

现代酒店规范化 管理必备制度与表格



Forms & Regulations For Hotel Management

全面融汇现代酒店管理知识与实务操作要点
具体把握酒店服务细节与规范化管理之精髓

许燕/编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



现代酒店规范化 管理必备制度与表格

许 燕/编著

企 业 管 理 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店规范化管理必备制度与表格/许燕编著.
- 北京: 企业管理出版社, 2006. 10
ISBN 7 - 80197 - 575 - 8

I. 现... II. 许... III. ①饭店 - 企业管理: 标准化管理 - 规章制度 ②饭店 - 企业管理: 标准化管理 - 表格 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 116841 号

书 名: 现代酒店规范化管理必备制度与表格

作 者: 许 燕

责任编辑: 任 博

书 号: ISBN 7 - 80197 - 575 - 8/F · 576

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: [http: //www. emph. cn](http://www.emph.cn)

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@ sina. com zhs@ emph. cn

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 230 毫米 16 开本 26 印张 290 千字

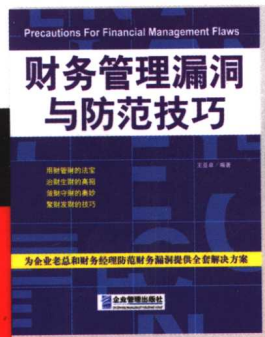
版 次: 2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 50.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换



- ◎ 现代酒店总经理办公室规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店人力资源部规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店餐饮部规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店康乐部规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店商场部规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店公关部规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店保安部规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店工程部规范化管理制度与表格
- ◎ 现代酒店车务部规范化管理制度与表格



前 言

有人曾这样论说管理：从思想上来说，管理是哲学的；从理论上来说，管理是科学的；从操作上来说，管理是艺术的。然而，不论管理是哲学的、科学的、还是艺术的，首先它都需要健全规范的管理制度来进行支撑。制度是一切管理运行的标尺与准则。对于现代酒店的管理也应是如此。

酒店行业是综合性非常强的服务行业，它集餐饮、住宿、康乐、商务等众多业务于一体，由于这一行业特征，酒店行业的管理就会非常的复杂凌乱，难度系数相当大。许多酒店就是因为管理不到位，没有科学系统的管理制度，使得酒店的经营陷入泥潭，混乱不堪。

为了使更多的酒店避免这些危机的出现，少走弯路，或者是在短期内有效地驱除这些危机，跳出泥潭，整建一套系统完备、规范化的管理制度和实操表格在现代酒店管理中就显得尤为重要。

为此，我们在总结了许多成功酒店企业的先进管理经验与做法的基础之上，又借鉴融合了同类其他书籍的相关知识，编写了《现代酒店规范化管理必备制度与表格》一书。一方面，本书可以为酒店企业的经理人日常工作提供指引与参考，并在具体实践中得以运用，达到立竿见影的效果；另一方面它也可以为各院校酒店管理专业的学生提供一个学习研究的材料，从中不断地提升自己，完善自己。

全书分为总经理办公室、人力资源部、前厅部、客房部、餐饮部、康

乐部、商场部、财务部、公关部、保安部、工程部、车务部 12 个大的板块。各个板块又包括岗位职责、管理制度与常用表格 3 个方面的内容。岗位职责方面的内容阐述到位、全面详尽；管理制度制定得条理明晰、科学健全；常用表格设计得简洁规范、方便实用。

全书总体特征是直观性、条理性、实用性强，规范而详细，这是一本酒店经理人以及酒店专业学员的必备工具书。

本书在编写过程中直接或间接地参考借鉴了同类其他书籍，并在书后列出了主要的参考书目。由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第1章 现代酒店总经理办公室规范化管理制度与表格

- 1.1 现代酒店总经理办公室各岗位职责 /3
 - 1.1.1 总经理岗位职责 /3
 - 1.1.2 副总经理岗位职责 /4
 - 1.1.3 总经理助理岗位职责 /5
 - 1.1.4 总经理秘书岗位职责 /6
 - 1.1.5 总经理办公室主任岗位职责 /6
 - 1.1.6 总经理办公室文员岗位职责 /7
 - 1.1.7 行政主管岗位职责 /8
- 1.2 现代酒店总经理办公室管理制度 /10
 - 1.2.1 酒店会议管理制度 /10
 - 1.2.2 酒店日常部门经理例会制度 /13
 - 1.2.3 酒店档案管理制度 /14
 - 1.2.4 酒店文印管理制度 /16
 - 1.2.5 酒店印章使用管理制度 /16
 - 1.2.6 酒店办公室物品管理规定 /17
- 1.3 现代酒店总经理办公室常用表格 /19
 - 1.3.1 总经理日常活动日程表 /19
 - 1.3.2 总经理会议记录表 /20
 - 1.3.3 现代酒店员工职位规范表 /20
 - 1.3.4 酒店员工奖惩月报表 /21
 - 1.3.5 酒店会议提案报表 /22
 - 1.3.6 酒店会议决定事项实施管理表 /22

