

生产管理

服务管理



实操指导

图文版

酒店管理与服务 实操应用全案

JIUDIAN GUANLI YU FUWU
SHICAO YINGYONG QUANAN

孙勇兴 主编

怎样避免酒店管理的不规范

怎样规范酒店管理组织架构

怎样规 [] 流程

怎样进 [] 管理


 中国工人出版社

图文版

酒店管理与服务 实操应用全案

JIUDIAN GUANLI YU FUWU
SHICAO YINGYONG QUANAN

孙勇兴 主编

 中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图文版·酒店管理与服务实操应用全案 / 孙勇兴主编. —北京: 中国工人出版社, 2013.9
ISBN 978-7-5008-5604-7

I . ①酒… II . ①孙… III . ①饭店—商业企业管理②饭店—商业服务 IV . ① F719.2
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 225902 号

图文版·酒店管理与服务实操应用全案

出 版 人 李庆堂
责任编辑 张海元
责任校对 赵贵芬
责任印制 栾征宇
出版发行 中国工人出版社
地 址 北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编: 100120
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 (010) 62350006 (总编室); (010) 62005039 (营销出版部)
(010) 62382916 (职工教育分社)
发行热线 (010) 62005996 (分社发行电话); (010) 82075964 (分社传真)
经 销 各地书店
印 刷 北京睿特印刷厂
开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张 21.5
字 数 344 千字
版 次 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 版第 1 次印刷
定 价 45.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社营销出版部联系更换
版权所有 侵权必究

PREFACE

本书导读



酒店是一个集商务旅游、住宿、亲朋聚会、大型会议的举办等多种功能于一体的消费场所。改革开放三十多年来，尽管我国的酒店业已取得了长足的进步，但也不难发现酒店业所面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、市场竞争加剧、利润率下降、直接成本上升、人员流动频繁等。

要解决这些问题，同时在竞争中获胜，酒店各级管理人员必须通过不断地学习，提高自己的管理和服务水平，向客人提供更优质的服务。

基于此，我们在多年探索和研究的基础上，结合酒店的特点和实际工作的需要，编写了《图文版·酒店管理与服务实操应用全案》一书，为酒店管理人员的学习与工作提供良好的参考。

本书重点内容如下：

◇第一部分“怎样避免酒店管理不规范”，明确指出酒店在前厅管理、客服管理、餐饮管理等方面可能存在的各种不规范行为，并明确提出实行规范化管理应当注意做好的工作、采取的措施、防范的事项等，如要处理好房客留言，应当向客人提供留言条，记录留言内容。

◇第二部分“怎样规范酒店管理组织架构”，明确列举了酒店的组织架构，同时根据该架构，列举了相应的岗位职责，如前厅部经理的岗位职责、行李员的岗位职责等。

◇第三部分“怎样规范酒店管理作业流程”，将酒店管理的各项重点内容以流程的形式清晰地展示出来，方便读者按照流程进行

学习并用于实际工作中，如电话预订流程将电话预订分为“接听电话”“聆听需求”“推销房间”等步骤，当需要接听电话时，即可按照这些步骤进行。

◇第四部分“怎样进行酒店专项管理”，将前厅管理、客房管理、营销管理的核心内容分为专项制度管理、专项表格管理两大板块加以讲述，其中专项制度管理部分则列举了酒店管理的各项规范化制度，而专项表格管理部分则列举了酒店管理工作中最常用的一些表格。

本书板块设置精巧，以简洁精确的语言对酒店管理进行了非常生动、全面的讲解。读者在将本书内容运用于实际酒店管理工作中时，要注意按照本书要求采取措施避免各种不规范行为的发生，按规定履行自己的岗位职责，同时按照各种流程开展日常管理工作。当需要用到各种制度和表格时，读者可以根据需要从本书中调取，以便即学即用。

CONTENTS

目 录



第一部分 怎样避免酒店管理的不规范

如何尽量避免酒店管理中的不规范现象呢？相信这是众多酒店管理者都困惑的问题。在本部分，将重点介绍酒店的各个部门采取相关措施，以减少各种不规范行为，从而提高酒店的规范化管理水平。

第一章 前厅管理七项注意

前厅部是酒店形象的“窗口”，是给客人留下第一印象的场所。因此，对于前厅部的管理非常重要。前厅部的工作需要其他部门，如餐饮部、营销部的共同合作完成，要了解合作的注意事项。同时，前厅部工作人员也要掌握在为客人提供服务时所需要的相关事项。

