



盛世皇巢
Luxurious Palace Club

服务手册 (营业部)

盛世皇巢酒店

皇巢愿景：

创建首屈一指情趣性休闲娱乐品牌和最具特色精品商务酒店。

皇巢使命：

用我们专业知识和用心计划，使我们服务和产品效益最高，从而为我们用户提供东方人文关心和超现代欧陆经典相融合，并综合应用高科技一流休闲场所，引领城市精英群商务沟通和娱乐生活新主张，让我们职员得到尊重，工作愉快，以在“皇巢”而自豪；使得我们股东能够取得稳定而有竞争力投资回报；由此发明我们“盛世皇巢”品牌。

指导思想：

一个成功酒店会所组织全部组织行为全部是围绕着品牌形象展开，良好品牌形象是全部酒店会所组织生存基础。盛世皇巢目标是为用户提供情趣性、标准化、一致性服务。为了确保盛世皇巢品牌形象良好性和一致性，企业组织各部门制订了一套符合实际操作标准服务手册，指导和规范“盛世皇巢”管理和服务。

尤其提醒！

本手册内容属盛世皇巢酒店内部资料，
任何人未经许可不得翻印和外传。

目 录

一、组织架构.....	3
二、班次和人员安排.....	3
三、岗位职责和要求.....	4
3.1 营业总监.....	4
3.2 楼面经理.....	6
3.3 行政秘书部经理.....	7
3.4 酒吧主管.....	9
3.5 厨房主管.....	11
3.6 PA 主管.....	12
3.7 行政秘书主管.....	13
3.8 咨客主管.....	14
3.9 楼面部长.....	16
3.10 酒吧部长.....	17
3.11 咨客部长.....	19
3.12 PA 部长.....	20
3.13 楼面服务员.....	21
3.14 行政秘书.....	22
3.15 PA 员.....	24
3.16 咨客.....	25
3.17 酒吧员.....	26
3.18 西厨厨师.....	27
四、业务步骤和标准.....	28
4.1 营业前准备工作.....	28
4.2 楼面服务步骤.....	29
4.3 行政秘书服务步骤.....	30
4.4.1 咨客部服务步骤.....	32

