

# 《酒店服务标准和表格精选》

## 图书基本信息

书名：《酒店服务标准和表格精选》

13位ISBN编号：9787807281375

10位ISBN编号：7807281375

出版时间：2006-1

出版社：广东经济出版社

作者：刘文涛

页数：431

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《酒店服务标准和表格精选》

## 内容概要

本书荟萃了我国成功酒店企业的服务标准与制度表格，按照酒店的主要部门进行章节的组织编排，主要包括十三章内容：总经理办公室、公关销售部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、公共区域部、洗涤部、人力资源部、财务部、保安部、工程部。文中详述了酒店各部门的组织设置、岗位职责、工作规范、程序和标准及制度表格的具体内容，讲述详细、全面，语言通俗易懂，条理清晰，具有较强的可操作性和科学性。

该书一方面可以作为酒店经营管理者的借鉴资料，为一些实际工作者提供指引与参考，另一方面也适合院校酒店管理专业的学生作为学习研究的资料，进一步提高对酒店管理的全面认识。

# 《酒店服务标准和表格精选》

## 作者简介

贺湘辉，1976年出生，籍贯湖南省，酒店管理讲师，企业培训师，餐厅技师，广东省餐厅考评员。一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。编著有《酒店人力资源管理实务》、《饭店客房管理与服务》、《酒店公关实务》、《酒店餐饮管理与服务》等多部教材。现任教于广州华立学院。贺湘辉先生长期致力于旅游酒店职业培训和职业教育工作，先后为上百家星级酒店及旅游行业管理人员岗位职务培训班培训，主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。他是国内第一本全面系统阐述《酒店培训管理》的主编之一。