- 注意01：前厅部员工在日常工作中应注意哪些事项..... 2
- 注意02：前厅部在与餐饮部进行合作时应注意哪些事项..... 3
- 注意03：前厅部与营销部进行合作时有哪些注意事项..... 3
- 注意04：门童迎接客人要注意哪些事项..... 4
- 注意05：处理访客留言有哪些注意事项..... 5
- 注意06：应对拖延付款的客人有哪些注意事项..... 5
- 注意07：为客人办理行李寄存时应注意哪些事项..... 6

第二章 客房管理八项重视

客房管理工作是酒店管理中的一项核心工作。在客房管理中，应该把握其中的重点，重视重点工作，如客房用品管理、客房设备管理、客房消防安全管理、客房小酒吧管理、客房钥匙管理、客房清洁卫生等。

重视01：管理客房用品应重视做好哪些工作.....	7
重视02：管理客房设备时应重视做好哪些工作.....	8
重视03：客房消防安全管理应重视做好哪些工作.....	8
重视04：管理客房小酒吧应重视做好哪些工作.....	9
重视05：管理客房钥匙应重视做好哪些工作.....	10
重视06：进行客房清洁卫生工作应重视做好哪些工作.....	10
重视07：防止客人偷盗客房用品应重视做好哪些工作.....	11
重视08：防止员工偷盗客房用品应重视做好哪些工作.....	12

第三章 餐饮管理九项保证

随着酒店行业的竞争加剧，酒店餐饮部也遇到了前所未有的挑战，酒店餐饮部要想得到可持续发展，就必须具备餐饮的核心竞争力。因此，餐饮部门必须在保证产品质量的同时，为客人提供优质的服务，最终赢得更多的“回头客”。

保证01：餐饮部怎样保证与保安部的有效沟通.....	13
保证02：餐饮部怎样保证与工程部的有效沟通.....	14
保证03：楼面怎样保证与厨房的有效沟通.....	14
保证04：怎样保证楼面提供令客人满意的就餐服务.....	15
保证05：怎样保证为团体客人提供满意的团体餐.....	15
保证06：怎样保证楼面卫生.....	16
保证07：怎样保证食材的供应质量.....	16
保证08：怎样保证蔬菜加工过程中的卫生.....	17
保证09：怎样保证熟食加工的卫生.....	18

第四章 营销管理七项注意

如今，酒店行业的竞争越来越激烈，已经处于“供过于求”的现状。因此，酒店必须加强营销管理，以此赢得更多的客人。不过，在酒店营销管理的具体实施中，需要注意相关事项，以此来避免“费时费力却不讨好”的情况发生。

注意01：推行网络广告营销应注意哪些事项.....	19
注意02：设计DM（直接邮寄广告）广告应注意哪些事项.....	19
注意03：重大节假日营销应注意哪些事项.....	20
注意04：开展父亲节营销应注意做好哪些工作.....	21

注意05：端午节营销应注意哪些事项.....	21
注意06：酒店自建网站进行营销需注意哪些事项.....	22
注意07：开展电子邮件营销应注意哪些事项.....	22

第五章 康乐服务八项要求

酒店康乐服务种类很多，如健身房、保龄球、高尔夫球、桑拿、游泳等。康乐服务从一定程度上来讲，是体现酒店档次的一个重要标志。酒店必须保证提供良好的康乐服务，以给客人提供最优质周到的服务。

要求01：康乐安全管理工作有哪些要求.....	24
要求02：使用服务用语有哪些要求.....	25
要求03：设置保龄球室有哪些要求.....	26
要求04：设置棋牌室有哪些要求.....	26
要求05：设置保健室有哪些要求.....	27
要求06：开展健身房清洁工作有哪些要求.....	28
要求07：开展桑拿中心清洁工作有哪些要求.....	29
要求08：开展游泳池清洁工作有哪些要求.....	30

第六章 安全管理九项防范

酒店的安全管理工作主要是由保安部负责，保安部要采取各种措施保证酒店的安全。其实，安全工作是通过一定的预防措施来予以控制的，如防止保安部内部管理问题的产生、酒店行李的丢失、员工出现人身安全问题、诈骗事件的发生等。

防范01：怎样防范保安部内部管理问题的产生.....	31
防范02：怎样防范酒店行李丢失.....	31
防范03：怎样防范员工出现人身安全问题.....	32
防范04：怎样防范诈骗事件的发生.....	33
防范05：怎样防范挤压伤亡事故的发生.....	33
防范06：怎样防范外来人员盗窃.....	34
防范07：怎样防范可疑人员进入酒店.....	34
防范08：怎样防范消防隐患漏检.....	35
防范09：怎样防范火灾善后工作失误.....	35