4.4.2 咨客部规范步骤.....33

4.5.1 酒吧部工作步骤.....35

4.5.2 酒吧、酒水储存程序.....37

4.6 西厨职员作步骤.....38

五、 管理制度.....40

5.1、工作意识.....40

5.2、营业部奖罚条例.....41

5.3 行政秘书规章制度.....44

5.4 酒吧部管理制度.....46

5.5 西厨管理、消防安全制度.....50

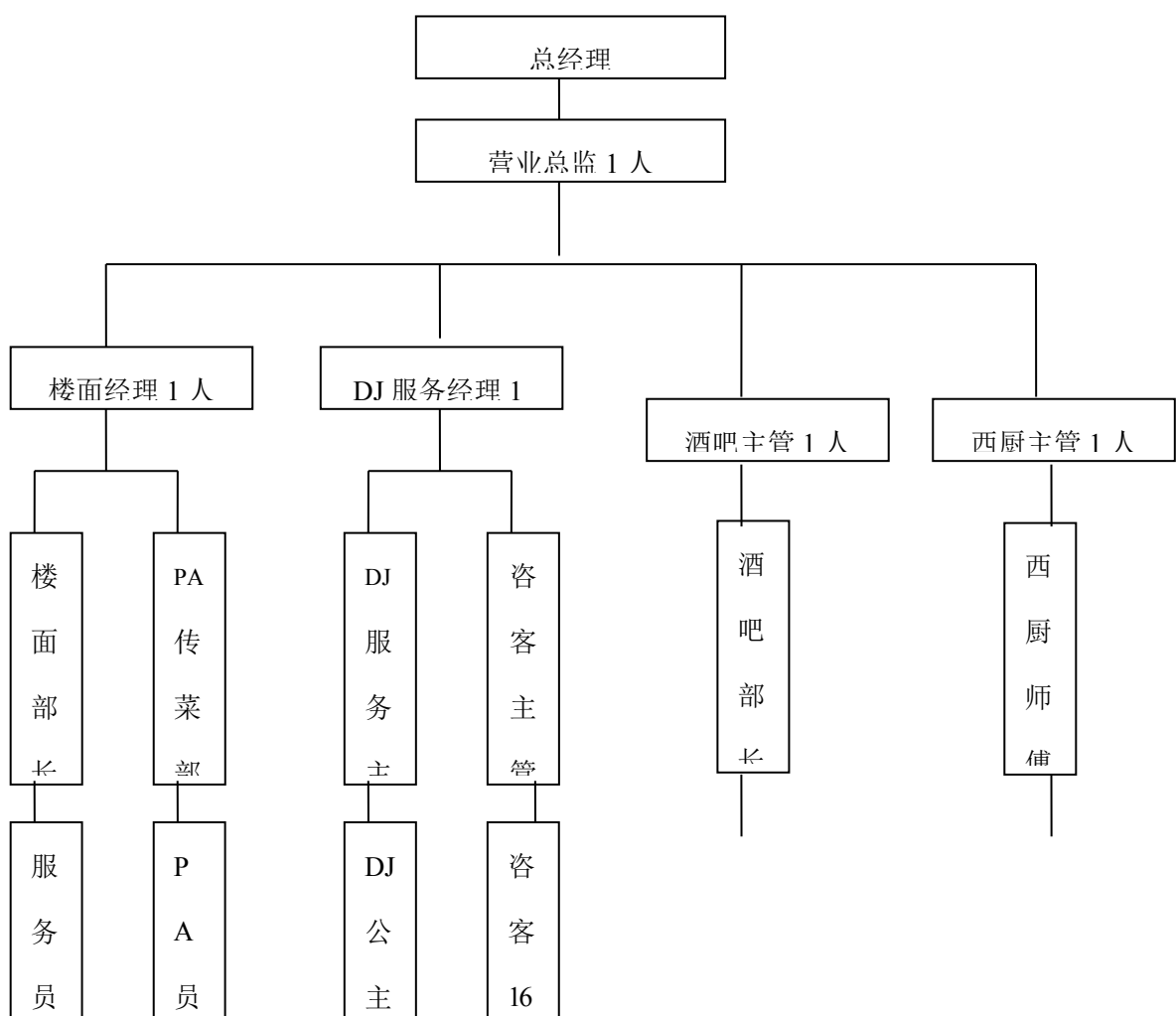
5.6 原料物资管理.....52

5.7 房间清洁标准.....52

六、表格表式.....55

一、组织架构

附例：



酒
吧
员

厨
工

二、班次和人员安排

部门	A 班	B 班	备注
咨客	下午 15：00 至晚上 23：00	晚上 18：00 至凌晨 02：00	
楼面		晚上 18：00 至凌晨 02：00	
行政秘书		晚上 18：00 至凌晨 02：00	
西厨	早晨 10：00 至下午 18：00	晚上 18：00 至凌晨 02：00	
酒吧	下午 15：00 至晚上 23：00	晚上 18：00 至凌晨 02：00	
PA 部	早晨 09：00 至下午 17：00	晚上 18：00 至凌晨 02：00	

注：A：为早班，B：为晚班。

三、岗位职责和要求

3.1 营业总监

3.1.1 直属上级：总经理

3.1.2 直属下级：楼面经理、公主经理、酒吧主管、西厨主管

3.1.3 岗位职责：全方面负责营业部日常管理，按企业特殊情况制订服务标准和工

作步骤，组织和安排各部门招聘，督促和落实培训计划、企业经营策略，最大程度满足客人服务需求，控制成本确保合理毛利率。

3.1.4 工 作 内 容：

- (1) 帮助总经理制订整体营业纲领，完成成本控制目标。
- (2) 负责完成企业每个月、季、年度制订各项推销任务，营业指标。
- (3) 做好企业卫生清洁督查工作，督促和实施本企业防火，防盗安全计划。
- (4) 负责企业各类傢俬、电器设备、日用器皿管理保管监督工作，掌握和控制物品使用情况，降低费用开支和物品消耗。
- (5) 立即按经营状态提出合理化提议或改善意见。
- (6) 态度谦和、热情待客，妥善处理客人投诉、不停改善服务质量。
- (7) 依据企业实际需要、对企业其它部门合理需求给和帮助配合支持。
- (8) 监督出品部所出酒水及食品出品规程和质量。
- (9) 全方面负责本部门各级人员考勤和培训指导工作。
- (10) 天天组织部门例会，总结前一天工作情况，提出合理整改提议。
- (11) 参与企业行政例会，向总经理汇报上周工作情况和本周工作计划。
- (12) 做月、季、年度工作总结。
- (13) 依据市场调研，进行客源分析，掌握消费心理，组织客源，不停开拓新经营对象。
- (14) 立即按经营状态提出合理化提议或整改意见。
- (15) 负责对本部门各级管理人员工作评定、职能评定，对此向总经理作出汇报。
- (16) 能经过事物表面看出本质洞察能力、策能力。
- (17) 帮助总经理制订整年各大节日营业方针、筹备工作，配合企业相关部门制作宣传推广方案。
- (18) 完成总经理交办其它工作任务。

3.1.5 工作权限：

- (1) 全方面负责营业部整体运作，直接向总经理负责。
- (2) 对下属拥有绝正确任免权。

3.1.6 任职资格：

- (1) 学 历 ： 高 中 以 上 。

- (2) 知识：含有很专业夜总会经营管理知识，丰富管理经验，深厚理论功底。
- (3) 技能：统筹、协调和培训技能。
- (4) 素质：个人修养、敬业精神。
- (5) 其它：

3.1.7 其它：

- (1) 工作时间：能够服从企业要求工作时间，班次。
- (2) 工作环境：能够长久适应夜场工作。
- (3) 使用工具：办公软件操作
- (4) 统计文档：

3.1.8 考评指标：

3.2 楼面经理

3.2.1 直属上级：营业总监

3.2.2 直属下级：楼面部长、PA 部长

3.2.3 岗位职责：向营业总监负责，落实企业各项规章制度和工作安排，全方面负

责管辖范围内经营和管理。

3.2.4 工作内容：

- (1) 负责处理日常来宾投诉和意见，平衡协调本部门 and 客人关系，不停改善服务质量。
- (2) 负责完成企业每个月、季、年度各项推销任务、经营指标。

- (3) 监督出品部所出酒水及食品出品规程和质量。
- (4) 加强对楼面部财产管理，掌握和控制低值易耗品使用情况，降低费用开支和物品损耗。
- (5) 负责监督楼面出品部出品情况，确保出品能够正常运行。
- (6) 负责监督楼面部职员安全操作及防火、防盗工作。
- (7) 帮助营业总监，作好楼面部和企业各部门相关协调工作。
- (8) 全方面负责楼面部考勤工作。
- (9) 负责对楼面部各级管理人员工作评定、职能评定，对此向营业总监作出汇报。
- (10) 负责跟进和监管营业场所工程维修、保养及楼面部珍贵物资（如：金器）管理、保管监查工作。
- (11) 依据企业实际需要，对企业其它部门合理需求给配合和支持。
- (12) 天天组织部门例会，总结前一天工作情况，向营业总监提出合理整改提议。
- (13) 参与企业行政例会，向总经理汇报上周工作情况和本周工作计划。
- (14) 组织对本部门职员培训，合理安排职员岗位。
- (15) 完成营业总监交办其它任务

