

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务大全>>

13位ISBN编号：9787511908582

10位ISBN编号：7511908586

出版时间：2012-12

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：李晓蕊

页数：423

字数：400000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

随着知识经济时代的到来和中国加入WTO,中国的酒店业面临着许多新的机遇和挑战。如何认清形势、把握方向,这对于中国酒店业而言是至关重要的。

预计到2020年,中国将成为全球最大的旅游目的地。

2008年的北京奥运会和2010年的上海世博会,都给酒店业发展带来了巨大的推动力。

在知识经济时代,人才不仅是生产要素,更是企业宝贵的资源,尤其是酒店企业,其产品和服务质量的决定因素在于人才资源。

因此,酒店企业将会更多地采用以人为本的管理方式来密切企业与员工的关系。

人本管理的最终目的不是以规范员工的行为为终极目标,而是要在酒店企业内部创造一种员工自我管理、自主发展的新型人事环境,充分发挥员工的潜能。

因此,未来的酒店企业将会更加注重提高员工的知识含量。

在酒店企业内部,将会建立一套按能授职、论功行赏的人事体制,通过员工的合理流动,发挥员工的才能;通过目标管理,形成一套科学的激励机制,在企业内部做到自主自发;通过酒店企业文化,利用文化的渗透力和诉求力,培养忠诚员工,确保酒店企业人力资源的相对稳定。

目前对于酒店企业而言,已经形成一套相对成熟的运行机制和管理机制,对专业化管理水平的要求不断提高,入世以后对专业的酒店从业人员尤其是管理人员提出了一种新的挑战,要求具有国际型、创新型、复合型的职业经理群体。

在这种背景下,职业酒店人应运而生。

他们一般具备丰富的酒店管理经验、崇高的道德品质、优秀的经营意识、良好的心理素质、宽阔的知识结构,凭借这些资本,他们将会成为各大酒店趋之若鹜的追求目标。

为强化从业人员的责任意识和风险意识,年薪制将会成为新世纪酒店的主要特征之一,它将个人收入的高低和酒店收益的大小直接挂钩,使得个人和企业成为息息相关的命运共同体。

为培育更多的优秀职业酒店人,酒店企业在对人力资源进行开发时,应根据市场的实际需求而灵活调整培训方式、培训重点,除了加强一般的酒店管理知识外,还应分析、学习国际化的管理经验,并进行创新能力的开发和锻炼,培养一专多能的复合型人才。

在酒店业的发展过程中也存在着很大的浪费,考虑到社会和顾客的长期利益,酒店将逐步走上一条可持续发展的道路。

它要求酒店企业在发展过程中,不应以短期的、狭隘的利润作为行为导向,而应具备强烈的社会意识和环保意识,讲义求利,考虑到顾客、酒店、员工、社会等各个方面的利益,将酒店企业、顾客的利益与整个社会的长期利益作为酒店发展的最终目标。

可持续发展对于酒店行业来说是一种趋势,也是一种社会责任。

可以预见:本世纪内将会出现大量的绿色酒店。

节约能源、减少消耗、保护环境、倡导绿色消费、提供绿色服务,将成为我国酒店业发展的重要战略。

随着酒店服务对象的日益成熟,感性消费时代的来临以及酒店市场的日趋规范化,在全球经济一体化的大背景下,国际上拥有著名品牌的酒店集团开始大量登陆中国酒店市场,中国酒店业将进入品牌竞争的时代。

品牌竞争是以客人的满意度、忠诚度和酒店的知名度、美誉度为核心的竞争,其关键是如何把握消费时尚,抓住消费者的心理,打动消费者,把自己的品牌根植于消费者的心目中。

所以,品牌竞争实际上就是通过不断提高消费者的满意度,以达到市场份额和经济效益的最大化。

酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争,其实质是人才的竞争、员工素质的竞争。

员工素质的高低决定了酒店服务质量的高低。

因此,我们编写了本书,全书分为酒店营业部门(包括前厅部、餐饮部、客房部)、酒店职能部门(包括总经理办公室、行政部、人力资源部、财务部、市场营销部、保安部、工程部、采购部、公关部)和酒店其他综合部门(包括康乐部、商场部、管家部、车务部)3大板块16个常见部门。