第七章 工程管理八项避免

酒店的正常运转离不开良好的工程管理，如果工程管理不善，不仅会影响各项设备设施的正常运转，还容易造成相关事故，给酒店带来巨大损失。在酒店的工程管理中，应尽量避免一些情况的发生，如水泵房事故、空调机产生运行故障、配电室安全事故、电气作业事故等。

避免01：怎样避免水泵房事故的发生.....	37
避免02：怎样避免空调机产生运行故障.....	38
避免03：怎样避免配电室安全事故的发生.....	38
避免04：怎样避免电气作业事故.....	39
避免05：怎样避免锅炉出现运行故障.....	40
避免06：怎样避免电话设备出现故障.....	41
避免07：怎样避免广播音响、电视设备出现故障.....	41
避免08：怎样避免抢修失效.....	42

第二部分 怎样规范酒店管理组织架构

由于组织结构层级较多，酒店一线服务人员往往不能对客人提出的需求采取及时的举措。因此，规范酒店管理的组织架构，不仅能提高酒店的运营效率，还能大大节省人工成本开支。

第一章 前厅部组织架构与岗位职责

前厅部是酒店中负责招徕并接待客人、销售客房，同时沟通与协调酒店各部门以为客人提供各种综合服务的对客服务部门。酒店要为前厅部建立良好的组织架构，明确各级员工的岗位职责，以保障其各项工作的顺利开展，为客人提供满意的服务。

第一节 前厅部组织架构.....	44
架构01：大型酒店前厅部组织架构.....	44
架构02：中小型酒店前厅部组织架构.....	44
第二节 前厅部岗位职责.....	46
职责01：前厅部的职责.....	46

职责02: 前厅部经理岗位职责	47
职责03: 前厅部副经理岗位职责	47
职责04: 大堂经理岗位职责	48
职责05: 礼宾部主管岗位职责	49
职责06: 车队领班岗位职责	49
职责07: 司机岗位职责	50
职责08: 行李处领班岗位职责	50
职责09: 行李员岗位职责	51
职责10: 机场接待员岗位职责	52
职责11: 接待处主管岗位职责	53
职责12: 迎宾员岗位职责	53
职责13: 前台接待员岗位职责	54
职责14: 预订处主管岗位职责	54
职责15: 预订员岗位职责	55
职责16: 商务中心主管岗位职责	55
职责17: 商务中心文员岗位职责	56
职责18: 电话总机主管岗位职责	56
职责19: 话务员岗位职责	57
职责20: 收银主管岗位职责	57
职责21: 收银员岗位职责	58

第二章 客房部组织架构与岗位职责

客房是宾客在酒店中逗留时间最长的地方, 宾客对客房更有“家”的感觉。客房部建立良好的组织架构利于客房服务工作的开展。客房部门各级员工应当了解部门的组织架构以及各自的岗位职责, 严格按照职责要求开展工作, 以保障服务品质。

第一节 客房部组织架构

架构01: 大型酒店客房部组织架构

架构02: 中小型酒店客房部组织架构

第二节 客房部岗位职责

职责01: 客房部的职责

职责02: 客房部经理岗位职责

职责03: 公共区域主管岗位职责.....	62
职责04: 保洁领班岗位职责.....	62
职责05: 保洁员岗位职责.....	62
职责06: 保养领班岗位职责.....	63
职责07: 保养员岗位职责.....	63
职责08: 洗衣房主管岗位职责.....	64
职责09: 干洗水洗熨烫工岗位职责.....	64
职责10: 布草保管员岗位职责.....	65
职责11: 工服房服务员岗位职责.....	65
职责12: 客衣收发员兼文员岗位职责.....	66
职责13: 客房楼层主管岗位职责.....	66
职责14: 客房楼层领班岗位职责.....	67
职责15: 客房服务员岗位职责.....	67
职责16: 客房中心文员岗位职责.....	68
职责17: 库房保管员岗位职责.....	68

第三章 餐饮部组织架构与岗位职责

餐饮部主要负责酒店餐厅、宴会厅、厨房等的管理,向客人提供各种餐饮服务。餐饮部建立良好的组织架构有利于工作的顺利开展。餐饮部门各级员工应当了解部门的组织架构以及各自的岗位职责,严格按照职责要求开展工作,以保障服务品质。

第一节 餐饮部组织架构.....	70
架构01: 大型酒店餐饮部组织架构.....	70
架构02: 中小型酒店餐饮部组织架构.....	71
第二节 餐饮部岗位职责.....	71
职责01: 餐饮部的职责.....	71
职责02: 餐饮部经理岗位职责.....	72
职责03: 餐饮部副经理岗位职责.....	73
职责04: 宴会部主管岗位职责.....	73
职责05: 宴会部服务员岗位职责.....	74
职责06: 餐厅部主管岗位职责.....	75
职责07: 值台服务员岗位职责.....	75

