

· 企 业 管 理 实 用 工 具 大 全 系 列 ·

JIU DIAN JING XI HUA
GUAN LI
SHI CAO DA QUAN JI

酒店 精细化管理 实操大全集

孙 吉◎编著

工作高效

明确的岗位职责

落地有声

全面的工作规范

执行无忧

系统性的管理制度

实用方便

表格展示，一目了然

JIU DIAN JING XI HUA
GUAN LI
SHI CAO DA QUAN JI

酒店 精细化管理 实操大全集

孙 吉◎编著

内 容 简 介

本书以“现代星级酒店细节管理”为主题,结合当下中国酒店行业精细化管理的实际需求,以岗位职责、工作细节规范、实用管理制度与表格等为主要内容,全文以表格化的阐述形式,描述酒店管理工作的每个细节,为现代酒店的规范化精细化管理提供了有效的指导范本。

本书适用于星级酒店、高级宾馆、会所、餐厅等业内实体使用,主要为酒店总经理,各个职能部门经理、主管、基层工作人员及高校相关专业学生教师群体量身创作。

图书在版编目(CIP)数据

酒店精细化管理实操大全集/孙吉编著. —北京:
中国铁道出版社有限公司, 2019.5
ISBN 978-7-113-25590-9

I. ①酒… II. ①孙… III. ①饭店—商业企业管理
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 039417 号

书 名: 酒店精细化管理实操大全集
作 者: 孙 吉 编著

责任编辑: 王 佩
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056
封面设计: **MX** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社有限公司 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)
印 刷: 三河市兴达印务有限公司
版 次: 2019 年 5 月第 1 版 2019 年 5 月第 1 次印刷
开 本: 700mm×1 000mm 1/16 印张: 23.5 字数: 448 千
书 号: ISBN 978-7-113-25590-9
定 价: 88.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社读者服务部联系调换。电话: (010) 51873174

打击盗版举报电话: (010) 51873659

在编写本书时，作者力求从酒店的工作实际情况出发，立足中国国情，将酒店工作向标准化、规范化、专业化服务方面进行了有意探索。

本书对酒店的前厅部、客房部、康乐部、财务部、工程部、公关营销部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部等部门进行了区分部门、细分工作环节的工作规范化的系统阐述，书中包括岗位职责、工作制度模版、工作细节规范及实用表格等内容。具有可操作性、工作指导性强等特点。是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业水平的参照范本。为绩效管理提供依据。

全书实行表格化编写方式，并在每项工作规范处均设有备注表格，使之在很大限度地满足不同类型酒店使用需要，增强本书与您工作的切合度。表格化的表述方式也可以很大限度地提高读者的阅读兴趣，一目了然，简洁明了。

对于一个新入职的员工而言，本书是你工作的良师益友，是你入职的自我培训教材。本书较详细地阐述了具有可操作性的工作规范和岗位标准操作流程，将使你很快进入岗位工作角色。

对于一个有经验的员工而言，你可能在酒店工作中不断总结经验，总结出做好该岗位工作的娴熟“套路”。通过本书你会理顺你的经验认识，使你的经验总结更具有专业化和理论化水平。促进工作业绩的提升。

对于管理者而言，本书可以有助于你对本部门工作进行规范化管理，可以使你对下属工作进行有效指导，也为您对下属进行绩效考核工作提供依据与标准。

作者

第1章 酒店前厅部精细管理 细节 1

1.1 酒店前厅管理工作职责划分说明 ... 1	
1.1.1 前厅部经理职位描述 1	
1.1.2 前厅部副经理职位描述 2	
1.1.3 夜班经理职位描述 2	
1.1.4 大堂副理职位描述 3	
1.1.5 前厅部秘书职位描述 3	
1.1.6 预订处主管职位描述 4	
1.1.7 预订处领班职位描述 4	
1.1.8 总台接待主管职位描述 5	
1.1.9 接待处领班职位描述 5	
1.1.10 问讯处主管职位描述 6	
1.1.11 问讯处领班职位描述 6	
1.1.12 电话总机主管职位描述 7	
1.1.13 总机处领班职位描述 7	
1.1.14 行李处主管职位描述 8	
1.1.15 行李处领班职位描述 9	
1.1.16 商务中心主管职位描述 9	
1.1.17 商务中心领班职位描述 ... 10	
1.1.18 收银处主管职位描述 10	
1.2 酒店前厅管理工作制度描述 11	
1.2.1 前厅部规章制度描述 11	
1.2.2 客人投诉处理制度描述 12	
1.2.3 总机转接电话制度描述 12	
1.2.4 总机叫醒服务制度描述 13	
1.2.5 入住登记制度描述 13	
1.2.6 客人拒付账务处理制度 描述 14	
1.2.7 延迟退房制度描述 14	