3.2.5 培训：

- 1、发型、化妆、着装。
- 2、各项违反企业要求处罚制度。
- 3、服务程序，操作技巧。
- 4、各项疑问难题处理方法。

3.2.6 书面工作：

- 1、按时达成地点，认真统计会议内容。
- 2、对职员考勤做好统计。
- 3、和管理层之间沟通做到有问题立即处理。
- 4、提前做出培训计划总结。

5、主动和其它部门沟通，礼貌、实事求是，保障部门正常运转。

3.2.7 工作权限：

(1) 负责楼面部日常管理，直接对营业总监负责。

(2) 对下属职员拥有正确任免权限。

3.2.8 任职资格：

(1) 学历：

(2) 知识：

(3) 技能：

(4) 素质：

(5) 其它：

3.2.9 其它：

(1) 工作时间：

(2) 工作环境：

(3) 使用工具：

(4) 统计文档：

3.2.10 考评指标：

3.3 行政秘书部经理

3.3.1 直属上级： 营业总监

3.3.2 直属下级： 咨客主管、秘书部主管

3.3.3 岗位职责： 帮助营业总监负责监管咨客部和行政秘书部日常工作，严格按照企业要求做好接待及对客服务工作，确保服务工作做到细微化、个性化、情感化，让用户真正拥有宾至如归感觉。

3.3.4 工作内容

- 1、负责处理日常来宾投诉和意见，平衡协调本部门 and 客人关系，不停改善服务质量。
- 2、负责完成企业每个月、季、年度各项推销任务、经营指标。
- 3、监督行政秘书在房间对客服务质量。
- 4、加强对行政秘书和咨客台管理，掌握和控制低值易耗品使用情况，降低费用开支和物品损耗。
- 5、负责监管咨客部订房操作情况，确保能够按企业要求标准进行现场实际运作。
- 6、做好本部门安全操作及防火、防盗工作，提升职员安全防范意识。
- 7、帮助营业总监，作好本部门和企业各部门相关协调工作。
- 8、全方面负责咨客部和行政秘书考勤工作。
- 9、负责对下属管理人员工作评定、职能评定，对为此向营业总监作出汇报。
- 10、负责咨客部和行政秘书部珍贵物资（如：金器）管理、保管监查工作。
- 11、依据企业实际需要，对企业其它部门合理需求给配合和支持。
- 12、天天组织部门例会，总结前一天工作情况，向营业总监提出合理整改提议。
- 13、参与企业行政例会，向总经理汇报上周工作情况和本周工作计划。
- 14、组织对本部门职员培训，合理安排职员岗位。
- 15、完成营业总监交办其它任务。

3.3.5 培训：

- 1、发型、化妆、着装。
- 2、各项违反企业要求处罚制度。
- 3、服务程序，操作技巧。
- 4、各项疑问难题处理方法。

3.3.6 书 面 工 作 ：

- 1、按时达成地点，认真统计会议内容。
- 2、对职员考勤做好统计。
- 3、和管理层之间沟通做到有问题立即处理。
- 4、提前做出培训计划总结。
- 5、主动和其它部门沟通，礼貌、实事求是，保障部门正常运转。

3.3.7 工作权限：

- (1) 负责咨客部和行政秘书部日常管理，直接对营业总监负责。
- (2) 对下属职员拥有绝正确任免权限。

3.3.8 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：
- (5) 其它：

3.3.9 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.3.10 考评指标：

3.4、酒吧主管

3.4.1 直属上级： 营业总监

3.4.2 直属下级：酒吧部长

3.4.3 岗位职责：在营业总监直接领导下，负责酒吧部管理工作，对工作最终完成和结果负有不可推卸责任。

3.4.4 工作内容：

- 1、依据上级指示，不停设置自己各阶段工作关键目标和计划，并作常常性检验，以了解工作进展，发觉问题。
- 2、主持天天例会，经过传达上级指示，总结昨日工作，通报奖惩信息，找出存在问题，明确处理方案，提醒注意事项，安排今天工作，使各项工作不停向前推进。
- 3、适时向营业总监汇报交办工作完成情况，现在还有问题提出处理方案，报请营业总监同意。
- 4、严格要求各部长遵守并实施酒吧部各项规章制度、岗位职责，各项操作规范和步骤，做好相关督促管理工作，和对新入职职员岗位培训工作，以身作则，在工作中作出表率。
- 5、处理在职权范围内其它部门投诉，协调和各部门关系，主动咨询各部门人员意见，虚心听取意见和提议，不停提升和改善工作质量，主动帮助和主动配合其它部门开展工作。
- 6、加强下属人员科学管理，关心珍惜下属，奖励优异，鞭策后进，实施职员奖惩制度，确立本身形象和威信，对有章不循、违章不究、有令不行、令出不止、阳奉阴违，及其它触犯企业利益和形象者，甚至是执法犯法管理人员，必需对照制度严厉惩处。
- 7、定时和不定时检验各酒吧职员仪容仪表、礼节礼貌、工作态度、工作效率、劳动纪律，和酒吧内环境卫生等指标有否达标，发觉问题，在不影响正常工作前提下，立即处理。
- 8、完成营业总监临时交办其它任务。

