

成功的现代酒店管理，必须制定健全的管理制度和岗位职责

新编

现代酒店 管理制度与岗位职责 范本大全

张 浩 / 主编

现代酒店饭店规范管理制度模本
现代酒店饭店制定岗位职责必读

北京工业大学出版社

新编

现代酒店 管理制度与岗位职责 范本大全

张 浩 / 主编

现代酒店饭店规范管理制度模本
现代酒店饭店制定岗位职责必读

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店管理制度与岗位职责范本大全 / 张浩
主编. —北京: 北京工业大学出版社, 2016. 2
ISBN 978 - 7 - 5639 - 4455 - 2

I. ①新… II. ①张… III. ①饭店—企业管理制度—
表格 IV. ①F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 218175 号

新编现代酒店管理制度与岗位职责范本大全

主 编: 张 浩

责任编辑: 符彩娟

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 河北鸿祥印刷有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 33

字 数: 743 千字

版 次: 2016 年 2 月第 1 版

印 次: 2016 年 2 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 4455 - 2

定 价: 59.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前 言

成功的酒店必须制定一套健全的管理制度。

面对日益激烈的酒店业竞争，制定一套全面而科学的酒店管理制度，实行岗位责任制，使整个出入繁杂的酒店按照一套有效的管理制度有条不紊地为顾客服务非常重要。鉴于此，我们特组织人员编写了本书。

本书主要介绍了现代酒店总经理室管理制度与表格，现代酒店综合办公室管理制度与表格，现代酒店人事部管理制度与表格，现代酒店前厅部管理制度与表格，现代酒店客房部管理制度与表格，现代酒店餐饮部管理制度与表格，现代酒店娱乐部管理制度与表格，现代酒店商场部管理制度与表格，现代酒店财务部管理制度与表格，现代酒店公关部管理制度与表格，现代酒店保安部管理制度与表格，现代酒店工程部管理制度与表格，现代酒店车务部管理制度与表格，现代酒店物资采购部管理制度与表格，现代酒店后勤部管理制度与表格，现代酒店行政办公岗位职责，现代酒店人事、公关部管理岗位职责，现代酒店前厅部管理岗位职责，现代酒店客房部管理岗位职责，现代酒店餐饮部管理岗位职责，现代酒店娱乐部管理岗位职责，现代酒店商场部管理岗位职责，现代酒店财务部管理岗位职责，现代酒店保安、车务部管理岗位职责，现代酒店物资采购部管理岗位职责，现代酒店工程、后勤部管理岗位职责等内容。

该书简洁、直观、实用性强，可现用现查、即查即用，实为现代酒店管理者的案头必备全书。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

目 录

上 编 现代酒店管理制度与表格

第一章 现代酒店总经理室管理制度与表格	2
第一节 总经理室管理制度	2
▲总经理室主任职责规定	2
▲酒店员工管理制度	4
▲酒店员工守则	4
▲部门经理考勤制度	6
▲保密室管理制度	6
▲员工保密制度	7
▲收发文管理制度	8
▲文印室管理制度	8
▲档案管理制度	9
▲档案借阅制度	10
▲酒店招待用餐管理制度	10
▲酒店各级的优惠、减免权限制度	11
第二节 总经理室管理表格	13
行政办公工作说明表	13
行政办公职位规范表	14
酒店职员签到簿	14
第二章 现代酒店综合办公室管理制度与表格	15
第一节 综合办公室管理制度	15
▲行政办公纪律管理制度	15
▲行政办公规范管理制度	16
▲印章使用管理制度	18
▲公章使用办法	18
▲凭证管理规定	19
▲会议管理制度	19

▲会议管理规定	21
▲酒店每周例会制度	22
▲会议事务处理规定	23
▲会议室、接待室使用管理制度	25
▲财产管理办法	26
▲办公室布置规定	26
▲办公物品管理制度	27
▲办公用品发放规定	28
▲办公消耗品管理制度	28
▲事务用家具使用及管理规定	29
第二节 综合办公室管理表格	30
文具用品一览表	30
办公用品需求计划表	31
办公用品请购单	31
重要办公用品登记卡	32
领物卡	32
办公用品领用卡	33
办公用品领用单	33
办公用品耗用统计表	34
办公用品盘存报告表	34
个人领用文具用品统计表	34
第三章 现代酒店人事部管理制度与表格	35
第一节 人事部管理制度	35
▲酒店人事管理制度	35
▲人力资源管理制度	37
▲人事计划管理办法	38
▲员工聘用规定	38
▲员工雇用制度	40
▲面试标准规定	40
▲新进员工面试录用办法	42
▲新进人员试用制度	42
▲新进人员任用细则	43
▲员工培训管理制度	44
▲员工培训制度	45
▲员工迁调制度	46