1.2.8 客人物品遗失的处理制度 描述 14	
1.2.9 VIP入住、退房、接待 制度描述 15	
1.3 酒店前厅管理日常工作细节描述..15	
1.3.1 客房预订接待工作细节 描述 15	
1.3.2 预订信息输入工作细节 描述 16	
1.3.3 VIP客人预订申请处理 工作细节描述 17	
1.3.4 预订未抵达客人处理工作 细节描述 18	
1.3.5 团队房间分配工作细节描述.....18	
1.3.6 散客房间分配工作细节 描述 18	
1.3.7 住店客人换房服务工作 细节描述 19	
1.3.8 客人续住服务工作细节 描述 19	
1.3.9 客人留物转交服务工作 细节描述 20	
1.3.10 更改预订服务工作细节 描述 21	
1.3.11 取消预订服务工作细节 描述 21	
1.3.12 总台团队接待工作细节 描述 22	
1.3.13 总台散客接待工作细节 描述 22	

1.3.14	会客登记服务工作细节描述	22
1.3.15	客人损坏酒店财物处理工作细节描述	23
1.3.16	对客医疗服务工作细节描述	23
1.3.17	客人受伤事件处理工作细节描述	24
1.3.18	叫醒服务工作细节描述	25
1.3.19	查询服务工作细节描述	25
1.3.20	接转电话服务工作细节描述	26
1.3.21	换房行李服务工作细节描述	27
1.3.22	会议室出租服务工作细节描述	27
1.3.23	逃账客人管理工作细节描述	28
1.4	酒店前厅管理实用表格图例	28
1.4.1	订房委托书	28
1.4.2	VIP 客房布置单	29
1.4.3	预订取消单	29
1.4.4	叫醒服务记录	29
1.4.5	呼叫记录表	30
1.4.6	领用钥匙记录表	30
1.4.7	借条填写记录表	30
1.4.8	配制调换钥匙登记表	31
1.4.9	付款凭证表	31
1.4.10	商务中心营业日报表	31
1.4.11	商务中心发票	32
1.4.12	杂项入账凭证表	33
1.4.13	长途电话登记表	33
1.4.14	叫醒记录表	33
1.4.15	接受通知单	34

第2章 酒店客房精细化管理细节

35

2.1	酒店客房管理工作职责划分说明	35
2.1.1	客房部经理职位描述	35
2.1.2	管家部经理职位描述	36
2.1.3	公共区域主管职位描述	37
2.1.4	保洁领班职位描述	37
2.1.5	保养领班职位描述	38
2.1.6	洗衣房领班职位描述	38
2.1.7	干洗洗熨烫工职位描述	39
2.1.8	布草保管员职位描述	40
2.1.9	客衣收发员兼文员职位描述	40
2.1.10	客房楼层主管职位描述	41
2.1.11	库房保管员职位描述	41
2.1.12	客房中心文员职位描述	42
2.1.13	客房楼层领班职位描述	43
2.2	酒店客房管理制度描述	44
2.2.1	客房服务质量管理制度描述	44
2.2.2	安全管理制度描述	44
2.2.3	钥匙管理制度描述	45
2.2.4	财产物资管理制度描述	46
2.2.5	客人遗留物品保管制度描述	47
2.2.6	客人损坏或带走酒店财物的处理制度描述	47
2.3	酒店客房管理日常工作细节描述	48
2.3.1	VIP 房服务工作细节描述	48
2.3.2	VIP 迎宾服务工作细节描述	49
2.3.3	客房部迎送服务工作细节描述	49
2.3.4	电梯迎接服务工作细节描述	50