3.4.5 工 作 权 限：

(1) 负责酒吧部日常管理，直接对营业总监负责。

(2) 对下属职员拥有正确任免权限。

3.4.6 任职资格：

(1) 学历：

(2) 知识：

(3) 技能：

(4) 素质：

(5) 其它：

3.4.7 其它：

(1) 工作时间：

(2) 工作环境：

(3) 使用工具：

(4) 统计文档：

3.4.8 考评指标：

3.5 厨房主管

3.5.1 直属上级： 营业总监

3.5.2 直属下级： 厨师、厨工

3.5.3 岗位职责： 负责本部门天天工作安排，传达并完成上级领导给工作指示。

3.5.4 工作内容：

1、负责天天计划用料和领料工作，并做好每个月盘存工作。

2、负责西厨设备、用具保管、保养和保修工作。

- 3、负责职员餐厅伙食、菜谱、菜肴制作，保障职员时间安排顺利就餐。
- 4、认真做好客人对食品投诉工作，从而改善食品质量或从中烹制特色食品满足客人多种口味需求。
- 5、定时安排搞好厨房卫生清洁和消毒工作。
- 6、制订出品操作、出品分量、出品装饰标准。
- 7、常常培训职员多种食品制作方法，提升业务水平。
- 8、做好本部门职员考勤、休假等一切事务。
- 9、严格实施《食品卫生法》及企业要求规章制度。
- 10、完成营业总监交待其它任务。

3.5.5 工作权限：

- (1) 负责西厨日常管理工作，直接对营业总监负责。
- (2) 对下属职员拥有绝对任免权限。

3.5.6 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：
- (5) 其它：

3.5.7 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.5.8 考 评 指 标 ：

3.6 PA 主管

3.6.1 直属上级：楼面经理

3.6.2 直属下级：PA 部长

3.6.3 岗位职责：帮助楼面经理，全方面负责所属分部门管理工作。

3.6.4 工作内容：

- 1、按时上下班，保持良好仪容仪表，精神饱满，着装整齐。
- 2、巡视督导所属职员礼仪，礼貌和服务状态立即发觉问题，纠正问题。
- 3、做好班前、班后工作安排，并立即追踪和检验。
- 4、营业时间，合理调配人手确保部门正常运转。
- 5、负责部门物料领用，使用及保管，控制易耗品损耗，跟踪机器设备使用和保养情况。
- 6、负责本部门职员思想教育和业务培训，指导新进职员熟悉业务技能技巧，组织班前班后会。
- 7、负责营业场所设施设备保养、清洁。
- 8、负责营业期间公共区域卫生保持。
- 9、接收其它部门、客人投诉并处理，处理不了立即上报。
- 10、监督职员出勤情况，编制职员例休表和职员出勤情况表。
- 11、帮助上级上传下达工作，并跟踪落实。
- 12、定时对杯具清洁消毒，确保杯具清洗质量和立即配送，确保营业顺畅。
- 13、率领职员主动参与企业文化娱乐建设。
- 14、努力钻研业务，不停提升部门服务水平。
- 15、完成上级临时交待其它任务。

3.6.5 工作权限：

(1) 负责清洁部日常管理工作，直接对楼面经理负责。

(2) 对下属职员拥有绝对任免权限。

3.6.6 任职资格：

(1) 学历：

(2) 知识：

(3) 技能：

(4) 素质：

(5) 其它：

3.6.7 其它：

(1) 工作时间：

(2) 工作环境：

(3) 使用工具：

(4) 统计文档：

3.7 行政秘书主管

3.7.1 直属上级：行政秘书经理

3.7.2 直属下级：行政秘书

3.7.3 岗位职责：对行政秘书经理负责，全方面帮助所属部门日常管理工作

3.7.4 工作内容：

- 1、制订本部门工作步骤，操作规范和培训纲领，对下属进行业务技能培训。
- 2、巡视检验所属部门服务质量，服务设施，并作出处理。
- 3、督导行政秘书工作，对其工作中出现问题，给予纠正协调。
- 4、做好本部门职员考勤评定，掌握第一手资料，合理调配人力资源，提升行政秘书工作效率及服务质量。
- 5、主动于各部门沟通，做好和所属部门配合工作。
- 6、妥善处理营业中投诉，和客人建立良好来宾关系。

- 7、立即向经理反馈经营信息及服务队伍思想动态，提出合理化意见。
- 8、上传下达、承上启下，发挥阶梯作用，有利使用现有有效资源（人力、物力），实现部门目标，进而实现企业目标。
- 9、利用管理方法，对下属进行督导，用人之长，激励下属工作主动性，向心力，凝聚力，发扬团体精神。
- 10、不停提升本身和下属从业水平。
- 11、完成上级临时交待其它任务。