▲员工解雇、辞退处理制度	47
▲员工考评制度	47
▲员工考勤管理制度	48
▲员工出勤管理办法	49
▲考勤员工作制度	50
▲上下班打卡制度	51
▲员工牌、工作证管理制度	52
▲工资发放制度	52
▲职工提薪办理办法	53
▲出勤奖金发放细则	54
▲年终奖金发放办法	55
▲劳动保险制度	56
▲劳动保护管理制度	58
▲员工伤害补偿办法	59
第二节 人事部管理表格	60
主管培训日程安排表	60
主管培训课程评价表	61
假期申请表	62
部门对拟提任的主管(助理)考核情况报告表	63
主管(助理)职务细节表	63
员工奖励通知书	64
员工过失通知书	65
员工警告通知书	66
员工申请报告单	67
制服卡	67
制服更换申领表	68
员工制服领取登记表	68
每天制服交出表	68
纪律处分通知单	69
员工奖惩月报表	70
第四章 现代酒店前厅部管理制度与表格	71
第一节 前厅部管理制度	71
▲值班制度	71
▲前台交班本管理制度	72
▲前台规章制度	72

▲受理特殊预订管理制度	73
▲取消预订管理制度	73
▲预防超额预订管理制度	74
▲处理超额预订管理制度	74
▲婉拒预订管理制度	75
▲预订抵店客人情况报告制度	75
▲电话订房管理制度	76
▲电传、传真、信函订房制度	76
▲来店预订管理制度	76
▲接待处管理制度	77
▲文书服务管理制度	78
▲场站接待服务管理制度	78
▲电梯服务管理制度	79
▲悬挂旗帜管理制度	80
▲电话总机服务管理制度	80
▲电话服务管理制度	81
▲电传服务管理制度	82
▲复印服务管理制度	84
▲电信服务员工作制度	84
▲传真、书信来往和签订合同制度	86
▲迎宾服务管理制度	86
▲散客入住登记管理制度	87
▲团体入住操作管理制度	87
▲接待预订房客入住制度	88
▲受理客房加床制度	89
▲受理客人转房制度	89
▲坏房及无法分配房管理制度	90
▲受理客人续住制度	91
▲申报住宿登记制度	91
▲房间钥匙管理制度	92
▲客人延迟退房处理制度	93
▲客人投诉处理制度	93
▲接待重要客人操作制度	94
▲营销部日常管理制度	95
▲营销部资料管理制度	95
▲查询客人房号制度	96

▲问询代办服务操作制度	96
▲票务服务管理制度	97
▲办理叫醒服务制度	97
▲邮件处理制度	98
▲代发信函邮寄管理制度	98
▲贵重物品的存放管理制度	99
▲遗失物品处理制度	100
▲行李寄存制度	100
第二节 前厅部管理表格	101
宾馆酒店补配钥匙申请表	101
大堂经理值班记录表	101
贵宾呈报表	102
顾客意见咨询记录表	102
顾客报失登记表	102
失物招领单	103
接待通知单	103
重要客人预报表	104
旅客住宿登记表	104
交款表	105
散客进店登记表	105
散客离店登记表	105
团队接待通知单(一)	106
团队接待通知单(二)	107
散客行李寄存记录表	107
团体行李寄存记录表(一)	108
团体行李寄存记录表(二)	108
换房行李登记表	108
补领行李申请单	109
报纸递送表	109
委托代办登记表	109
邮件转送单	110
行李员工作任务记录单	110
行李服务台交代事项处理簿	110
前台交接班登记表	111
订房申请表	112
订房确认书	113

客户档案卡	113
婉拒预订的致歉词	114
预期抵店顾客名单	114
预期离店顾客名单	115
境外团队人员名单	115
VIP 接待规格审批表	116
VIP 接待账务处理审批表	116
VIP 预订/礼品申请单	117
免费房、宾馆酒店同行业房申请单	117
水果/鲜花出入日报表	118
物品转递记录	118
酒店加床通知单	118
延时退房通知书	119
住客通知	119
留言	120
退房登记表	120
逾期未离店顾客催办交接表	120
房间钥匙跟踪表	121
顾客房门未锁提醒留言	121
离店通知书	121
房门反锁申请表	122
七天住房预计表	122
房间调查报告表	123
长途电话开通记录表	123
部门长途电话签认表	124
商务中心设备出租通知单	124
商务中心综合服务单	125
商务中心借用表	125
商务中心收入控制表	126
商务中心营业日报表	126
第五章 现代酒店客房部管理制度与表格	127
第一节 客房部管理制度	127
▲客房部与其他部门工作协调制度	127
▲客房摆设规则	128
▲开夜床操作管理制度	131