2.3.5 做夜床工作细节描述	51	2.4.5 客房情况记录表	67		
2.3.6 客房开夜床工作细节描述 ...	51	2.4.6 客人借用物品借出记录表...	67		
2.3.7 房态更改工作细节描述	52	2.4.7 特殊客用品领用、借用 记录表	68		
2.3.8 客房送茶服务工作细节 描述	53	2.4.8 客房客用品盘存表	68		
2.3.9 住人房清洁整理工作细节 描述	54	2.4.9 客房饮料领用明细单	69		
2.3.10 客房检查工作细节描述 ...	54	2.4.10 遗留物记录表	69		
2.3.11 对客饮料服务工作细节 描述	55	第3章 酒店餐饮精细化管理 细节		71	
2.3.12 访客服务工作细节描述 ...	56	3.1 酒店餐饮部管理工作职责			
2.3.13 会客服务工作细节描述 ...	56	划分说明			71
2.3.14 重要客人会见服务工作 细节描述	57	3.1.1 餐饮部经理职位描述			71
2.3.15 客房用品配备规范细节 描述	58	3.1.2 行政总厨职位描述			72
2.3.16 客房卫生达标标准细节 描述	59	3.1.3 餐饮部副经理（分管中餐、 宴会）职位描述			73
2.3.17 客房酒水服务工作细节 描述	59	3.1.4 餐饮部副经理（分管西餐、 酒水）职位描述			73
2.3.18 客房房务信息处理工作 细节描述	60	3.1.5 中餐厅经理职位描述			74
2.3.19 客房服务工作安全标准 描述	60	3.1.6 中餐厅楼面主管职位描述...			75
2.3.20 客人遗留物品处理工作 细节描述	61	3.1.7 中餐厅领班职位描述			75
2.3.21 客人报失物品处理工作 细节描述	62	3.1.8 中厨厨师长职位描述			76
2.3.22 客房突发事件处理工作 细节描述	62	3.1.9 中厨副厨师长职位描述			77
2.4 酒店客房管理实用表格图例	64	3.1.10 中厨房炒锅主管职位 描述			77
2.4.1 客房清洁报表	64	3.1.11 中厨砧板主管职位描述			77
2.4.2 客房用品每日消耗情况表 ...	65	3.1.12 烧腊主管职位描述			78
2.4.3 客房报修记录表	66	3.1.13 点心主管职位描述			78
2.4.4 客房房态更改记录表	66	3.1.14 西餐厅经理职位描述			79
		3.1.15 西餐厅楼面主管职位 描述			79
		3.1.16 西餐厅领班职位描述			80
		3.1.17 西餐面点领班职位描述			80
		3.1.18 西厨厨师长职位描述			81
		3.1.19 西厨副厨师长职位描述			81

3.1.20	西厨大厨主管职位描述 ... 82	3.3.9	中餐上菜服务工作细节 描述 97
3.1.21	西厨主理领班职位描述 ... 82	3.3.10	餐厅跑菜工作细节描述 ... 99
3.1.22	酒水部主管职位描述 83	3.3.11	分菜服务工作细节描述 ... 99
3.1.23	酒水部领班职位描述 84	3.3.12	加位和撤位服务工作 细节描述 100
3.1.24	管事部主管职位描述 84	3.3.13	餐厅撤台服务工作细节 描述 101
3.1.25	管事部领班职位描述 84	3.3.14	席间香巾服务工作细节 描述 101
3.1.26	宴会部经理职位描述 85	3.3.15	厨房划菜工作细节描述 ... 102
3.1.27	宴会领班职位描述 86	3.3.16	被退回菜肴处理细节 描述 103
3.1.28	送餐经理职位描述 86	3.3.17	厨师长检查工作细节 描述 103
3.1.29	送餐领班职位描述 86	3.3.18	结账服务工作细节描述 ... 103
3.2	酒店餐饮部管理工作制度描述 87	3.4	酒店西餐部管理日常工作 细节描述 104
3.2.1	餐饮部服务质量管理制度 描述 87	3.4.1	西餐铺台工作细节描述 ... 104
3.2.2	餐饮客史档案管理制度 描述 88	3.4.2	餐食摆放服务工作细节 描述 106
3.2.3	餐饮部培训制度描述 88	3.4.3	西餐菜品服务工作细节 描述 106
3.2.4	员工考勤制度描述 88	3.4.4	斟酒服务工作细节描述 ... 107
3.2.5	人事管理制度描述 89	3.4.5	对客点酒水服务工作 细节描述 108
3.2.6	餐厅酒水盘存制度描述 89	3.4.6	俄式服务工作细节描述 ... 108
3.2.7	银器管理制度描述 90	3.4.7	法式服务工作细节描述 ... 108
3.2.8	餐饮部考核制度描述 90	3.4.8	美式服务工作细节描述 ... 109
3.3	酒店中餐部管理日常工作 细节描述 90	3.4.9	酒吧调酒操作细节描述 ... 110
3.3.1	餐厅领位服务工作细节 描述 90	3.4.10	对客饮料服务工作 细节描述 111
3.3.2	餐前接待服务工作细节 描述 91	3.4.11	餐后酒服务工作细节 描述 111
3.3.3	铺台工作细节描述 92		
3.3.4	摆台工作细节描述 93		
3.3.5	托盘使用细节描述 93		
3.3.6	斟酒水服务工作细节描述 .. 95		
3.3.7	对客点酒水服务工作细节 描述 96		
3.3.8	中餐甜食和水果的服务 工作细节描述 97		