- 1.3.7 酒店日常文件收（发）
文编号登记表 /23

- 1.3.8 酒店办公用品耗用统计
表 /24

第2章 现代酒店人力资源部规范化管理制度与表格

- 2.1 现代酒店人力资源部各岗位
职责 /27

- 2.1.1 人力资源部经理岗位
职责 /27

- 2.1.2 人力资源部副经理岗位
职责 /28

- 2.1.3 人事主管岗位职责 /28

- 2.1.4 培训工作人员岗位
职责 /29

- 2.2 现代酒店人力资源部管理
制度 /30

- 2.2.1 酒店员工聘用制度 /30

- 2.2.2 酒店员工培训管理
制度 /32

- 2.2.3 酒店员工管理考核守则 /33

- 2.2.4 酒店员工辞退辞职管理
制度 /35

- 2.2.5 酒店员工考勤管理规定 /38

- 2.2.6 酒店员工奖金管理办法 /39

- 2.2.7 酒店员工工作考评
制度 /43

- 2.2.8 酒店员工福利制度 /45

- 2.3 现代酒店人力资源部常用表格
/46

- 2.3.1 酒店应聘人员基本情况
登记表 /46

- 2.3.2 酒店员工培训记录表 /47

- 2.3.3 酒店员工阶段考核成
绩表 /49

- 2.3.4 酒店员工年度考核成绩
表 /50

- 2.3.5 酒店员工常用工资表 /52

- 2.3.6 酒店员工薪金调整表 /53

- 2.3.7 酒店员工薪金计算表 /54

- 2.3.8 酒店文件传真传出登记
表 /55

- 2.3.9 酒店员工出勤表 /56

- 2.3.10 酒店员工能力全面考
核表 /57

- 2.3.11 酒店员工培训计划表 /58

- 2.3.12 酒店年度培训计划
总汇 /59

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| 2.3.13 酒店通用面试考核表 /60 | 2.3.16 酒店新员工培训内容表 /63 |
| 2.3.14 酒店员工在职训练成果调查表 /61 | 2.3.17 酒店员工教育实施办法表 /64 |
| 2.3.15 酒店员工培训计划表 /62 | |

第3章 现代酒店前厅部规范化管理制度与表格

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 3.1 现代酒店前厅部各岗位职责 /69 | 3.2 现代酒店前厅部管理制度 /79 |
| 3.1.1 前厅部经理岗位职责 /69 | 3.2.1 办理特殊预订管理制度 /79 |
| 3.1.2 前厅部值班经理岗位职责 /70 | 3.2.2 核对和确定预订管理制度 /80 |
| 3.1.3 大堂副理岗位职责 /71 | 3.2.3 取消预订管理制度 /80 |
| 3.1.4 前台主管岗位职责 /72 | 3.2.4 接待处管理制度 /81 |
| 3.1.5 总台接待员岗位职责 /73 | 3.2.5 电话订房管理制度 /82 |
| 3.1.6 迎宾员岗位职责 /74 | 3.2.6 总机服务管理制度 /83 |
| 3.1.7 总服务台收银员岗位职责 /75 | 3.2.7 投诉处理制度 /83 |
| 3.1.8 预订部主管岗位职责 /75 | 3.2.8 房间分配工作标准 /84 |
| 3.1.9 商务中心主管岗位职责 /76 | 3.2.9 房间钥匙管理制度 /85 |
| 3.1.10 商务中心领班岗位职责 /76 | 3.2.10 客人入店行李服务管理制度 /86 |
| 3.1.11 总机领班岗位职责 /77 | 3.2.11 客人离店行李服务管理制度 /88 |
| | 3.2.12 订票服务管理制度 /90 |
| | 3.2.13 客人延迟退房处理管理制度 /90 |

- 3.2.14 客人丢失物品处理管理制度 /91
- 3.3 现代酒店前厅部常用表格 /93
 - 3.3.1 客房营业日报表 /93
 - 3.3.2 宾客订房登记表 /94
 - 3.3.3 宾客临时住宿登记表 /95
 - 3.3.4 行李搬运记录表 /96
 - 3.3.5 宾客订房确认书 /96
 - 3.3.6 宾客档案表 /97
 - 3.3.7 商务中心营业日报表 /98
 - 3.3.8 前厅交接班登记表 /98
 - 3.3.9 VIP 客人接待通知单 /99
 - 3.3.10 团队顾客表 /100
 - 3.3.11 宾客退房登记表 /101
 - 3.3.12 散客行李登记表 /101
 - 3.3.13 团体行李登记表 /102
 - 3.3.14 宾客遗失物品登记表 /103
 - 3.3.15 住店团队统计表 /103