▲清洁空房制度	131
▲清洁卫生间制度	132
▲客房部防火制度	132
▲客人失窃处理制度	133
▲客人急病处理制度	133
▲来访人员登记制度	134
▲楼层客房服务员安全守则	134
▲客房检查制度	135
▲客房部安全管理制度	137
▲婴儿托管服务制度	137
第二节 客房部管理表格	138
客房部当班记录	138
房务中心电话记录表	138
客房状况显示表	139
客人进出客房核对表	139
宾馆客房情况报告表	140
宾馆客房用品报告表	140
物品借用登记表	140
顾客遗留物品记录表	141
钥匙领用表	141
失物认领表	141
客房装饰情况表(家具饰物)	142
客房装饰情况表(织物和地毯)	142
客房装饰情况表(建筑装修)	142
客房装饰情况表(卫生间)	143
客房保养进度表	143
客房客用品盘存记录表	144
主管日报表	144
客房物品申领单	145
服务员客房检查报告	145
客房检查记录	146
夜班主管报告表	146
客情出入动态表	146
客衣收发报表	147
客房领班查房表	147
客房交班登记表	148

客房情况报告表	148
婴儿看护申请单	150
服务通知	151
紧急通知	151
客房做夜床检查记录表	152
来访客人登记表	152
取交房间钥匙记录表	153
酒吧单	153
每日酒水清算单	154
酒水提取单	154
楼层物品盘存单	155
住客洗涤物品登记表	155
楼层布草收发登记表	156
餐厅布草收发登记表	156
特殊布草收发登记表	156
浴室、美容美发室布草收发登记表	157
布草交收单	158
顾客衣物收洗登记表	158
顾客衣物水洗服务表	159
顾客衣物干洗服务表	159
顾客衣物熨衣服务表	160
宾馆布草、周转性物品盘点月报表	160
第六章 现代酒店餐饮部管理制度与表格	161
第一节 餐饮部管理制度	161
▲餐饮部会议制度	161
▲餐饮部员工培训制度	162
▲餐饮部个人卫生制度	162
▲餐饮部服务质量检查制度	163
▲餐饮部考核制度	163
▲餐饮部物资领用制度	164
▲餐厅服务制度	164
▲餐厅工作人员管理制度	165
▲餐厅交接班制度	166
▲餐饮操作安全制度	166
▲餐前准备操作制度	167

▲餐后清洁整理制度	167
▲团体服务操作制度	168
▲备餐间服务操作制度	168
▲中餐酒水服务制度	168
▲中餐早点推销服务制度	169
▲点菜服务操作制度	169
▲酒吧服务操作管理制度	170
▲洋酒服务操作管理制度	171
▲咖啡厅摆位标准及操作制度	171
▲咖啡厅早餐服务操作制度	172
▲咖啡厅午、晚餐服务操作制度	173
▲西餐厅自助餐服务操作制度	174
▲西餐宴会操作制度	174
▲西餐鸡尾酒会操作制度	175
▲西餐送餐服务操作制度	175
▲宴会准备操作制度	175
▲宴会迎接客人操作制度	176
▲宴会受理、布置与检查制度	176
▲工作餐供应制度	177
▲职工餐厅就餐制度	177
▲食品卫生管理制度	178
▲食品验收管理制度	179
▲厨房环境卫生制度	179
▲设备、餐具卫生制度	180
▲破损餐具管理制度	180
▲厨房员工管理制度	180
▲厨房值班制度	181
▲厨房出菜制度	181
▲厨房防火安全管理制度	182
第二节 餐饮部管理表格	183
餐饮部团队客情预报表	183
餐饮部临时客情通知单	184
厨房值班交接班日志	184
重要客人饮食安排表	185
宴会、会议预订记录	185
宴会通知单	186