3.4.12	西式宴会服务工作	
	细节描述	112
3.4.13	酒会服务工作细节描述 ...	113
3.4.14	西餐宴会服务工作	
	细节描述	113
3.4.15	大型会议服务工作	
	细节描述	114
3.5	酒店餐饮部管理实用表格图例 ...	116
3.5.1	请购单	116
3.5.2	每日采购请购单	116
3.5.3	提货单	117
3.5.4	物品收货记录表	117
3.5.5	送餐服务记录表	117
3.5.6	餐饮部餐具盘点明细表 ...	118
3.5.7	多余酒水盘点单	118
3.5.8	厨房内部菜单成本	
	控制表	119
3.5.9	厨房菜点处理记录表	119
3.5.10	饮料库存表	120
3.5.11	饮料领料单	120
3.5.12	退菜单汇总表	120
3.5.13	宴会预订记录表	121
3.5.14	宴会接待通知单	121
3.5.15	宴会编排表	122
3.5.16	客房用膳送餐记录表	123
3.5.17	饮料验收日报表	123
3.5.18	饮料永续盘存表	123
3.5.19	食品原料验收单	124
3.5.20	月度食品成本月报表	124
3.5.21	厨房安全检查表	125
3.5.22	食品卫生检查月报表	125
3.5.23	厨房领料单	126
3.5.24	餐厅日常工作检查	
	细则	127

第4章 酒店财务精细化管理

细节

4.1	酒店财务管理工作职责划分	
	说明	128
4.1.1	财务部经理职位描述	128
4.1.2	外协兼文员职位描述	129
4.1.3	收银主管职位描述	129
4.1.4	夜审员职位描述	130
4.1.5	日审员职位描述	131
4.1.6	采购主管职位描述	131
4.1.7	财务会计主管职位描述	132
4.1.8	应收账款核算员职位描述	133
4.1.9	总稽核员职位描述	133
4.1.10	总账工资档案员职位	
	描述	134
4.1.11	总账员职位描述	135
4.1.12	往来账核算员职位描述	135
4.1.13	成本财产主管职位描述	136
4.2	酒店财务管理工作制度描述	137
4.2.1	财务部员工管理制度	
	描述	137
4.2.2	财务人员行为准则描述	137
4.2.3	物资管理制度描述	138
4.2.4	酒店合同管理制度描述	140
4.2.5	酒店会计档案管理制度	
	描述	142
4.2.6	采购管理制度描述	143
4.2.7	酒店零星费用现金报销	
	制度描述	145
4.2.8	物料仓库安全管理制度	
	描述	146
4.2.9	财务办公室安全管理	
	制度描述	147
4.2.10	电脑中心管理制度描述	147

4.3 酒店财务管理日常工作细节	
描述	148
4.3.1 原始单据使用细节描述 ...	148
4.3.2 现金、信用卡、支票的 收受工作细节描述	148
4.3.3 发票、兑换水单、作废 账单的使用细节描述	149
4.3.4 散客结账服务工作细节 描述	150
4.3.5 团队结账工作细节描述 ...	152
4.3.6 长包房结账工作细节 描述	152
4.3.7 零星收款工作细节描述 ...	153
4.3.8 外币兑换工作细节描述 ...	153
4.3.9 现钞兑换工作细节描述 ...	154
4.3.10 夜审工作细节描述	154
4.3.11 日审工作细节描述	155
4.3.12 账务处理工作细节描述 ...	156
4.3.13 物资验收、保管工作 细节描述	157
4.3.14 年度预算编制工作 细节描述	158
4.3.15 收入核算工作细节描述 ...	159
4.3.16 支出核算工作细节描述 ...	159
4.3.17 成本控制核算工作细节 描述	160
4.3.18 工资核算工作细节描述 ...	160
4.3.19 结账收款工作细节 描述	161
4.3.20 收入审计工作细节描述 ...	161
4.3.21 资金管理工作细节描述 ...	161
4.3.22 会计核算工作细节描述 ...	162
4.3.23 固定资产购置及报废 处理规范	162