各部门又包括各岗位服务标准流程、各岗位职责标准和各岗位常用记录表格3个方面的内容。

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

全书集条理性、直观性、实用性于一体，规范而详细，是现代酒店服务流程标准化培训不可多得的必备工具书。

本书在编写过程中参考借鉴了同类其他书籍，在此一并予以感谢。  
由于编者水平有限，书中难免有纰漏，敬请广大读者批评指正。

## <<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

### 内容概要

全书分为酒店营业部门（包括前厅部、餐饮部、客房部）、酒店职能部门（包括总经理办公室、行政部、人力资源部、财务部、市场营销部、保安部、工程部、采购部、公关部）和酒店其他综合部门（包括康乐部、商场部、管家部、车务部）3大板块16个常见部门。各部门又包括各岗位服务标准流程、各岗位职责标准和各岗位常用记录表格3个方面的内容。

书籍目录

第1章现代酒店的组织形式与管理职能

1.1现代酒店的组织形式

1.1.1现代酒店组织的基本含义及主要内容

1.1.2现代酒店组织结构形式及其内涵

1.1.3影响组织结构的因素

1.1.4现代酒店组织设置原则

1.1.5现代酒店组织结构的变化趋势

1.1.6现代酒店常用分部组织形式

1.1.7影响员工行为和工作态度的酒店组织因素

1.1.8现代酒店组织效能评价指标

1.2现代酒店的管理职能

1.2.1现代酒店的管理职能

1.2.2现代酒店管理的计划职能

1.2.3现代酒店管理的组织职能

1.2.4现代酒店管理的控制职能

1.2.5现代酒店管理的指挥职能

1.2.6现代酒店管理的协调职能

第2章现代酒店员工培训概述

2.1现代酒店员工上岗培训的基本知识

2.1.1现代酒店员工上岗培训的定义

2.1.2现代酒店员工上岗培训的特点

2.1.3现代酒店员工上岗培训的内容

2.1.4现代酒店员工上岗培训的一般程序

2.1.5现代酒店员工上岗培训的方法

2.1.6现代酒店员工上岗培训方式的选择原则

2.1.7现代酒店员工上岗培训工作应遵循的原则

2.1.8现代酒店员工上岗培训的意义

2.1.9现代酒店员工上岗培训的考核

2.1.10现代酒店员工上岗培训的评估

2.1.11培训人员的素质要求与技能培养

2.2现代酒店员工上岗培训的实施

2.2.1现代酒店新员工入职培训

2.2.2现代酒店员工基本知识培训

2.2.3现代酒店员工业务素质培训

2.2.4现代酒店员工从业意识培训

2.2.5现代酒店员工职业道德培训

2.2.6现代酒店员工工作技能培训

2.2.7现代酒店员工服务礼仪培训

第3章

现代酒店总经理办公室岗位要求与主管领班及管理層培训

3.1现代酒店总经理办公室岗位职责及要求

3.1.1现代酒店总经理岗位要求

3.1.2现代酒店总经理助理岗位要求

3.1.3现代酒店总经理秘书岗位要求

3.1.4现代酒店副总经理岗位要求

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

- 3.1.5现代酒店总经理办公室主任岗位要求
- 3.1.6现代酒店总经理办公室文员岗位要求
- 3.2现代酒店主管领班及管理层的培训
- 3.2.1现代酒店管理层的培训核心
- 3.2.2现代酒店管理层的培训侧重点
- 3.2.3现代酒店管理层的培训能力要求
- 3.2.4现代酒店主管领班(基层管理层)的地位
- 3.2.5现代酒店主管领班(基层管理层)的能力要求
- 3.2.6现代酒店主管领班(基层管理层)的培训
- 3.2.7现代酒店经理层的培训
- 第4章现代酒店前厅部岗位要求与上岗培训标准
- 4.1现代酒店前厅部岗位职责及要求
- 4.1.1现代酒店前厅部的岗位认知
- 4.1.2现代酒店前厅部的岗位配置
- 4.1.3现代酒店前厅部员工职业能力要求