第一章 总经理办公室服务标准和表格 第一节 总经理办公室概述 总经理办公室组织机构 岗位工作说明 第二节 总经理办公室管理制度 酒店档案管理制度 档案文件借阅规定 文件管理制度 印章使用管理制度 介绍信使用管理制度 第三节 总经理办公室常用表格 第二章 公关销售部服务标准和表格 第一节 公关销售部概述 公关销售部组织机构 岗位工作说明 第二节 公关销售部工作制度 会议制度 报告制度 公关销售部工作标准 第三节 公关销售部工作程序 团队销售工作程序 商务销售工作程序 会议接待工作程序 第四节 公关工作内容和程序 公关工作内容 公关活动基本程序 主要公关专题活动程序 危机处理 第五节 公关销售部常用表格 第三章 前厅部服务标准和表格 第一节 前厅部概述 前厅部工作内容 前厅部组织机构图 岗位工作说明 第二节 大堂副理工作程序和标准 VIP客人接待程序和标准 解决客人需要工作程序和标准 处理客人投诉工作程序和标准 处理客人报失物品的工作程序和标准 客人损坏酒店财物处理程序和标准 处理紧急情况的工作程序和标准 处理客人受伤事件工作程序和标准 为客人提供医疗服务工作程序和标准 客人死亡事件处理的工作程序和标准 账项争议处理标准 偷盗等刑事案件处理工作程序和标准 夜班巡查工作程序和标准 第三节 预订工作程序和标准 受理预订工作程序和标准 婉拒预订工作程序和标准 核对和确认预订工作程序和标准 更改预订工作程序和标准 取消预订工作程序和标准 受理预付款预订工作程序和标准 受理特殊预订工作程序和标准 超额预订工作程序和标准 受理VIP客人预订工作程序和标准 第四节 总台工作程序和标准 建立客户档案工作标准 房间分配工作标准 接待有预订散客的工作程序和标准 接待团体客人入住工作程序和标准 接待VIP客人入住工作程序和标准 接待未预订客人入住工作程序和标准 住店客人换房工作程序和标准 为客人办理续住工作程序和标准 延迟退房工作程序和标准 问讯服务工作程序和标准 留言工作程序和标准 转交物品工作程序和标准 第五节 礼宾部工作程序和标准 门前环境维护工作标准 机场迎宾工作程序和标准 VIP客人机场接送工作程序和标准 接待散客入住工作程序和标准 散客离店工作程序和标准 团队客人入住工作程序和标准 团队客人离店工作程序和标准 行李寄存、提取工作程序和标准 客人换房行李服务工作程序和标准 第六节 总机话务工作程序和标准 总机话务工作规章制度 电话转接工作程序和标准 受理客人查询服务程序和标准 “免电话打扰”服务程序和标准 叫醒服务程序和标准 消防报警电话的处理 第七节 商务中心工作程序和标准 商务中心工作制度 发送传真工作程序和标准 接受传真工作程序和标准 复印工作程序和标准 中英文打印工作程序和标准 秘书、翻译服务工作程序和标准 第八节 酒店前厅部常用表格 第四章 客房部服务标准和表格 第一节 客房部概述 客房部组织机构 客房部各部门工作职能 岗位工作说明 第二节 客房部工作程序和标准 客房清扫前的准备工作程序和标准 进房间敲门工作程序和标准 “请勿打扰”房处理工作程序和标准 铺西式床的操作工作程序和标准 铺中式床的操作工作程序和标准 客房清扫工作程序和标准 清扫卫生间工作程序和标准 客房抹尘工作程序和标准 客房开夜床工作程序和标准 清扫空房工作程序和标准 客房报修工作程序和标准 房态更改工作程序和标准 客房杯具的消毒工作程序和标准 VIP接待工作程序和标准 客房送茶服务工作程序和标准 住客房间小整理工作程序和标准 楼层客衣收发工作程序和标准 客房酒水饮料服务工作程序和标准 客房擦鞋服务工作程序和标准 客房异常和突发事件处理工作程序和标准 客人借(租)用物品工作程序和标准 客房托婴工作程序和标准 客房加床工作程序和标准 客房退房查房工作程序和标准 客房遗留物品处理工作程序和标准 会见服务工作程序和标准 第三节 客房部常用表格 第五章 餐饮部服务标准和表格 第一节 餐饮部概述 餐饮部工作内容和任务 餐饮部组织机构图 岗位工作说明 第二节 餐饮服务技能标准 托盘技能标准 中餐散餐摆台标准 中餐宴会摆台标准 西餐正餐摆台标准 西式自助餐摆台标准 餐巾折花服务标准 酒水服务标准 白葡萄酒服务标准 红葡萄酒服务标准 分菜服务标准 香巾服务标准 第三节 餐饮服务接待程序和标准 中餐散餐服务程序和标准 中餐宴会服务程序和标准 西餐散餐服务程序和标准 西餐宴会服务工作程序和标准 自助餐服务工作程序和标准 冷餐会服务程序和标准 鸡尾酒会工作程序和标准 团队用餐工作程序和标准 客房送餐工作程序和标准 备餐工作程序和标准 第四节 酒吧工作程序和标准 酒吧设吧程序和标准 酒水饮料申领程序和标准 酒水饮料出品工作程序和标准 酒品调制程序和标准 酒吧清洁卫生标准 酒吧酒水盘存程序和标准 第五节 厨房工作程序和标准 厨房食品采购工作程序和标准 食品原料加工工作程序和标准 热菜烹调工作程序和标准 冷菜制作工作程序和标准 面食制作工作程序和标准 干货加工工作程序和标准 第六节 餐饮部规章制度 清洁卫生制度 设施设备