4.4 酒店财务管理工作实用表格	
图例	162
4.4.1 餐饮成本、毛利率 测算表	162
4.4.2 收银员缴款登记表	163
4.4.3 客账日报表	163
4.4.4 财产缴回单	165
4.4.5 转账支票领用单	165
4.4.6 借款单	165
4.4.7 冲账单	166
4.4.8 采购用款申请单	166
4.4.9 存货盘点明细表	167
4.4.10 食品原料进货报告单	167
4.4.11 食品原料入库单	168
4.4.12 物资验收入库单	168
4.4.13 零星物品申购单	168
4.4.14 部门申请购物单	169
4.4.15 物资计划采购表	169
4.4.16 客房优惠收费通知单	170
4.4.17 发票购买领用记录表	170
4.4.18 酒水进销存日报表	171
4.4.19 总出纳报告表	171
4.4.20 现金收入日报表	172
4.4.21 营业日报表	173

第五章 人力与行政精细化管理 细节

5.1 人力与行政管理工作职责 划分说明	174
5.1.1 人力资源经理职位描述	174
5.1.2 培训主管职位描述	175
5.1.3 劳资福利主管职位描述	176
5.1.4 人力资源主管职位描述	176
5.1.5 人事外勤主管职位描述	177
5.1.6 工资员兼文员职位描述	178
5.1.7 行政经理职位描述	178

5.1.8 行政主管职位描述	179	5.3.7 编制培训计划工作细节 描述	193
5.1.9 员工餐厅主管职位描述 ...	179	5.3.8 解除员工合同工作细节 描述	193
5.1.10 员工宿舍主管职位描述 ...	180	5.3.9 办理员工除名、辞退、 开除工作细节描述	193
5.2 酒店人力资源及行政管理		5.3.10 车辆管理工作细节 描述	194
工作制度描述	181	5.4 人力及行政管理实用表格图例 ...	195
5.2.1 考勤管理制度描述	181	5.4.1 招聘面试评分表	195
5.2.2 员工奖惩管理制度描述 ...	182	5.4.2 求职人员登记表	196
5.2.3 社会保险与员工福利管理 制度描述	183	5.4.3 员工登记表	196
5.2.4 人力资源部办公室管理 制度描述	183	5.4.4 招聘人员业务技术考核 登记表	197
5.2.5 奖罚管理制度描述	184	5.4.5 特殊工种工作人员 登记表	198
5.2.6 员工工牌管理制度描述 ...	184	5.4.6 续签劳动合同审批表	199
5.2.7 考勤管理制度描述	185	5.4.7 解除/终止劳动合同 通知单	199
5.2.8 员工职前培训工作制度 描述	186	5.4.8 请假单	200
5.2.9 档案管理制度描述	187	5.4.9 职工考勤表	200
5.2.10 单身宿舍管理制度 描述	188	5.4.10 人员状况统计表	201
5.2.11 员工餐厅管理制度 描述	189	5.4.11 客人投诉日报表	202
5.2.12 车辆管理制度描述	190	5.4.12 服务质量检查周报表	203
5.3 酒店人力资源及行政管理		5.4.13 每月各部门奖惩情况 一览表	203
日常工作细节描述	190	5.4.14 派车通知单	203
5.3.1 补充员工工作细节描述 ...	190	5.4.15 月度出车统计表	204
5.3.2 员工报到、工作分配 工作细节描述	191		
5.3.3 办理员工录用手续工作 细节描述	191		
5.3.4 合同到期员工签订劳动 合同工作细节描述	192		
5.3.5 办理社会保险工作细节 描述	192		
5.3.6 办理员工离店手续标准 工作细节描述	192		