3.7.5 工作权限：

- (1) 帮助经理对本部门日常管理工作，直接对行政秘书经理负责。
- (2) 对下属职员拥有绝对任免权限。

3.7.6 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：
- (5) 其它：

3.7.7 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.8 咨客主管

3.8.1 直属上级：行政秘书经理

3.8.2 直属下级：咨客部长

3.8.3 岗位职责：在秘书部经理直接领导下，负责咨客部日常管理工作，对管

辖区域工作和成效负有不可推卸责任。

3.8.4 工作内容：

- 1、依据上级指示，不停设置自己各阶段工作关键目标和计划。合理分工，并常常检验，了解工作进展，对工作中发觉问题立即纠正，善于总结。
- 2、支持本部门每日班前例会，经过传达上级指示，总结前日工作，找出存在问题，明确处理方案，提醒注意事项，使各项工作不停向前推进。
- 3、每日检验交接统计，安排交接工作，交接房间预订情况。
- 4、检验本部门职员到岗情况及仪容仪表，检验常规问题及对本部门员工对企业促销活动了解情况。
- 6、随时清除了解房间预定情况及使用情况。
- 7、在第一时间主动处理前台发生突发事件，如超越职权范围立即报知部门经理。
- 8、每日检验前台物品增减情况，并检验是否能够正常使用，如物品需要补充由白班人员完成，并进行整理。
- 9、每日检验是否有工程维修房。
- 10、以第一时间了解店内各项宣传推广活动内容及活动细则，安排本部门配合工作，并对部门职员进行培训。
- 11、负责对日前房次进行查对，做出房次统计表上报营业总监及总办。
- 12、确保每日上岗接班工作进行顺利和顺利进入营业状态。
- 13、下班时安排好交接工作，具体正确做好交接统计，确定后方可离开工作岗位。

3.8.5 工作权限：

- (1) 帮助经理对本部门日常管理工作，直接对行政秘书经理负责。
- (2) 对下属职员拥有正确任免权限。

3.8.6 任职资格：

- (1) 学 历 :

(2) 知识:

(3) 技能:

(4) 素质:

(5) 其它:

3.8.7 工作权限:

(1) 负责所属区域卫生、服务、物品配置、维修保养，直接对楼面经理负责。

(2) 对下属职员拥有绝对任免权限。

3.8.8 其它:

(1) 工作时间:

(2) 工作环境:

(3) 使用工具:

(4) 统计文档:

3.8.9 考评指标:

3.9 楼面部长

3.9.1 直属上级: 楼面经理

3.9.2 直属下级: 楼面服务员

3.9.3 岗位职责: 帮助楼面经理负责监管楼面部日常工作，严格按企业要求做好接待及对客服务工作，确保服务工作做到细微化、个性化、情感化，让用户真正拥有宾至如归感觉。

3.9.4 工作内容:

(一) 参与部门会议:

1、认真统计会议内容及经理对工作要求正确无误向职员下达工作任务。

- 2、向上级汇报前一日工作上所存在问题，提出自己对问题见解及见解，不停锻炼自己，提升自己管理水平。

（二）班前工作标准

- 1、整好队型帮职员点到，正确了解职员考勤情况。
- 2、检验仪容仪表。
- 3、传达工作内容及要求，严格根据企业要求实施。
- 4、检验区域卫生及包房内卫生，确保房间无灰尘，无污渍，无水渍，无异味。
- 5、检验工程情况，物品供给及用具是否充足，有没有污渍，损坏等。

（三）营业中工作标准：

- 1、跟踪服务员服务质量，根据服务规范巡查。
- 2、检验包房洗手间、台面、地面卫生。
- 3、跟踪出品速度、质量。
- 4、搜集客人意见及提议，处理突发事件。
- 5、检验消费卡出品情况和账单赠予情况。

（四）班后工作标准：

- 1、检验班后卫生及收档工作。
- 2、检验物品补充情况。
- 3、检验房间水源、电源、房门是否关闭。

3.9.5 工作权限：

- (1) 负责所属区域卫生、服务、物品配置、维修保养，直接对楼面经理负责。
- (2) 对下属职员拥有正确任免权限。

3.9.6 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技 能 :

(4) 素质:

(5) 其它:

3.9.7 其它:

(1) 工作时间:

(2) 工作环境:

(3) 使用工具:

(4) 统计文档:

3.9.8 考评指标:

3.10 酒吧部长

3.10.1 直属上级: 酒吧主管

3.10.2 直属下级: 酒吧员

3.10.3 岗位职责: 在酒吧主管直接领导下, 负责所属酒吧经营和管理工作, 对工作最终成效和结果负有不可推卸责任。

3.10.4 工作内容:

- 1、依据上级指示和要求, 对日常工作作常常检验, 以了解各项工作进展, 发觉问题。
- 2、适时向主管汇报工作情况, 现在还有问题, 提出处理方案, 报请主管同意。
- 3、主持天天班前例会, 检验下属仪容仪表, 经过传达上级指示, 总结昨日工作、通报奖惩信息, 找出存在问题, 明确处理方案, 提醒注意事项, 安排当日工作, 使各项工作不停向前推进。