# 《酒店服务标准和表格精选》

使用、保养制度 物品配备保管制度 第七节 餐饮部常用表格 第六章 康乐部服务标准和表格 第一节 康乐部概述 康乐部组织机构 岗位工作说明 第二节 康乐部管理制度 舞厅、KTV包房管理制度 健身房管理制度 桌球室管理制度 棋牌室管理制度 按摩室管理制度 第三节 康乐设备管理及服务标准 游泳池设备管理及服务标准 健身房设备管理及服务标准 桑拿浴设备管理及服务标准 网球场设备管理及服务标准 保龄球馆服务标准 桌球室设备管理及服务标准 舞厅设备管理及服务标准 美容美发设备管理及服务标准 按摩室设备管理及服务标准 闭路电视设备管理及服务标准 游艺室设备管理及服务标准 第四节 康乐部常用表格 第七章 商场部服务标准和表格 第一节 商场部概述 商场部组织机构 岗位工作说明 第二节 商场部工作制度 商场部服务规范 商场内部财务交接制度 商场交接班制度 第三节 商品管理制度 商品品种要求 商品陈列标准 商品进货验收 商品入库储存 商品领取 商品变价处理 商品销售 商品盘点 滞销商品处理 第四节 商场销售服务规范 销售前准备 接待客人 与顾客保持良好关系 营业中的辅助工作 营业结束工作 售后服务 投诉处理 第三节 商场部常用表格 第八章 公共区域部服务标准和表格 第一节 公共区域部概述 公共区域部组织机构 公共区域部的主要职能 岗位工作说明 第二节 公共区域管理制度 公共区域清洁卫生的范围划分 公共区域清洁保养制度 公共区域卫生质量检查标准 第三节 公共区域工作程序和标准 软体墙面和沙发清洗工作程序和标准 玻璃清洁卫生工作程序和标准 地毯清洁工作程序和标准 电梯清洁工作程序和标准 金属器件清洁工作程序和标准 停车场、垃圾屋外地面清洗工作程序和标准 洗车服务工作程序和标准 公用洗手间清洁工作程序和标准 行政区办公室清洁工作程序和标准 员工通道清洁工作程序和标准 公共楼梯清洁工作程序和标准 公共烟筒(缸)的清洁工作程序和标准 云石、大理石日常清洁保养工作程序和标准 第四节 公共区域部常用表格 第九章 洗涤部服务标准和表格 第一节 洗涤部概述 洗涤部组织结构 洗涤部各部门工作职能 岗位工作说明 第二节 洗涤部管理制度 洗衣房管理制度 布草房管理制度 第三节 洗涤部工作程序和标准 布草房布草收发工作程序和标准 洗衣房洗涤布草工作程序和标准 洗衣房床单类布草烫平折叠工作程序和标准 布草房工服收发工作程序和标准 洗衣房烘干、折叠毛巾类布草工作程序和标准 洗衣房客衣检查、打号工作程序和标准 洗衣房客衣收发工作程序和标准 洗衣房衣物、布草去污工作程序和标准 洗衣房衣物干洗工作程序和标准 洗衣房衣物烘干工作程序和标准 洗衣房水洗衣物工作程序和标准 洗衣房熨烫T恤衫工作程序和标准 洗衣房熨烫衬衫工作程序和标准 洗衣房熨烫女装工作程序和标准 洗衣房熨烫西裤工作程序和标准 洗衣房熨烫西装上衣工作程序和标准 第四节 洗涤部常用表格 第十章 人力资源部服务标准和表格 第一节 人力资源部概述 人力资源部组织机构图 岗位工作说明 第二节 劳动人事管理制度 劳动组织制度 劳动管理制度 劳动合同管理 工作考评制度 薪酬与津贴制度 劳动保护与福利制度 档案管理制度 第三节 人员培训管理制度 新员工入职培训程序 员工在职培训程序 主管培训程序 中高层管理人员培训程序 培训器材和培训资料的管理 第四节 人力资源部常用表格 第十一章 财务部服务标准和表格 第一节 财务部概述 财务部组织机构图 岗位工作说明 第二节 财务部管理制度 会计核算管理制度 资金管理制度 成本管理制度 费用管理制度 财产管理制度 仓库管理制度 商品、物品检验索赔制度 物料用品管理制度 票证使用及管理制度 物资采购管理制度 第三节 财务部常用表格 第十二章 保安部服务标准和表格 第一节 保安部概述 保安部组织机构及工作职能 岗位工作说明 第二节 保安管理制度 验证登记制度 安全防范制度 钥匙管理制度 危险有害物品管理制度 财物保管制度 重大情况报告制度 通缉、协查核对制度 客房防火制度 交接班制度 第三节 安全保卫工作标准 安全保卫工作总则 安全保卫工作工作标准 火警处理工作标准 第四节 安全保卫工作程序 对爆炸事故的处置程序 现行犯罪行为的处置程序 水、电、气故障应急处置程序 火灾报警和处置程序 第五节 保安部常用表格 第十三章 工程部服务标准和表格 第一节 工程部概述 工程部组织机构 工程部各部门工作职能 岗位工作说明 第二节 工程部管理制度 工具管理制度 资料管理制度 报告制度 设备事故管理制度 值班制度 交接班制度 安全制度 工程部物料、备件管理制度 设备管理制度 值班工程师制度 计量管理制度 梯子安全使用工作制度 高空作业安全操作制度 进入客房维修工作制度 大修项目及加工件申请制度 第三节 工程部常用表格 参考文献