职责08: 厨师长岗位职责	76
职责09: 厨师岗位职责	77
职责10: 酒吧主管岗位职责	77
职责11: 酒吧调酒员岗位职责	78
职责12: 酒吧服务员岗位职责	78
职责13: 管事部主管岗位职责	79
职责14: 洗碗工岗位职责	80
职责15: 清洁员岗位职责	80
职责16: 收银员领班岗位职责	80
职责17: 收银员岗位职责	81

第四章 营销部组织架构与岗位职责

营销部的运转水平和营销经理的工作质量的好坏,直接关系到酒店的营收水平。营销部门各级员工应当了解部门的组织架构以及各自的岗位职责,严格按照职责要求开展工作,保证营销工作正常顺利进行。

第一节 营销部组织架构	82
架构01: 大型酒店营销部组织架构	82
架构02: 中小型酒店营销部组织架构	83
第二节 营销部岗位职责	83
职责01: 营销部的职责	83
职责02: 营销部经理岗位职责	84
职责03: 营销部副经理岗位职责	85
职责04: 旅行社营销主管岗位职责	85
职责05: 旅行社营销代表岗位职责	86
职责06: 会议团队营销主管岗位职责	86
职责07: 会议团队营销代表岗位职责	87
职责08: 宴会营销主管岗位职责	87
职责09: 宴会营销代表岗位职责	88
职责10: 网络营销代表岗位职责	88
职责11: 公关处主管岗位职责	89
职责12: 公关文员岗位职责	89

职责13: 美工岗位职责.....	90
-------------------	----

第五章 康乐部组织架构与岗位职责

康乐部是为客人提供休闲娱乐的场所,也是酒店增加收入的一个重要部门。同时,酒店所提供的康乐部的服务水准,从某种层面上反映了酒店的档次。因此,康乐部门各级员工应当了解部门的组织架构以及各自的岗位职责,严格按照职责要求开展工作,保证本部门工作的正常顺利进行。

第一节 康乐部组织架构.....	91
架构01: 大型酒店康乐部组织架构.....	91
架构02: 中小型酒店康乐部组织架构.....	92
第二节 康乐部岗位职责.....	92
职责01: 康乐部的职责.....	92
职责02: 康乐部经理岗位职责.....	93
职责03: 康乐部副经理岗位职责.....	93
职责04: 歌舞厅主管岗位职责.....	94
职责05: 歌舞厅服务员岗位职责.....	94
职责06: 健身房主管岗位职责.....	95
职责07: 健身房服务员岗位职责.....	95
职责08: 桑拿浴室主管岗位职责.....	96
职责09: 桑拿浴室服务员岗位职责.....	96
职责10: 游泳池主管岗位职责.....	97
职责11: 游泳池服务员岗位职责.....	97
职责12: 台球厅主管岗位职责.....	98
职责13: 台球厅服务员岗位职责.....	98
职责14: 网球场主管岗位职责.....	98
职责15: 网球场服务员岗位职责.....	99
职责16: 保龄球室主管岗位职责.....	99
职责17: 保龄球服务员岗位职责.....	100
职责18: 棋牌室主管岗位职责.....	100
职责19: 棋牌室服务员岗位职责.....	101

第六章 保安部组织架构与岗位职责

任何一个客人都不会希望自己处于不安全的环境中，因此，酒店必须加强对安全的管理。这也对保安部的工作提出了更高的要求。保安部门各级员工应当了解部门的组织架构以及各自的岗位职责，严格按照职责要求开展工作，保证本部门工作的正常顺利进行。

第一节 保安部组织架构.....	102
架构01：大型酒店保安部的组织架构.....	102
架构02：中小型酒店保安部的组织架构.....	102
第二节 保安部岗位职责.....	103
职责01：保安部的职责.....	103
职责02：保安部经理岗位职责.....	104
职责03：保安部副经理岗位职责.....	104
职责04：监控领班岗位职责.....	105
职责05：监控员岗位职责.....	105
职责06：巡逻领班岗位职责.....	106
职责07：巡逻保安员岗位职责.....	106
职责08：夜班安检领班岗位职责.....	107
职责09：夜班安检保安员岗位职责.....	108
职责10：前门岗领班岗位职责.....	108
职责11：前门岗保安员职责.....	109
职责12：停车场保安员岗位职责.....	109
职责13：员工打卡岗保安员职责.....	110