- 4.1.4现代酒店前厅部经理岗位职责及要求
- 4.1.5现代酒店前厅部副经理岗位要求
- 4.1.6现代酒店前厅部值班经理岗位要求
- 4.1.7现代酒店前厅部服务经理岗位要求
- 4.1.8现代酒店前厅部大堂副理岗位要求
- 4.1.9现代酒店前厅部主管岗位要求
- 4.1.10现代酒店前厅部领班岗位职责及要求
- 4.1.11现代酒店前厅部迎宾员岗位要求
- 4.1.12现代酒店前厅部接待处工作人员岗位职责及要求
- 4.1.13现代酒店前厅部订房处主管领班岗位要求
- 4.1.14现代酒店前厅部问询处主管领班岗位职责及要求
- 4.1.15现代酒店前厅部问讯处工作人员岗位要求
- 4.1.16现代酒店前厅部礼宾处工作人员岗位职责及要求
- 4.1.17现代酒店前厅部电话房工作人员岗位要求
- 4.1.18现代酒店前厅部商务中心工作人员岗位要求
- 4.1.19现代酒店前厅部车队主管领班岗位职责及要求
- 4.1.20现代酒店前厅部总台收银员岗位要求
- 4.2现代酒店前厅部上岗培训标准
- 4.2.1现代酒店前厅部订房服务上岗培训标准
- 4.2.2现代酒店前厅部接待服务上岗培训标准
- 4.2.3现代酒店前厅部礼宾服务上岗培训标准
- 4.2.4现代酒店前厅部总机及商务中心服务上岗培训标准
- 第5章现代酒店客房部岗位要求与上岗培训标准
- 5.1现代酒店客房部岗位职责及要求
- 5.1.1现代酒店客房部岗位认知
- 5.1.2现代酒店客房部客务总监的岗位职责与要求
- 5.1.3现代酒店客房部经理的岗位职责与要求
- 5.1.4现代酒店客房部副经理的岗位职责与要求
- 5.1.5现代酒店客房部主管的岗位职责与要求
- 5.1.6现代酒店客房部楼层领班的岗位职责与要求
- 5.1.7现代酒店客房部楼层服务员岗位职责与要求
- 5.1.8现代酒店客房部白班楼层服务员岗位职责与要求

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

- 5.1.9现代酒店客房部中班楼层服务员岗位职责与要求
- 5.1.10现代酒店客房部服务中心主管岗位职责与要求
- 5.1.11现代酒店客房部服务中心信息员岗位职责
- 5.1.12现代酒店客房部勤杂工岗位职责
- 5.1.13现代酒店客房部卫生服务员岗位职责

5.2现代酒店客房部上岗培训标准

- 5.2.1客房接待服务培训标准
- 5.2.2客人入住登记服务培训标准
- 5.2.3客房酒水饮料服务培训标准
- 5.2.4客房检查培训服务标准
- 5.2.5客房部主管领班排房服务培训标准
- 5.2.6客房部业务及管制与服务培训标准
- 5.2.7中式、西式铺床培训标准
- 5.2.8开夜床服务培训标准
- 5.2.9客房部安全培训服务标准
- 5.2.10客衣送洗服务培训标准
- 5.2.11客房卫生清扫服务培训标准
- 5.2.12客房设施维护修养流程
- 5.2.13客房物品、设备管理流程
- 5.2.14“DND”房服务培训标准
- 5.2.15房态更改服务培训标准
- 5.2.16 P(贵宾)接待服务培训标准
- 5.2.17客房突发事件处理培训标准
- 5.2.18客房部查房工作培训标准

第6章现代酒店餐饮部岗位要求与上岗培训标准

6.1现代酒店餐饮部岗位职责及要求

- 6.1.1现代酒店餐饮部岗位认知
- 6.1.2饮食总监的岗位职责与要求
- 6.1.3餐饮部经理岗位职责与要求
- 6.1.4餐饮部副经理岗位职责与要求
- 6.1.5餐厅主管岗位职责与要求
- 6.1.6餐厅领班岗位职责与要求
- 6.1.7宴会部经理岗位职责与要求
- 6.1.8宴会部主管岗位职责与要求
- 6.1.9宴会部领班岗位职责与要求
- 6.1.10酒水部经理岗位职责与要求
- 6.1.11中餐厅主管领班岗位职责与要求
- 6.1.12西餐厅主管领班岗位职责与要求
- 6.1.13服务员岗位职责与要求
- 6.1.14中西餐主厨岗位职责与要求
- 6.1.15厨房各岗位职责与要求