第6章 酒店康乐部精细化管理 细节

6.1 酒店康乐部管理工作职责 划分说明	205
6.1.1 康乐部经理职位描述	205
6.1.2 康乐部副经理职位描述	206

6.1.3	咖啡厅主管(领班)		6.2.8	桌球室管理制度描述.....	220
	职位描述	207	6.2.9	棋牌室管理制度描述.....	220
6.1.4	茶餐厅主管(领班)		6.2.10	按摩室管理制度描述.....	221
	职位描述	207	6.3	酒店康乐部管理日常工作细节	
6.1.5	康乐部领班职位描述	208		描述	221
6.1.6	桑拿浴场主管职位描述 ...	209	6.3.1	KTV 服务工作细节	
6.1.7	桑拿浴场组长职位描述 ...	210		描述	221
6.1.8	球类及棋牌室服务员		6.3.2	KTV 服务注意事项	223
	职位描述	210	6.3.3	KTV 突发事件处理细节	
6.1.9	游泳池部领班职位描述 ...	211		描述	223
6.1.10	健身部主管(领班)		6.3.4	酒吧工作细节描述.....	232
	职位描述	211	6.3.5	咖啡厅服务细节描述.....	233
6.1.11	台球室领班职位描述	212	6.3.6	咖啡厅应急事件处理	
6.1.12	网球场领班职位描述	213		细节描述	235
6.1.13	保龄球馆主管职位描述 ...	214	6.3.7	茶餐厅服务细节描述.....	236
6.1.14	棋牌室领班职位描述	214	6.3.8	茶餐厅应急事件处理	
6.1.15	游戏机室领班职位描述 ...	215		细节描述	237
6.1.16	高尔夫球区领班职位		6.3.9	多功能厅会议服务细节	
	描述	216		描述	239
6.1.17	多功能厅服务员职位		6.3.10	多功能厅服务工作细节	
	描述	217		描述	239
6.2	酒店康乐部管理工作制度描述 ...	217	6.3.11	桑拿浴场应急问题处理	
6.2.1	康乐部工作质量管理			细节描述	240
	制度描述	217	6.3.12	健身房服务工作细节	
6.2.2	康乐部客用出租物品			描述	243
	管理制度描述	218	6.3.13	健身房应急问题处理	
6.2.3	康乐部客用更衣柜			细节描述	244
	管理制度描述	218	6.3.14	游泳池服务工作细节	
6.2.4	康乐部球类运动陪练			描述	246
	制度描述	219	6.3.15	救生员工作细节描述.....	247
6.2.5	康乐部器械设备维修		6.3.16	溺水事故应急处理细节	
	保养制度描述	219		描述	247
6.2.6	舞厅、KTV 包房管理		6.3.17	台球室服务工作细节	
	制度描述	219		描述	248
6.2.7	健身房管理制度描述	220			

6.3.18 网球场服务工作细节 描述.....	248	7.1.9 销售部秘书职位描述.....	266
6.3.19 保龄球馆服务工作细节 描述.....	249	7.2 酒店公关营销管理工作制度 描述.....	266
6.3.20 壁球房服务工作细节 描述.....	250	7.2.1 接待管理制度描述.....	266
6.3.21 棋牌室服务细节描述.....	251	7.2.2 营销部资料管理规定 细节描述.....	268
6.3.22 游戏机室服务工作细节 描述.....	252	7.2.3 营销部例会制度描述.....	269
6.3.23 高尔夫球场服务工作 细节描述.....	253	7.2.4 营销工作汇报制度描述.....	270
6.4 酒店康乐部管理实用表格图例 ...	253	7.2.5 美工室管理制度描述.....	270
6.4.1 客人租用物品押金单	253	7.2.6 公关部接待工作管理 制度描述.....	270
6.4.2 客人租用物品记录表	254	7.3 酒店公关营销管理日常工作 细节描述.....	271
6.4.3 康乐部报修记录表	254	7.3.1 旅游团队接待工作细节 描述.....	271
6.4.4 客用品领用、借用记录表...	255	7.3.2 长住客订房接待工作 细节描述.....	271
6.4.5 洗布件单.....	255	7.3.3 接待重要客人(VIP) 工作细节描述.....	272
6.4.6 康乐部营业日报表	256	7.3.4 大型活动安排工作细节 描述.....	273
6.4.7 康乐部营业月报表	256	7.3.5 公关活动工作细节描述.....	273
6.4.8 当日工作情况汇报 一览表.....	257	7.3.6 销售访问工作细节描述.....	273
6.4.9 教练/陪练服务通知单	258	7.3.7 长住客房销售工作细节 描述.....	274
第7章 酒店公关营销精细化管理 细节.....	259	7.3.8 电话推销工作细节描述.....	275
7.1 酒店公关营销管理工作职责 划分说明	259	7.3.9 会议销售工作细节描述.....	275
7.1.1 公关营销总监职位描述	259	7.3.10 团队推销工作细节描述	277
7.1.2 公关经理职位描述	260	7.3.11 团队接待工作细节描述.....	278
7.1.3 公关副经理职位描述	261	7.3.12 公关突发事件处理工作 细节描述.....	278
7.1.4 公关经理助理职位描述	262	7.3.13 客户档案建档工作 细节描述.....	279
7.1.5 内勤兼文员职位描述	263	7.3.14 组织新闻发布会工作 细节描述.....	279
7.1.6 美工设计师职位描述	263		
7.1.7 公关销售员职位描述	264		
7.1.8 市场营销经理职位描述	264		