第七章 现代酒店娱乐部管理制度与表格	187
第一节 娱乐部管理制度	187
▲歌舞厅营业前服务操作制度	187
▲歌舞厅营业后安全检查制度	188
▲卡拉 OK 厅服务制度	188
▲卡拉 OK 包房服务操作制度	188
▲歌厅服务员的服务程序	189
▲舞厅服务员的服务程序	189
▲游泳池卫生制度	190
▲游泳池管理制度	190
▲游泳池服务操作制度	191
▲棋牌游艺厅服务员的服务程序	191
▲桑拿浴休闲服务员的服务程序	192
▲美容美发服务员的服务程序	193
▲按摩休闲服务员的服务程序	194
▲保龄球休闲服务员的服务程序	194
▲宾客纠纷处理制度	195
▲客人与服务员纠纷处理制度	196
第二节 娱乐部管理表格	196
康乐中心食品饮料消费单	196
康乐城奖品发放单	197
康乐城内部交款单	197
带客情况统计表	198
值日人员表	198
客人洗浴项目记录表	199
第八章 现代酒店商场部管理制度与表格	200
第一节 商场部管理制度	200
▲营业员服务操作制度	200
▲商品保管制度	201
▲仓库安全管理制度	201
▲零售商品进货制度	202
▲文明售货操作制度	202
▲售后服务操作制度	203
▲商场换货管理制度	204

▲商场环境卫生制度	205
▲商场安全管理制度	205
第二节 商场部管理表格	206
商品缺货日报表	206
各类商品统计报告表	206
商品收益报告表	207
产品管理明细表	207
商品管理月报表	208
销货日报表	208
销售月报表	209
送货单	209
存货盘点报告表	210
盘点盈亏汇总表	210
酒店商场销货收款单	211
商场商品出仓单	211
商品进货单	212
第九章 现代酒店财务部管理制度与表格	213
第一节 财务部管理制度	213
▲酒店收入管理制度	213
▲低值易耗品财务管理制度	218
▲家具、用具财务管理制度	219
▲家具、用具的领用及报废审批管理制度	219
▲固定资产管理制度	220
▲财务计划管理制度	221
▲资金筹集管理制度	223
▲经费支出管理制度	223
▲固定资金管理制度	224
▲流动资金管理制度	224
▲专用基金管理制度	225
▲前台稽查操作制度	226
▲利润管理制度	226
▲营业收入、利润及分配管理制度	227
▲收银处的工作纪律及注意事项	228
▲收银机使用制度	229
▲收银处早班操作制度	230

▲收银处中班操作制度	230
▲收银处晚班操作制度	231
▲收银处结账管理制度	231
▲收银处员工管理制度	231
▲信用卡使用管理制度	232
▲旅行支票使用管理制度	232
▲核数操作制度	233
▲财务押款制度	234
▲物料用品财务处理制度	234
▲办公用品财务处理制度	234
▲奖售品、赠品、样品管理制度	235
▲成本损耗、控制管理制度	235
▲财务报销制度	236
▲费用报销审批制度	237
▲出差管理制度	238
▲差旅费支付制度	240
▲差旅费开支标准	241
▲前厅收银操作制度	242
▲团体、长包房结账操作制度	243
▲餐厅收银管理制度	244
第二节 财务部管理表格	246
现金收入控制表	246
总出纳员收款报告	246
请购单	247
收款员现金报表	247
现金收支日报表	248
财务状况控制表	248
现金盘点报告表	249
管理费用设定表	250
出纳管理日报表	251
第十章 现代酒店公关部管理制度与表格	252
第一节 公关部管理制度	252
▲公关部日常工作制度	252
▲公关部定期工作制度	253
▲公关部专门活动制度	253

▲处理突发事件制度	253
▲召开记者招待会制度	254
▲公关部电话处理制度	255
▲接待旅游团操作制度	255
第二节 公关部管理表格	256
公务联系单	256
参观申请登记表	257
参观许可证	258
接待用餐申请表	258
接待申请及报告表	259
第十一章 现代酒店保安部管理制度与表格	260
第一节 保安部管理制度	260
▲保安部工作管理制度	260
▲保安部上班管理制度	261
▲保安员招募管理制度	262
▲保安员培训管理制度	262
▲保安员日常管理制度	262
▲保安部领班工作制度	263
▲安全工作总结制度	263
▲当班前列队训练制度	263
▲日常工作记录管理制度	264
▲员工违例处理制度	264
▲违反酒店公共利益处理制度	265
▲违法案件处理制度	265
▲违法客人处理制度	265
▲客人意外受伤、病危、死亡处理制度	266
▲财物失窃处理制度	267
▲偷盗处理制度	267
▲酒店内打架处理制度	268
▲停车场管理制度	268
▲保安装备交接制度	269
▲警用器材使用制度	269
▲酒店消防管理制度	269
▲酒店防火管理制度	270
▲发生火灾时组织自救操作制度	270