6.2现代酒店餐饮部上岗培训标准

- 6.2.1餐饮部服务员基本服务技能培训
- 6.2.2餐饮部服务员备餐服务培训标准
- 6.2.3餐饮部服务员早茶服务培训标准
- 6.2.4餐饮部服务员正餐服务的培训标准
- 6.2.5餐饮部中餐的服务培训标准

## <<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

- 6.2.6 餐饮部服务员西餐服务培训标准
- 6.2.7 餐饮部服务员团体餐服务培训标准
- 6.2.8 餐饮部服务员自助餐服务培训标准
- 6.2.9 餐饮部服务员客房送餐服务标准
- 6.2.10 餐饮部服务员宴会服务培训标准
- 6.2.11 餐饮部服务员酒会服务培训标准
- 6.2.12 餐饮部服务员鸡尾酒会服务培训标准
- 6.2.13 餐饮部服务员冷餐会服务培训标准
- 6.2.14 餐饮部服务员酒水服务培训标准
- 6.2.15 餐饮部服务员咖啡服务培训标准
- 6.2.16 餐饮部服务员餐后收银培训标准
- 6.2.17 餐饮部服务员餐后清洁培训标准
- 6.2.18 餐饮部服务员卫生操作培训标准
- 6.2.19 餐饮部服务员日常检查培训标准
- 6.2.20 餐饮部厨房工作人员卫生习惯培训标准
- 6.2.21 餐饮部厨房工作人员防火安全培训标准
- 6.2.22 餐饮部服务员特殊情况处理培训标准
- 第7章 现代酒店安全保卫部岗位要求及上岗培训标准
- 7.1 现代酒店安全保卫部的岗位职责及要求
- 7.1.1 现代酒店安全保卫部的岗位认知
- 7.1.2 现代酒店安全保卫部的工作特点
- 7.1.3 现代酒店安全保卫部的职责范围
- 7.1.4 现代酒店安全保卫部经理的岗位职责及要求
- 7.1.5 现代酒店安全保卫部副经理的岗位职责及要求
- 7.1.6 现代酒店安全保卫部主管的岗位职责及要求
- 7.1.7 现代酒店安全保卫部领班的岗位职责及要求
- 7.1.8 现代酒店安全保卫部内保主管的岗位职责及要求
- 7.1.9 现代酒店安全保卫部内保领班的岗位职责及要求
- 7.1.10 现代酒店安全保卫部警卫班长的岗位职责及要求
- 7.1.11 现代酒店安全保卫部保安人员的岗位职责及要求
- 7.1.12 现代酒店安全保卫部消防中心工作人员的岗位职责及要求
- 7.2 现代酒店安全保卫部的上岗培训标准
- 7.2.1 安全保卫部重点区域的安全防范培训标准
- 7.2.2 重大活动安全保卫工作
- 7.2.3 重要宾客保卫工作培训标准
- 7.2.4 客房区域安全保卫工作培训标准
- 7.2.5 大门口安全保卫工作培训标准
- 7.2.6 大厅安全保卫工作培训标准
- 7.2.7 娱乐场所安全保卫工作培训标准
- 7.2.8 停车场安全保卫工作培训标准
- 7.2.9 公共场所安全保卫工作培训标准
- 7.2.10 保安部灾害事故预防培训标准
- 7.2.11 保安部财务失窃问题处理培训标准
- 7.2.12 保安部员工客人违法事件处理培训标准
- 7.2.13 保安部员工警用器材使用培训标准
- 第8章 现代酒店康乐部岗位要求与上岗培训标准
- 8.1 现代酒店康乐部的岗位职责及要求