7.3.15	接待客户参观工作细节	
	描述	280
7.3.16	大中型促销活动操作	
	细节描述	281
7.3.17	广告促销操作细节描述	283
7.3.18	会议客户推销工作细节	
	描述	283
7.3.19	宴会预订推销工作细节	
	描述	284
7.4	酒店公关营销管理实用表格	
	图例	284
7.4.1	竞争酒店调查报告表	284
7.4.2	每日销售拜访报告表	285
7.4.3	公司散客流量统计	
	月报表	285
7.4.4	销售情况统计月报表	286
7.4.5	重要宾客接待计划书	286
7.4.6	团队预订确认书	287

第8章 酒店工程精细化管理 细节

8.1	星级酒店工程部管理工作	
	职责划分说明	289
8.1.1	工程部经理职位描述	289
8.1.2	设备运行维修部经理	
	职位描述	290
8.1.3	土建装修部经理职位	
	描述	291
8.1.4	电力运行维修部经理	
	职位描述	291
8.1.5	调度兼保管职位描述	292
8.1.6	综合管理员职位描述	292
8.1.7	电力维修主管职位描述	293
8.1.8	机修组主管职位描述	294
8.1.9	空调、冷冻机房领班	
	职位描述	295

8.1.10	锅炉房领班职位描述	295
8.1.11	修缮组领班职位描述	296
8.1.12	全能技工组领班职位	
	描述	297
8.2	酒店工程部管理工作制度描述	297
8.2.1	设备、设施管理制度	
	描述	297
8.2.2	锅炉房管理制度描述	303
8.2.3	空调、冷冻系统管理	
	制度描述	306
8.2.4	电梯管理制度描述	307
8.2.5	设备、设施维修保养	
	制度描述	310
8.2.6	安全生产管理制度描述	312
8.3	酒店工程部管理日常工作	
	细节描述	317
8.3.1	投运前的检查与启动运行的	
	操作工作细节描述	317
8.3.2	正常停运与紧急停炉的	
	操作工作细节描述	317
8.3.3	锅炉水质化验操作细节	
	描述	318
8.3.4	锅炉设备维修保养工作	
	细节描述	318
8.3.5	起动前检查与起动运行	
	操作细节描述	320
8.3.6	停机操作工作细节描述	320
8.3.7	冷冻机维修保养工作	
	细节描述	321
8.3.8	水处理工作细节描述	322
8.3.9	长期停机的维护与起动前的	
	检查工作细节描述	322
8.3.10	空压机操作工作细节	
	描述	322

8.3.11 蒸气夹套锅操作工作 细节描述	323	9.1.9 治安员、内保员职位 描述	335
8.3.12 热交换器操作工作细节 描述	323	9.1.10 治安安全巡逻领班职位 描述	336
8.4 酒店工程部管理实用表格图例 ...	324	9.2 酒店安全管理工作制度描述	337
8.4.1 设备登记卡	324	9.2.1 住宿登记管理制度描述	337
8.4.2 设备、设施急修、 报修单	324	9.2.2 客房治安、消防管理 制度描述	337
8.4.3 特种设备维修保养 申请表	325	9.2.3 行李房安全管理制度 描述	338
8.4.4 锅炉及设备运行交接班 记录表	326	9.2.4 餐厅治安管理制度描述	338
8.4.5 锅炉故障处理记录表	327	9.2.5 公共娱乐场所治安 管理制度描述（夜总会、酒吧、 桑拿浴、康乐）	338
8.4.6 停送电倒闸操作票	327	9.2.6 财务部办公室安全管理 制度描述	339
8.4.7 变配电间检修工作票	328	9.2.7 物料仓库安全管理制度 描述	339
8.4.8 电话、音像系统设备、 设施事故处理记录表	329	9.2.8 要害部位安全管理制度 描述	339
8.4.9 内部物料用品领用单	329	9.2.9 保安器材使用制度 描述	340
第9章 酒店安全保卫精细化管理 细节	330	9.2.10 消防治安监控室值班 管理制度描述	340
9.1 酒店安全管理工作职责划分 说明	330	9.2.11 消防监控室录像带管理 制度描述	341
9.1.1 安全保卫部经理职位 描述	330	9.2.12 消防中心的值班制度 描述	341
9.1.2 安全保卫部副经理职位 描述	331	9.2.13 员工宿舍消防管理制度 描述	341
9.1.3 消防主管职位描述	332	9.2.14 酒店消防设施的管理 制度描述	342
9.1.4 保安主管职位描述	332	9.3 酒店安全管理日常工作细节描述 ...	342
9.1.5 安全保卫部各班组领班 职位描述	333	9.3.1 酒店内部治安日常管理 工作细节描述	342
9.1.6 消防、治安监控领班 兼文员职位描述	334		
9.1.7 安全监控员职位描述	334		
9.1.8 消防员职位描述	335		