第七章 工程部组织架构与岗位职责

工程部是酒店中负责日常供水、供电，对设施设备进行保养、维修等的部门。工程部对酒店起着至关重要的作用，一旦工程部的工作出现问题，导致停水、停电或设备不能维修等情况的发生，就会影响客人的住店体验，进而影响酒店的信誉和收入。因此，酒店要为工程部建立良好的组织架构，明确各级员工的岗位职责，以保障其各项工作的顺利开展，为客人提供满意的服务。

第一节 工程部组织架构	111
架构01: 大型酒店工程部组织架构	111
架构02: 中小型酒店工程部组织架构	112
第二节 工程部岗位职责	113
职责01: 工程部的职责	113
职责02: 工程部经理岗位职责	114
职责03: 设备运行维修部经理岗位职责	114
职责04: 空调、冷冻机房领班岗位职责	115
职责05: 空调、冷冻机房操作工岗位职责	115
职责06: 锅炉房领班岗位职责	116
职责07: 锅炉工岗位职责	116
职责08: 机修组主管岗位职责	117
职责09: 机修工岗位职责	118
职责10: 土建装修部经理岗位职责	118
职责11: 修缮组领班岗位职责	119
职责12: 维修工岗位职责	119
职责13: 全能技工组领班岗位职责	119
职责14: 全能技工岗位职责	120
职责15: 电力运行维修部经理岗位职责	120
职责16: 电力维修主管岗位职责	121
职责17: 强电维修工岗位职责	122
职责18: 弱电维修工岗位职责	122
职责19: 电梯维修工岗位职责	122
职责20: 调度兼保管岗位职责	123
职责21: 综合管理员岗位职责	123

第三部分 怎样规范酒店管理流程

流程是一项工作从开始到结束的全部步骤，规范的酒店管理离不开各种流程，如电话预订工作流程、散客入住接待工作流程、进入客人房间工作流程、点菜服务工作流程等。只有按照这些流程进行，才能使工作有条不紊地进行。

第一章 前厅管理流程

前厅管理流程主要分为六大部分，即预订管理流程、接待管理流程、礼宾管理流程、电话总机管理流程、收银管理流程、商务中心管理流程。前厅的工作人员必须按照规定的流程展开工作，以此保证前厅各项服务的标准化、统一化。

第一节 预订管理流程	126
流程01：电话预订流程	126
流程02：接受中介预订流程	127
流程03：接受CRS预订流程	128
流程04：预订更改流程	129
第二节 接待管理流程	129
流程01：问询服务流程	129
流程02：散客入住接待流程	130
流程03：团队入住接待流程	131
流程04：访客登记流程	132
流程05：客人留言处理流程	133
流程06：客人延时退房处理流程	133
流程07：客人投诉的处理流程	134
第三节 礼宾管理流程	135
流程01：团队入住行李服务流程	135
流程02：散客入住行李服务流程	136
流程03：离店行李服务流程	136
流程04：接机服务流程	137
第四节 电话总机管理流程	138
流程01：散客叫醒服务流程	138
流程02：团队叫醒服务流程	138
流程03：电话接听和转接流程	139
第五节 收银管理流程	140
流程01：为客人兑付旅行支票的流程	140
流程02：外币兑换流程	141

流程03：离店结账流程.....	142
第六节 商务中心管理流程.....	143
流程01：打印服务流程.....	143
流程02：复印服务流程.....	144
流程03：票务服务流程.....	145

第二章 客房管理流程

客房是客人在酒店的主要活动场所，优质的客房服务有助于提高客人对酒店的好感，从而为酒店赢得更多的回头客。因此，客房管理应实行规范化的管理流程，以便让客人始终感到服务的专业化水准。

第一节 楼层管理流程.....	147
流程01：迎客服务流程.....	147
流程02：送客服务流程.....	148
流程03：进入客人房间的流程.....	149
流程04：铺床的流程.....	149
流程05：客房清洁流程.....	150
流程06：客人退房的检查流程.....	152
流程07：DND（请勿打扰）房处理流程.....	153
第二节 客房服务中心管理流程.....	154
流程01：客人遗留物品处理流程.....	154
流程02：托婴服务流程.....	155
第三节 洗衣与擦鞋服务管理流程.....	155
流程01：洗衣服务流程.....	155
流程02：擦鞋服务流程.....	156

第三章 餐饮管理流程

餐饮管理流程包括楼面事务管理流程、厨房事务管理流程两个部分。餐饮部相关工作人员要按照规范的管理流程来做好楼面和厨房的各项工作。实行规范化的管理流程，可以保证出品、服务的高度一致性。