## <<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

- 8.1.1现代酒店康乐部的岗位认知
  - 8.1.2现代酒店康乐部的管理特点
  - 8.1.3现代酒店康乐部的岗位配置
  - 8.1.4现代酒店康乐部经理的岗位职责及要求
  - 8.1.5现代酒店康乐部副经理的岗位职责及要求
  - 8.1.6现代酒店康乐部主管领班的岗位职责及要求
  - 8.1.7现代酒店康乐部游戏厅工作人员岗位职责及要求
  - 8.1.8现代酒店康乐部歌舞厅工作人员岗位职责及要求
  - 8.1.9现代酒店康乐部桌球室工作人员岗位职责及要求
  - 8.1.10现代酒店康乐部美容室工作人员岗位职责及要求
  - 8.1.11现代酒店康乐部健身房工作人员岗位职责及要求
  - 8.1.12现代酒店康乐部棋牌室工作人员岗位职责及要求
  - 8.1.13现代酒店康乐部门卫岗位职责及要求
  - 8.2现代酒店康乐部上岗培训标准
    - 8.2.1康乐部一般服务规程培训标准
    - 8.2.2游戏厅服务培训标准
    - 8.2.3歌舞厅服务培训标准
    - 8.2.4音乐茶座服务培训标准
    - 8.2.5卡拉OK服务培训标准
    - 8.2.6KTV服务培训标准
    - 8.2.7多功能厅服务培训标准
    - 8.2.8桌球室服务培训标准
    - 8.2.9美容美发服务培训标准
    - 8.2.10健身房服务培训标准
    - 8.2.11棋牌室服务培训标准
    - 8.2.12网球服务培训标准
    - 8.2.13保龄球服务培训标准
    - 8.2.14游泳池服务培训标准
    - 8.2.15桑拿浴室服务培训标准
    - 8.2.16康乐部工作人员突发事件一客人意外受伤的处理培训标准
- 第9章现代酒店商场部岗位要求及上岗培训标准
- 9.1现代酒店商场部岗位职责及要求
    - 9.1.1现代酒店商场部的岗位认知
    - 9.1.2现代酒店商场部的作用
    - 9.1.3现代酒店商场部的工作内容
    - 9.1.4现代酒店商场部的工作特点
    - 9.1.5现代酒店商场部经理岗位职责与要求
    - 9.1.6现代酒店商场部副经理岗位职责与要求
    - 9.1.7现代酒店商场部领班岗位职责与要求
    - 9.1.8现代酒店商场部商品主管岗位职责与要求
    - 9.1.9现代酒店商场部营业主管岗位职责与要求
    - 9.1.10现代酒店商场部采购主管岗位职责与要求
    - 9.1.11现代酒店商场部仓库主管的岗位职责与要求
    - 9.1.12现代酒店商场部财务主管岗位职责与要求
    - 9.1.13现代酒店商场部营业员岗位职责与要求
    - 9.1.14现代酒店商场部会计岗位职责与要求
    - 9.1.15现代酒店商场部收银员岗位职责与要求

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

- 9.1.16现代酒店商场部采购员岗位职责与要求
- 9.1.17现代酒店商场部仓管员岗位职责与要求
- 9.2现代酒店商场部上岗培训标准
  - 9.2.1现代酒店商场部商品销售培训标准
  - 9.2.2现代酒店商场部商品保管培训标准
  - 9.2.3现代酒店商场部商品售后服务培训标准
  - 9.2.4现代酒店商场部商品退换培训标准
  - 9.2.5现代酒店商场部入库储存培训标准
  - 9.2.6现代酒店商场部卫生管理培训标准
  - 9.2.7现代酒店商场部柜台服务员应急应变服务培训标准
- 第10章现代酒店工程部岗位要求与培训标准
  - 10.1现代酒店工程部岗位职责及要求
    - 10.1.1现代酒店工程部的岗位认知
    - 10.1.2现代酒店工程部的工作任务
    - 10.1.3现代酒店工程部的岗位配置
    - 10.1.4现代酒店工程部的岗位职能
    - 10.1.5现代酒店工程部经理岗位职责与要求
    - 10.1.6现代酒店工程部副经理岗位职责与要求
    - 10.1.7现代酒店工程部运行经理岗位职责与要求
    - 10.1.8现代酒店工程部主管岗位职责与要求
    - 10.1.9现代酒店工程部主管工程师岗位职责与要求
    - 10.1.10现代酒店工程部领班岗位职责与要求
    - 10.1.11现代酒店工程部维修经理岗位职责与要求
    - 10.1.12现代酒店工程部电气组岗位职责与要求
    - 10.1.13现代酒店工程部机械组岗位职责与要求
    - 10.1.14现代酒店工程部土木装修组岗位职责与要求
    - 10.1.15现代酒店工程部燃料供应员岗位职责与要求
    - 10.1.16现代酒店工程部水质处理化验员岗位职责与要求
    - 10.1.17现代酒店工程部电气、仪表计量维修工岗位职责与要求
    - 10.1.18现代酒店工程部其他岗位工程技术人员岗位职责与要求
    - 10.1.19现代酒店工程部公卫绿化人员岗位职责与要求
  - 10.2现代酒店工程部上岗培训标准
    - 10.2.1现代酒店工程部设备选购培训标准
    - 10.2.2现代酒店工程部设备验收培训标准
    - 10.2.3现代酒店工程部设备安装调试培训标准
    - 10.2.4现代酒店工程部设备操作培训标准
    - 10.2.5现代酒店工程部设备日常维护培训标准
    - 10.2.6现代酒店工程部设备点检培训标准
    - 10.2.7现代酒店工程部设备维修培训标准
    - 10.2.8现代酒店工程部设备改造、更新培训标准
    - 10.2.9现代酒店工程部设备事故处理培训标准
    - 10.2.10现代酒店工程部高空作业培训标准
    - 10.2.11现代酒店工程部客房维修操作培训标准
- 第11章现代酒店公关部岗位要求与上岗培训标准
  - 11.1现代酒店(饭店)公关部的岗位职责及要求
    - 11.1.1现代酒店公关关系的认知
    - 11.1.2现代酒店公关部的岗位认知