9.3.2	安全排查工作细节描述 ...	343	9.3.13	抢劫等暴力事件处理 工作细节描述	350
9.3.3	灾害事故预防工作细节 描述	343	9.3.14	诈骗犯罪事件处理工作 细节描述	351
9.3.4	巡逻工作细节描述	344	9.3.15	物资仓库防火工作细节 描述	351
9.3.5	一般案件处理工作细节 描述	344	9.3.16	酒店消防日常管理工作 细节描述	352
9.3.6	贵宾入店、大型活动接待 任务警卫工作细节描述 ...	344	9.3.17	突发事件应急处理预案 制订细节描述	354
9.3.7	重要客人警卫服务细节 描述	345	9.4	酒店安全管理实用表格图例	356
9.3.8	刑事案件和治安事件处理 工作细节描述	346	9.4.1	拾遗物品收发登记表	356
9.3.9	住店客人丢失财物事件 处理工作细节描述	347	9.4.2	治安案件登记表	357
9.3.10	对公安机关下传的通缉令、 查控电传处理工作细节 描述	348	9.4.3	安全保卫部值班记录表	357
9.3.11	卖淫嫖娼事件处理工作 细节描述	348	9.4.4	客人来访登记表	358
9.3.12	客人死亡事件处理工作 细节描述	349	9.4.5	安全检查日报表	358
			9.4.6	安全保卫部值班日报表	359
			9.4.7	大型活动、重要客人来店 保卫记录表	359
			9.4.8	消防器材检查记录表	360

第 1 章

酒店前厅部精细管理细节

1.1 酒店前厅管理工作职责划分说明

1.1.1 前厅部经理职位描述

前厅部经理职位描述，如表 1-1-1 所示。

表 1-1-1 前厅部经理职位描述

直接上级：酒店总经理	
直接下级：前厅各分部主管、秘书	
岗位职责	(1) 直接对酒店总经理负责，贯彻执行总经理下达的经营管理指令，向总经理汇报工作。 (2) 主持前厅部日常工作，抓好部门内的质量管理工作。对各分部主管下达工作任务，监督检查工作的执行情况，为客人提供优质高效的服务，并做好本部门的成本控制工作。 (3) 编制部门预算和各项业务计划，制定并修改部门各项规章制度。 (4) 按时参加酒店例会，主持每周部门内主管例会，上传下达有关指令和报告，听取汇报并布置好工作，及时解决问题。 (5) 协调处理好客人关系，广泛听取和收集客人意见，处理好客人投诉，检查落实重要客人的接待工作。 (6) 协调好本部门与酒店内各部门间的关系，加强沟通合作。 (7) 审阅每天工作报表，密切注意客情，采取有效措施，落实完成部门经济指标。 (8) 负责部门员工的培训、绩效考核工作，不断提高员工素质和专业技能水平，形成良好的管理气氛，提高管理效能。 (9) 督导检查本部门的安全和消防工作，完成上级交办的其他工作。
任职资格	(1) 具有大专及以上学历。熟练运用一门外语，并能流利准确地与外宾对话。 (2) 掌握酒店经营、销售知识、财务管理知识，懂得经营统计分析；熟悉旅游经济、旅游地理、公共关系、经济合同等知识；熟悉涉外法律，了解国家旅游法规。 (3) 掌握前厅各项业务标准化操作规范、客房知识，了解旅客心理和推销技巧。 (4) 了解宗教常识和国内外民族习惯和礼仪要求，了解国际时事知识。 (5) 能独立起草前厅工作报告和发展规划。 (6) 具有一定的电脑管理知识。