## 章节摘录

书摘4. 白葡萄酒的服务 (1)服务员应用右手持条状口布包好酒，商标朝向客人，从点酒客人右侧倒入其杯中1/5的白葡萄酒，请他品酒。(2)主人认可后，按照先宾后主、女士优先的原则依次为客人倒酒，倒酒时须站在客人的右侧，将白葡萄酒倒至杯中2/3处即可。(3)每倒完一杯酒须将酒瓶按顺时针方向轻轻转一下，避免瓶口的酒滴落在台面上。倒酒时，酒瓶商标须面向客人，瓶口不应靠在杯口上，以免有碍卫生及发出声响。(4)倒完酒后，将白葡萄酒放回冰桶内，商标须向上。

5. 白葡萄酒的添加 (1)随时为客人添加白葡萄酒。(2)当整瓶酒将倒完时，须询问客人是否再加一瓶，如客人不再加酒，即注意观察，待客人喝完后，立即将空杯撤掉。(3)如客人同意再添加一瓶，服务程序与标准同上。P163

# 《酒店服务标准和表格精选》

## 媒体关注与评论

书评国际酒店专业培训公司，拥有一流培训图书资源，大批美国注册中国酒店业内培训师，具有从培训设计到实施及评估等咨询经验以及优秀的国际标准系列培训课程。近年来，公司先后在中国北京、上海、重庆、南京、杭州等十多个大中城市开设了酒店专业课程。中国饭店协会、上海市长宁区旅游协会饭店分会、重庆市旅游局饭店协会、海航酒店集团、浙江开元国际酒店集团、如家酒店连锁以及其它几百家中外星级饭店的管理人员参加了公司所设的从总经理到部门经理及至主管的培训，培训得到了极高的评价。2005年，中国南京/海南新博亚培训中心与美国公司联手创建“新博亚酒店培训Sinporo Training International”并在美国加州登记注册。公司精心推出的“酒店业培训培训师TTT”、“酒店业管理技能HSS”以及国际职业资格认证培训等课程得到业内一致认可，有望成为行业标准。

# 《酒店服务标准和表格精选》

## 编辑推荐

本书荟萃了我国成功酒店企业的服务标准与制度表格，按照酒店的主要部门进行章节的组织编排，主要包括十三章内容：总经理办公室、公关销售部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、公共区域部、洗涤部、人力资源部、财务部、保安部、工程部。文中详述了酒店各部门的组织设置、岗位职责、工作规范、程序和标准及制度表格的具体内容，讲述详细、全面，语言通俗易懂，条理清晰，具有较强的可操作性和科学性。该书一方面可以作为酒店经营管理者的借鉴资料，为一些实际工作者提供指引与参考，另一方面也适合院校酒店管理专业的学生作为学习研究的资料，进一步提高对酒店管理的全面认识。



# 《酒店服务标准和表格精选》

## 精彩短评

1、其他各项都比较满意，就是发票没能与商品一同寄到，而是联系卖家后，经过一周时间，才寄送到。

# 《酒店服务标准和表格精选》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)