险	179
第九章 酒店人事部规范管理	181
第一节 管理员工的领导艺术	181
一、领导者应具备的素质	181
二、领导者应具备的观念	182
三、领导者的主要工作	183
四、调动员工的积极性	185
第二节 员工招聘与录用	186
一、员工的内部招聘	186
二、员工的外部招聘	187
三、招聘录用的形式和程序	188
第三节 员工培训	191
一、员工培训的内容	191
二、员工培训的方法	191
三、员工培训的形式	191
四、员工培训的程序	192
第四节 员工考评	193
一、员工考评的原则	193
二、员工考评的内容	193
三、员工考评的方法	194
四、工作岗位等级评估方法	194
五、员工工作实绩考核	194
第五节 工资制度	195



一、工资的含义及其重要性	195
二、工资的种类	195
三、奖金	197
四、福利	200
五、酬劳与员工心理	200
第六节 员工心理分析与管理	202
一、员工需求心理	202
二、员工激励心理	207
三、员工疲劳心理	212
四、员工保健心理	218
 第十章 酒店财务部规范管理	222
第一节 财务管理概述	222
一、酒店财务管理的功能	222
二、酒店财务管理的任务	222
三、酒店财务管理的工作目标	223
第二节 酒店营业收入管理标准	223
一、建立完善的客人财务管理系统	223
二、保证客人账务管理系统的正常运作	224
三、按权责发生制正确核算营业收入	224
四、及时办理结算,尽早收回营业收入	225
第三节 酒店的稽核制度	225
一、酒店营业收入核算制度的种类	225
二、酒店夜间稽核的内容	226
三、客房收入稽核的内容	226
四、餐饮收入稽核的内容	227
第四节 财务部人员岗位职责	228
一、财务部经理岗位职责	228
二、会计主管岗位职责	229
三、出纳员岗位职责	230
四、营业收入核查员岗位职责	231
五、物业收入核查员岗位职责	231
六、前厅收银领班岗位职责	232
七、前台收银员岗位职责	232



八、日间稽核员岗位职责	232
九、夜间稽核员岗位职责	233
第五节 有关会计核算管理规定	234
一、工资核算员岗位职责	234
二、支出核算员岗位职责	234
三、资产核算员岗位职责	235
四、餐饮成本核算员岗位职责	235
五、前台稽查操作制度	236
六、核数操作制度	236
七、财务押款制度	237
八、财务报销制度	237
第十一章 酒店保安部规范管理	239
第一节 酒店安全管理常识	239
一、安全工作概述	239
二、酒店内部治安管理要求	239
第二节 保安部责任范围	239
一、保安部办公室工作职责	239
二、正门前保安员岗位职责	240
三、大堂保安员岗位职责	240
四、娱乐场所保安员岗位职责	241
五、停车场保安员岗位职责	241
六、巡逻保安员岗位职责	242
第三节 酒店消防管理	242
一、消防管理制度	242
二、防火管理制度	243
三、消防中心经理岗位职责	243
四、消防中心领班岗位职责	244
五、消防中心工作人员岗位职责	244
第十二章 酒店工程部规范管理	245
第一节 酒店设备规范管理	245
一、设备管理机构设置	245
二、工程部岗位责任制	247



三、设备管理规章制度	251
第二节 酒店设备采购与安装	255
一、设备采购	255
二、设备安装调试与信息反馈	258
第三节 酒店设备使用和维修	259
一、设备的使用和维护	259
二、设备维修	262
第四节 酒店工程部岗位职责	264
一、工程部经理职责	264
二、工程部主管岗位职责	264
三、领班岗位职责	264
四、电工岗位职责	265
五、修理工岗位职责	265
第十三章 酒店环境规范管理	267
第一节 水资源规范管理	267
一、节水管理	267
二、水质标准化管理	269
第二节 大气污染排放规范管理	270
一、酒店与大气污染	270
二、CFCs 排放的管理	274
三、其他大气污染物排放的管理	276
第三节 废弃物规范管理	276
一、废弃物调查	276
二、废弃物应分类收集	277
三、废弃纸张的收集和再生	277
四、无害废弃物的分离	278
五、减少垃圾的措施	278
六、垃圾房的设置和管理	279
第四节 化学品等有害物质规范管理	279
一、洗涤剂的管理	279
二、多氯联苯的管理	282
三、使用和接触石棉的控制	283
四、食品污染	285



第十四章 计算机信息规范管理	286
第一节 INTRANET 网上基础知识	286
一、企业内部网 INTRANET	286
二、INTRANET 的信息服务特点	287
第二节 INTERNET 网在酒店中的应用	288
一、酒店对 INTERNET 的信息需求	288
二、INTERNET 在酒店的应用前景	289
三、HTML 语言	289
第三节 计算机操作人员岗位职责	290
一、计算机室主管岗位职责	290
二、计算机室操作员岗位职责	291
第四节 酒店管理信息系统设计实例	291
一、FOXHS 系统的概念	291
二、散客操作	295