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

- 11.1.3 公关部经理的岗位职责与要求
- 11.1.4 公关部主管的岗位职责与要求
- 11.1.5 公关部代表的岗位职责与要求
- 11.1.6 公关部专员的岗位职责与要求
- 11.1.7 公关部信息主管的岗位职责与要求
- 11.1.8 公关部美术组工作人员的岗位职责与要求
- 11.2 现代酒店公关部员工的上岗培训标准
  - 11.2.1 现代酒店公关部员工日常工作培训标准
  - 11.2.2 现代酒店目标确立培训标准
  - 11.2.3 现代酒店公关计划制定培训标准
  - 11.2.4 现代酒店公关计划组织实施培训标准
  - 11.2.5 现代酒店公关计划组织实施时机选择培训标准
  - 11.2.6 现代酒店公关部电话处理培训标准
  - 11.2.7 现代酒店公关部庆典活动组织实施培训标准
  - 11.2.8 现代酒店公关部市场调查培训标准
  - 11.2.9 现代酒店公关部市场预测培训标准
- 第12章 现代酒店财务部岗位要求与上岗培训标准
  - 12.1 现代酒店财务部的岗位职责及要求
    - 12.1.1 现代酒店财务部的岗位认知
    - 12.1.2 现代酒店财务部的工作任务
    - 12.1.3 现代酒店财务总监的岗位职责与要求
    - 12.1.4 现代酒店财务部经理的岗位职责与要求
    - 12.1.5 现代酒店财务部会计人员的岗位职责与要求
    - 12.1.6 现代酒店财务部成本主管的岗位职责与要求
    - 12.1.7 现代酒店财务部账册主管的岗位职责与要求
    - 12.1.8 现代酒店财务部出纳人员的岗位职责与要求
    - 12.1.9 现代酒店财务部电脑主管的岗位职责与要求
    - 12.1.10 现代酒店财务部资金主管的岗位职责与要求
    - 12.1.11 现代酒店财务部银行送款员的岗位职责与要求
    - 12.1.12 现代酒店财务部税务专员的岗位职责与要求
    - 12.1.13 现代酒店财务部工资核算员的岗位职责与要求
    - 12.1.14 现代酒店财务部收银员的岗位职责与要求
  - 12.2 现代酒店财务部上岗培训标准
    - 12.2.1 现代酒店财务预测工作培训标准
    - 12.2.2 现代酒店财务决策工作培训标准
    - 12.2.3 现代酒店财务分析工作培训标准
    - 12.2.4 现代酒店财务部固定资产管理培训标准
    - 12.2.5 现代酒店财务部利润管理培训标准
    - 12.2.6 现代酒店财务部现金管理培训标准
    - 12.2.7 现代酒店财务部流动资金管理培训标准
    - 12.2.8 现代酒店财务部报销管理培训标准
    - 12.2.9 现代酒店财务部会计核算培训标准
- 参考书目