- 4、严格要求属下带头实施酒吧各项规章制度、岗位职责，各项服务操作规范和步骤，严格控制原材料成本增加，做好相关督导管理工作，负责新入职职员岗位培训以身作则，在工作中表率。
- 5、正确处理其它部门投诉，主动协调之间关系，主动帮助和配合其它部门工作。
- 6、加强下属人员管理，对有章不循、违章不究、有令不行、令出不止、阳奉阴违，甚至损害用户利益及企业利益和形象等违章违纪人员，对照处罚制度，必需严厉惩处或报请主管作更严厉惩处。
- 7、严把酒吧内各项卫生质量关，率领下属做好天天酒吧开市和收市清洁卫生工作。
- 8、负责天天领货安排等相关管理工作。
- 9、在指定时间内，依据实际工作情况安排职员宵夜。
- 10、常常检验酒吧内职员仪容仪表、礼节礼貌、服务态度、工作效率、劳动纪律，和酒吧内环境卫生等指标有否达标，发觉问题在不影响正常工作前提下，立即处理。
- 11、负责酒吧收市扫尾工作，做好酒吧日报，检验消防安全，相关电源是否关闭，检验酒吧内有否易燃物品及傢俬物品数量情况，指定相关工作包干责任人，发觉相关问题，立即处理并作汇报。
- 12、完成上级临时交办其它工作。

3.10.5 工作权限：

- (1) 负责酒吧部卫生、服务、物品配置、维修保养，直接对酒吧主管负责。
- (2) 对下属职员拥有正确任免权限。

3.10.6 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：

(5) 其它:

3.10.7 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.10.8 考评指标：

3.11 咨客部长

3.11.1 直属上级：咨客主管

3.11.2 直属下级：咨客

3.11.3 岗位职责：帮助咨客部主管，负责所属分部门管理工作。

3.11.4 工作内容：

- 1、按时上下班，保持良好仪容仪表，精神饱满，着装整齐。
- 2、巡视督导所属职员礼仪，礼貌和服务状态立即发觉问题，纠正问题。
- 3、做好班前、班后工作安排，并立即追踪和检验。
- 4、解答客人问询，满足客人合理要求。
- 5、负责部门物料领用，使用及保管，控制易耗品损耗。
- 6、负责本部门职员思想教育和业务培训，指导新进职员熟悉业务技能技巧，组织班前班后会。
- 7、帮助上级上传下达工作，并跟踪落实。
- 8、监督职员出勤情况，编制职员例休表和职员出勤情况表
- 9、具体统计客人订房、订台资料及多种需求，做好预订房间电脑登记工作。
- 10、做好中转站工作，转达各项通知到相关部门，如生日房、客人到位

情况等。

11、接收其它部门、客人投诉并处理，处理不了立即上报。

12、搜集客人消费意见及提议，并反馈给部门经理。

13、率领职员主动参与企业文化娱乐建设。

14、努力钻研业务，不停提升部门服务水平。

15、完成上级临时交待其它任务。

3.11.5 工作权限：

(1) 负责咨客部卫生、接待、物品配置、维修保养，直接对咨客主管负责。

(2) 对下属职员拥有绝正确任免权限。

3.11.6 任职资格：

(1) 学历：

(2) 知识：

(3) 技能：

(4) 素质：

(5) 其它：

3.11.7 其它：

(1) 工作时间：

(2) 工作环境：

(3) 使用工具：

(4) 统计文档：

3.11.8 考评指标：

3.12 PA 部长

3.12.1 直属上级：PA 主管

3.12.2 直属下级：PA 员

3.12.3 岗位职责：帮助 PA 部主管，负责所属分部门管理工作。

3.12.4 工作内容：

- 1、对 PA 部主管负责，全方面主持 PA 部工作。
- 2、切实落实实施上级指示，督导下属职员日常各项工作，处剪发生多种问题。
- 3、组织部门会议，合理安排当班人力，明确当班关键点，督促属下职员按要求完成当班任务。指导职员正确使用设备及清洗剂，明确相关操作程序及安全方法。
- 4、天天检验设备运作情况，若有问题立即处理或报工程部维修。
跟进洗洁剂使用情况，杜绝浪费，填写领料单送领导审核。
- 5、负责本部门职员现场培训工作。
- 6、考评本部门职员出勤，掌握职员思想动态，向上级提出本部门职员升降、奖惩提议。
- 7、完成上级交办其它工作任务。

3.12.5 工作权限：

- (1) 负责 PA 部卫生、物品配置、维修保养，直接对 PA 部主管负责。
- (2) 对下属职员拥有绝正确任免权限。

3.12.6 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：
- (5) 其它：

3.12.7 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.12.8 考评指标：

3.13 楼面服务员

3.13.1 直属上级：楼面部长

3.13.2 岗位职责：认真遵守企业制订服务标准、工作程序、管理制度，严格按企业制订服务标准和操作规程，以优良服务态度、服务规程完成每日工作。

3.13.3 工作内容：

- 1、负责完成夜总会每个月、季、年度制订各项推销任务，经营指示。
- 2、按企业及夜总会经营特殊情况，制订服务标准和操作规程，以优良服务态度，服务规程，确保以达标准服务水准完成每日计划。
- 3、以良好服务仪态出现。
- 4、服从上级一切工作安排。
- 5、把好酒水及食物出品前质量关。
- 6、熟悉本企业业务步骤，热情待客、态度谦和、不停改善服务质量。
- 7、熟练掌握本企业售卖各类酒水及食物名称、价格、特色及多种酒类 名称、产地、特色和售价。
- 8、熟悉本企业制订并推出多种优惠方案。
- 8、主动上进，配合行政秘书在房间服务工作。