第一章 酒店规范化管理概论

第一节 现代酒店概述

一、现代酒店的含义与种类

1. 现代酒店的含义

酒店是提供旅客餐饮、住宿、娱乐的设施，是顾客的第二个家。酒店是一种特殊的企业，它出售商品、时间、空间、服务、设施。但从根本上讲，酒店只销售一种产品，那就是服务。酒店的目标是向顾客提供最佳的服务，其根本经营宗旨是让宾客感到舒适和便利。

现代化的酒店应具备以下条件：

- ①现代化的、设备完善的高级建筑物；
- ②设有各式餐厅，提供高档餐饮；
- ③完善的娱乐设施和健身设施；
- ④更高水准的服务。

2. 现代酒店的种类

现代酒店的种类很多，根据其所在地点、规模、设备、性质、经营方式等的不同，可分为如下几大类。

第一，按用途，现代酒店可分为商业酒店、住宅酒店、度假酒店。

①商业酒店是指建于城市之内的酒店。它设有带浴室的单人房、双人房、套房；有直通国内所有地区及国际上所有国家和地区的直通电话、电传、计算机和网络设备；有中央空调、闭路电视及消防系统；各种类型的餐厅和宴会场所、会议场所及娱乐设施；提供 24 小时送餐服务、24 小时洗衣服务等。

②住宅酒店是为长住客人而建的，它除拥有商业酒店的一般设备外，房间里还有厨房和办公设备，以及供小孩游戏的设施，使住客能充分享受家庭之乐。

③度假酒店是为旅游度假者而建的。它一般建在交通方便的风景区，如海边、名山、温泉附近。这些地方一般拥有良好的沙滩和游泳场；有良好的滑雪、溜冰场；有高尔夫球场和运动场。人们可在这里游泳、晒太阳、滑雪、溜冰、骑马、打球、划艇、玩风帆，尽情享受度假之乐。



第二,按停留目的,现代酒店可分为终站式酒店和过渡式酒店。

①终站式酒店是旅客要到的目的地酒店。一般是旅客度假旅程中主要的目的站。

②过渡式酒店是为过路旅客提供的一种酒店。旅客在这种酒店暂住一天或数天后即离去。

第三,按酒店特点,现代酒店可分为选择性酒店、机场酒店、公路酒店或汽车酒店。

①选择性酒店。这种酒店有特别的意义,酒店主人对旅客有特别的选择权利:有的只接待男客,有的只接待女客,有的因宗教或种族不同而选择相应的住客。

②机场酒店。由于现代航空事业的高度发展,乘机的客人越来越多,但由于某种原因,如飞机故障、气候变化,飞机不能按时起飞,或客人只是转机,不想进入城区等,造成旅客在机场滞留。机场酒店为了适应这些旅客暂住的需要而建立的。

③公路酒店或汽车酒店。在一些公路发达的国家,游客利用汽车旅行非常普遍。为了适应他们的需要,人们在一些主要公路或岔路口边兴建起酒店,为之提供食宿及停车场所。

第四,按拥有权及管理方式,现代酒店可分为独立经营酒店、合作经营酒店和连锁经营酒店。

①独立经营酒店是个人独资或政府投资并委任经理独立经营的酒店。

②合作经营酒店是由两个以上投资者合作兴建并联合经营的酒店,所得利润除还本付息外,按双方或几方投资额或协议进行分配。

③连锁经营酒店是一个总公司以同一个商标、相同的风格或水准在不同国家和地区经营的酒店。

第五,按酒店规模,现代酒店可分为小型酒店、中型酒店、大型酒店。

一般来说,酒店的规模是以房间数或床位数来区分的。如房间不足200个以下称为小型酒店;有200~699个房间的称为中型酒店;有700个以上房间的称为大型酒店。

第六,按计价方式,现代酒店可分为欧式计价酒店、欧陆式计价酒店、美式计价酒店、修正美式计价酒店、百慕大计价酒店。

①欧式计价酒店的收费以房间租费为准,不包括餐饮费用。

②欧陆式计价酒店的房租包括欧陆式早餐。

③美式计价酒店的房租包括早、午、晚三餐餐费。

④修正美式计价酒店的房租包括早、午或晚两餐餐费。

⑤百慕大计价酒店的房租包括美式早餐。

二、现代酒店的等级

目前国际上在划分酒店等级上还没有统一的规定,但有些标准是众所公认的,如清洁、设施、家具品质及维修保养、服务水平与豪华程度等。世界各国和地区在