## 章节摘录

第1章 酒店前厅部标准化培训新编现代酒店服务流程标准化培训实务大全上篇现代酒店营业部门培训实务指南第1章 酒店前厅部标准化培训 1.1 前厅部各岗位服务标准流程 1.1.1 前厅部总台住宿登记管理流程 总台接待员要向客人提供住宿登记表,负责查验客人有关证件,为客人开房。具体程序如下:

1.向客人问好,对客人表示欢迎,并主动为客人提供服务。  
2.为客人办理住宿登记时,首先要确认客人有无预订。  
对于未预订而抵店的客人,如果客满,需说明情况,委婉拒绝其留宿。

(最好帮他在同等级的其他酒店联系客房。)

) 接待预订客人时,可能会遇到下列情况,应灵活处理: (1)在当天预订单上没有该客人的名字。

如果客人没有预订,按上述情况接待;如果是预订员或接待员工作疏忽造成的,可请客人出示酒店发出的确认函。

如果客人有确认函,应向客人表示道歉,同时为客人提供一间价格稍高于客人所预订房间的客房,并告诉客人,高出的房价由酒店承担,不用客人支付。

如果高档客房已售完或已无空房,则可将稍低档次的客房以优惠价格出租给客人或将客人介绍到其他同档次的酒店。

若客人没有确认函,应向客人解释清楚,并表示歉意,同时可帮助客人联系附近同等级的酒店。

(2)预订已经储存,但已无同等价格的客房。

这种情况与上述客人有酒店的确认函的处理方法相同。

(3)住宿天数与预订天数不符。

预订客人抵店登记时,如客人提出的离店日期与其最初预订的不同,而那时酒店已客满,可告诉客人:“等过两天再说,有些客人可能会提前离店,那样您就可以保留房间了。”