3.13.4 工作权限：

- (1)负责楼面卫生、服务、物品配置、维修保养，直接对楼面部部长负

责。

3.13.5 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：
- (5) 其它：

3.13.6 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.13.7 考评指标：

3.14 行政秘书

3.14.1 直属上级：行政秘书主管

3.14.2 岗位职责：在行政秘书经理直接领导下工作，对工作最终成效和结果负有不可推卸责任。

3.14.3 工作内容：

- (1)严格遵守各项规章、服务生岗位职责，各项服务操作规范和步骤。
- (2)天天上班前检验个人衣着装饰、仪容仪表，按企业要求着装。
- (3)检验上班前工作是否做好，比如：配置笔、打火机、开瓶器、垃圾夹等。
- (4)按时参与班前会等多种会议，不准迟到。
- (5)绝对服从上级领导工作安排和指令。

- (6) 当班时集中精力观察台面情况及客人是否需要服务，做到眼勤、脚勤、口勤、手勤，注意推销技巧，实施“礼貌服务”。
- (7) 不得和客人反驳争论（即使自己没错），有问题可依据问题大小和性质不一样，设法立即通知就近对应等级管理人员处理。
- (8) 和公关员建立良好合作关系，相互尊重，主动主动配合公关职员作。
- (9) 见到客人有争吵现象应立即知会主管级以上管理人员处理。
- (10) 碰到客人找经理或老总时，应礼貌地询问客人贵姓，不得直接找经理或老总，也不得直接回复在和不在，在客人许可下，尽可能争取资料并设法汇报上级领导，依据实际情况决定怎样回复客人。
- (11) 严格私自脱岗，如有事需临时离岗，必需通知楼面当班主管。
- (12) 严禁空岗，在营业中任何情况下，走廊内须有些人站岗，不得空岗。
- (13) 任何人进入包房，走后服务生要立即进房检验物品及摆放位置。
- (14) 服务生要随时查房，如需要立即通知主管。
- (15) 服务生严禁去前台查房。
- (16) 严禁外出为客人购置食品。
- (17) 包房内有新进客人，服务生要立即进房为客人添加杯具。
- (18) 下班时，必需把分管区域台面和地面卫生做好，并清理杯具。
- (19) 负责分管区域收拾扫尾工作，检验消防安全，电源是否关闭，检验分管区域是否有易燃物品，客人遗留物品、杯具等营业物品数量，碰到相关问题立即上报经理。
- (20) 完成上级临时交办其它工作。

3.14.3 工作权限：负责营业前中后期卫生、服务、物品配置、维修保养，直接对行政秘书主管负责。

3.14.4 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技 能：

(4) 素质:

(5) 其它:

3.14.5 其它:

(1) 工作时间:

(2) 工作环境:

(3) 使用工具:

(4) 统计文档:

3.14.6 考评指标:

3.15 PA 员

3.15.1 直属上级: PA 部长

3.15.2 岗位职责: 了解并遵守企业规章制度和本部门工作要求。

3.15.3 工作内容:

- 1、工作中做到先服从,后上诉。
- 2、熟悉本部门工作运作特点,对多种低值耗品清点及保养。
- 3、保持良好仪容仪表及礼貌意识。
- 4、保持营业场地和个人卫生。
- 5、负责营业现场杯具、碟类清洁周转和补充工作。
- 6、负责营业热毛巾清洗、消毒工作。
- 7、传送低值易耗品和清洗用具时应轻拿轻放,不得乱拿乱放。
- 8、妥善保管全部用具和物料,节省物料使用,不得浪费和损坏企业财物。
- 9、搞好洗杯房、茶水间卫生,按规范标准清洗多种营业用具。
- 10、在营业中碰到问题困难时应立即向上级汇报,不得拖延时间,不得对客人说“不”。
- 11、完成上级临时交待其它工作。

3.15.4 工作权限：负责 PA 部卫生、服务、物品配置、维修保养，直接对 PA 部长负责。

3.15.5 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：
- (5) 其它：

3.15.6 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.15.7 考评指标：

3.16 咨客

3.16.1 直属上级：咨客部长

3.16.2 岗位职责：了解并遵守企业规章制度和本部门工作要求。

3.16.3 工作内容：

- 1、工作中做到先服从，后上诉。
- 2、提供消费咨询，主动、热情、快速、高效服务。
- 3、保持良好仪容、仪表、热情大方迎送客人。
- 4、使用规范礼貌用语，杜绝不良体语，主动细致为客人服务。

- 5、熟悉企业内部结构和各项服务设施，熟悉本职员作服务程序，规范
和标准及项目消费，快速解答客人问询。
- 6、接收客人订房、订位、跟踪处理预订未到房、台。熟悉常客姓名，
企业名称及通常喜好、习惯、和常客建立良好来宾关系。
- 7、配合服务员和相关部门，认真建好客源分析档案和指定报表。
- 8、熟练操作电脑订房系统及点歌系统。
- 9、妥善保管全部用具及物料，搞好本部门区域卫生。
- 10、遵守职业道德，保守企业机密，维护企业形象。
- 11、主动参与企业及部门培训工作，不停提升本身业务水平。
- 12、在营业中碰到问题，困难应立即向上级汇报，不得拖延时间，不得
对客人说“不”。
- 13、完成上级临时交待其它工作。

3.16.4 工作权限：

- (1) 负责咨客部卫生、接待、物品配置、维修保养，直接对咨客部长负责。

3.16.5 任职资格：

- (1) 学历：
- (2) 知识：
- (3) 技能：
- (4) 素质：
- (5) 其它：

3.16.6 其它：

- (1) 工作时间：
- (2) 工作环境：
- (3) 使用工具：
- (4) 统计文档：

3.16.7 考评指标:

3.17 酒吧员

3.17.1 直属上级: 酒吧部长

3.17.2 岗位职责: 掌握酒水知识和调制技术, 严格遵守操作规范, 食品卫生规范, 保质、保量、立即地完成出品制作。

3.17.3 工作内容:

- 1、保持良好仪容仪表, 着装整齐卫生, 保持酒吧环境清洁、卫生, 物品摆放整齐。
- 2、使用规范礼貌用语, 杜绝不良体语。
- 3、备好营业中所需用酒水及用具。
- 4、做好果盘装盘装形等技术工作, 常常改变花样。
- 5、监督检验传菜员传送物品是否正确到位。
- 6、加强成本控制, 提升出品品种、规格、质量。
- 7、帮助部长做好营业盘点报表, 控制物料消耗。
- 8、主动参与部门培训工作, 并适时搜集客人及部门反应意见, 不停提升业务技能。
- 9、廉洁自律, 不私拿企业之物品。
- 10、负责搞好本区域环境卫生打理及全部用具存放工作。
- 11、熟练操作电脑出品系统。
- 12、完成上级临时交待其它工作。

3.17.4 工作权限:

- (1) 负责酒吧部卫生、服务、物品配置、维修保养, 直接对酒吧部长负责。

3.17.5 任职资格:

- (1) 学 历 :

(2) 知识:

(3) 技能:

(4) 素质:

(5) 其它:

3.17.6 其它:

(1) 工作时间:

(2) 工作环境:

(3) 使用工具:

(4) 统计文档:

3.17.7 考评指标:

3.18、西厨厨师

3.18.1直属上级: 西厨主管

3.18.2岗位职责: 不得轻易浪费食品, 随时掌控好生、熟品质量, 了解消毒柜、冷藏柜等设备工作原理

3.18.3 工作内容:

1、备好天天用料。

2、搞好菜式特色, 做到色、香、味、形、意过关。

3、搞好厨房卫生及防虫工作。

4、确保出品质量和速度。

5、搞好厨房定时卫生打理工作并做好个人卫生。

6、吸收经验多听取意见, 改善厨艺水平。

7、能实操电脑出品系统。

8 、 完 成 上 级 临 时 交 待 其 它 任 务 。

3.18.4 工作权限：

- (1) 负责西厨日常管理工作，直接对西厨主管负责。

3.18.5 任职资格：

- (1) 学历：
(2) 知识：
(3) 技能：
(4) 素质：
(5) 其它：

3.18.6 其它：

- (1) 工作时间：
(2) 工作环境：
(3) 使用工具：
(4) 统计文档：

3.18.7 考评指标：

四、业务步骤和标准

4.1 营业前准备工作

步 骤	标 准	注意事项
岗前准备	按企业统一标准整理好自己仪容仪表，做到洁净、整齐、卫生、端庄。	1、女士化淡妆，不可浓妆艳抹。 2、男士不留胡须，不留长发。
参与班前会	尊重会议，认真落实和落实企业指示要求。	认真听取，私下不可交头接耳，手机调为振动。
环境部署	物品按企业要求进行合理摆放，不乱丢垃圾。	
设施检验		

	房间灯光、功放、音响、电脑和洗手间是否能够投入使用，杯具是否充足，有没有工程维修。	
物品清洁	房间台面、地面、墙面装饰、洗手间镜面、马桶。做到无污垢，无水渍，	按企业统一要求标准和要求认真做好每一项工作
政策熟悉	熟记企业餐牌价格，房号、房型地理位置及企业推出各项优惠活动	
物品补充	检验好房间用具用具是否充足，洗手间纸巾是否配配置，房间小垃圾桶是否配垃圾袋。	
器具摆放	房间台面是否对齐，麦架、手机架、房间纸巾盒、烟灰缸必需按企业要求标准进行统一摆放。	
实施人：DJ 公主和区域服务员 检验人：楼面经理和 DJ 经理 跟进人：区域部长		

4.2 楼面服务步骤

步 骤	标 准	注意事项
参与班前会	整理好仪容仪表，根据高矮次序保持正确站姿。认真听取会议内容。	不可交头接耳或大声喧哗，手机调为振动。
班前卫生打理	1、检验房间台面、地面、墙面装饰、洗手间镜面、马桶。做到无污垢，无水渍。2、检验好房间用具用具是否充足，洗手间纸巾是否配配置，房间小垃圾桶是否配垃圾袋。	电器设备需用干抹布擦拭。
站岗迎客	1、保持正确站姿，距客人 1.5 米左右向客人 45 度鞠躬问好。2、中途在走廊遇见客人要主动上前问候，询问房间房号或是否需要帮助。	站岗时不可依靠它物，
开房服务	介绍消费，上茶水，递热毛巾，上开房定食。	先女士，后男士，按左右次序进行服务。
推销酒水	礼貌向客人问候：请问先生/小姐今晚喝点什么酒水。	熟悉企业酒水品种及售价，按先高后低价格次序进行推销。
上酒水	1、礼貌上前问候，左手托瓶底，右手扶瓶颈，标签对准客人，倾斜 45 度，先生/小姐这是您点 XXXX，请问现在是否打开。	珍贵酒水一定要得到客人许可方可开启。
中途服务	1、为客人斟酒/点歌，啤酒八分满、洋酒 1P、红酒三分之一 2、保持台面、地面及洗手间卫生，留心吸烟用户和分布位置，立即撤收空杯、空碟。	1、收杯时切忌从客人食物上经过。2、切忌不要挡住客人唱歌视线。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/918067056026006100>