(4)预订客人提前抵店。

如果客人在预订时间之前抵店,应向来客解释清楚,并建议客人在大堂等候,或把行李留在酒店,先去咖啡厅喝杯咖啡或出去散散步。

但如果是“VIP”或特别难对付的客人,可以建议他先在另一间客房等候,不过这“另一间”客房的标准不应高于所预订或分配房间的标准,以免使客人住进其房间时产生失落感。

3.填写住宿登记表。

我国酒店通常设计有三种形式的住宿登记表,即“国内旅客住宿登记表”、“境外人员临时住宿登记表”和“团体人员住宿登记表”。

无论哪种形式的住宿登记表,其内容一般都包括客人的姓名、性别、职业、国籍(籍贯)、身份证或签证(旅行证)号码、停留事由、何处来何处去、住宿期限以及房号等内容。

住宿登记表至少一式两联,一联留酒店前台收银处保存,一联交公安部门备案。

有些酒店的住宿登记表一式三联,除了上述两联以外,还有一联交楼层服务台作为楼层服务员开房和为客人提供服务的依据。

4.确定付款方式。

接待员在为客人办理入住登记手续时,应了解客人的付款方式。

如果客人采用信用卡结账,则接待员要先确认客人所持信用卡是酒店所接受的信用卡,且信用卡须完好无损,并在有效期内,然后用信用卡压印机压印客人的信用卡签购单。

5.在客人填写住宿登记表时,接待员应为客人填写“房卡”,交给客人。

6.在客人办理完入住登记手续离开柜台后,接待员要将客人的入住信息通知客房部,以便服务员做好接待准备。

7.制作客人账单。

在印制好的账单上打印上客人姓名、抵达日期、结账日期、房号、房间类型及房费等,然后将账单(一式两联)连同一份住宿登记表和客人的信用卡签购单一起交前台收款员保存。

对于使用转账方法结账的客人,一般需制作两份账单:一份(A单)记录为签约单位支付的款项

## <<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

(如房费和餐费等),是向签约单位收款的凭证;另一份(B单)记录客人需自付的款项。

团队客人同样需要两种账单:团队主账单和分账单。

主账单用来记录与全团有关的费用,这部分费用由组团单位或接待单位支付(备注栏内应注明单价与人数、使用客房数及转账单位名称)。

分账单用来记录由个人支付的款项,分账单的数量可根据用房数和团队人数确定。

1.1.2 客房预订管理流程 1.来店预订客房的服务程序 (1) 询问客人想要预订房间的种类、价格及要求等,并查看预订表确认能否接受预订,检查客人所持证件。

(2) 礼貌地请客人填写预订单,并指导客人逐项填写清楚。

(3) 客人填好后,预订员要仔细查看,逐项核对客人所填项目。

(4) 预订完毕后,要向客人表示谢意,欢迎惠顾。

(5) 客人离开后,将订房人证件影印件附在预订单上,填入“预订表”并妥善保管好。

2.电话预订客房服务程序 (1) 预订员接到订房电话时先表明这是订房部,说话要热情、礼貌

(2) 认真地倾听客人讲话,立即查阅“订房登记表”确定有无空房,再答复客人。

(3) 如接受订房,应先填写“订房卡”,如不能接受,应请示对方是否可以列为候补,然后将“订房卡”的资料填入“订房登记表”内。

(4) 订房时一定要询问下列项目,并及时填入订房表格内: 客人的姓名和国籍; 抵达和离开的具体日期、时间; 需要房间数、房间类型及房价; 来电订房人的姓名、单位名称及电话号码; 所订房间的保留期限及是否用信用卡或预付定金确保房间。

(5) 复述上面内容,以求核对。

3.电传、传真、信函预订客房服务程序 (1) 收到这类预订时,要先了解清楚客人的电传、传真或信函的内容、具体要求等。

(2) 如果客人资料不详细,要按来件上的地址、电传号码与客人核对。

(3) 把客人的要求写在订房单上。

(4) 了解所有费用的支付方式。

(5) 如果旅行社要求为客人订餐,要填写订餐单并及时通知餐饮部做好准备。

4.超额预订客房的服务程序 (1) 当出现超额预订时应告知客人因某些特殊原因而使订房暂不能确定,如果客人愿意,可把客人的预订放在酒店的优先等待名单上,在有其他客人取消预订或提前退房时,根据前后次序安排宾客入住。

(2) 主动帮助客人联系同档次、价格相接近的酒店,第二天出现空房后再把客人接回酒店入住

在重大节假日和旅游旺季,适当控制1.5%左右的客房保留至最后出售,作为应急之用。

5.特殊预订客房服务程序 (1) 客人指定房间。

接到此种预订,首先通过系统尽快查出客人指定的房间在预定时间内是否空闲。

如果是则接受客人的预订,并在预订单上注明房号。

(2) 优惠预订、佣金预订。

优惠预订由店级领导签字方可接受预订,并将优惠房价注明在预订单上。

佣金预订是旅行社代客人预订散客房,酒店从客人房费中提取一定比例的费用作为佣金付给旅行社

另外,酒店根据与旅行社、商社所签的租房协议中的条款,向其支付一定比例房费的佣金。

(3) 收取预订定金。

当客人要求保证其预订时,为避免因客人未到造成经济损失,应请客人预付定金,并引领客人到前台收银处办理交付定金手续,定金收据给客人一份保存。

预订单上应注明定金的金额,然后在电脑系统中也注明,以保证客人的预订,同时向客人讲明如若取消定金预订,应在抵达日前24小时以上办理取消手续,否则定金不予退还。

定金要计入当日营业收入表。

(4) 预订未到。

如预订客人未到，应先根据夜审报表了解未到原因及情况，并将未到客人的预订单挑出注明“未到”字样并存档，每日统计并计入营业日报表。

6.取消客房预定服务程序 (1) 审阅取消预订的函电，确定信息准确。

(2) 找出原始预订单，注明“取消”字样。

(3) 如果是口头或电话取消预订，一定要记录取消预订人姓名、联系电话和单位地址，最好请对方提供书面证明。

(4) 拟写回复函电稿，确认对方取消预订，由预订主管审阅签发。

.....

编辑推荐

《新编现代酒店服务流程标准化培训实务大全》经营者必备—现代酒店管理实用手册！

语言表达精炼，观点实用鲜明，采用深入浅出的案例，帮你严明管理，在现代酒店服务流程标准化培训过程中，你会遇到的一系列问题，翻开此书，将为你一一详尽解答！

《新编现代酒店服务流程标准化培训实务大全》管理者须知—汇集服务流程技巧精要！

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>