第4章 现代酒店客房部规范化管理制度与表格

- 4.1 现代酒店客房部各岗位职责 /107
 - 4.1.1 客房部经理岗位职责 /107
 - 4.1.2 客房部副经理岗位职责 /108
 - 4.1.3 楼层主管岗位职责 /109
 - 4.1.4 白班楼层服务员岗位职责 /109
 - 4.1.5 中班楼层服务员岗位职责 /110
 - 4.1.6 夜班楼层服务员岗位职责 /111
 - 4.1.7 客房服务中心主管岗位职责 /112
 - 4.1.8 客房勤杂工岗位职责 /112
 - 4.1.9 客房卫生服务员岗位职责 /113
 - 4.1.10 客房服务中心信息员岗位职责 /114
- 4.2 现代酒店客房部管理制度 /115
 - 4.2.1 接待客人入住管理制度 /115
 - 4.2.2 客房清扫管理制度 /116

- 4.2.3 客房酒水饮料服务制度 /117
- 4.2.4 清洁客人用品管理制度 /118
- 4.2.5 来访人员登记管理制度 /119
- 4.2.6 客房检查管理制度 /120
- 4.2.7 中式、西式铺床管理规定 /122
- 4.2.8 客人衣物洗涤服务管理制度 /123
- 4.2.9 客房设施维护保养的相关规定 /125
- 4.2.10 客房部安全管理制度 /127
- 4.3 现代酒店客房部常用表格 /129
 - 4.3.1 楼层日常服务工作情况表 /129
 - 4.3.2 楼层客房清扫情况工作表 /130
 - 4.3.3 客房情况报告表 /131
 - 4.3.4 主管查房表 /132
 - 4.3.5 客房卫生各项目检查记分表 /133
 - 4.3.6 客人报失登记单 /134
 - 4.3.7 客房遗失损坏记录表 /135
 - 4.3.8 客房设备维修记录表 /135
 - 4.3.9 酒店日用消费品申领表 /136
 - 4.3.10 顾客借用物品交接记录表 /137
 - 4.3.11 楼层日服务工作情况表 /138
 - 4.3.12 客房设施历史档案表 /138
 - 4.3.13 酒店客房月消耗分析对照表 /139
 - 4.3.14 顾客退房登记表 /140
 - 4.3.15 客房部当日大事记 /140

第5章 现代酒店餐饮部规范化管理制度与表格

5.1 现代酒店餐饮部各岗位

职责 /143

5.1.1 餐饮部经理岗位

职责 /143

5.1.2 餐饮部副经理岗位

职责 /144

5.1.3 厨师长岗位职责 /145

5.1.4 餐厅领班岗位职责 /146

5.1.5 厨房领班岗位职责 /146

5.1.6 宴会部经理岗位

职责 /147

5.1.7 西餐厅大厨岗位

职责 /148

5.1.8 酒水部经理岗位

职责 /149

5.1.9 服务员岗位职责 /150

5.1.10 传菜员岗位职责 /150

5.2 现代酒店餐饮部管理制度 /152

5.2.1 餐厅服务管理制度 /152

5.2.2 餐饮部会议制度 /154

5.2.3 餐饮部工作人员管理制度 /155

5.2.4 餐饮部设施管理制度 /155

5.2.5 餐饮部考核管理制度 /157

5.2.6 餐饮部员工培训管理制度 /158

5.2.7 宴会相关服务规程 /158

5.2.8 餐饮部物资领用管理制度 /160

5.2.9 餐后清洁整理管理制度 /160

5.2.10 餐厅卫生操作管理制度 /161

5.2.11 餐饮部日常检查管理制度 /162

5.2.12 厨房卫生管理制度 /163

5.2.13 餐厅服务员个人卫生管理制度 /164

5.2.14 餐厅收银管理制度 /164

5.2.15 厨房防火安全管理制度 /167

5.3 现代酒店餐饮部常用表格 /169

5.3.1 餐饮部日经营状况表 /169

5.3.2 餐厅卫生工作考核表 /170

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 5.3.3 厨房安全检查表 /171 | 5.3.7 餐厅原料退货通知单 /175 |
| 5.3.4 餐厅食品质量客人意见反馈表 /172 | 5.3.8 顾客酒水单 /175 |
| 5.3.5 餐饮部盈亏计划表 /173 | 5.3.9 顾客点菜单 /176 |
| 5.3.6 食品原料验收日报表 /174 | 5.3.10 餐饮部营业收入表 /176 |

第6章 现代酒店康乐部规范化管理制度与表格

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 6.1 现代酒店康乐部各岗位职责 /181 | 6.1.9 健身房主管岗位职责 /186 |
| 6.1.1 康乐部经理岗位职责 /181 | 6.1.10 健身房服务员岗位职责 /186 |
| 6.1.2 康乐部副经理岗位职责 /182 | 6.1.11 美容美发主管岗位职责 /187 |
| 6.1.3 桌球室主管岗位职责 /182 | 6.1.12 美容美发服务员岗位职责 /187 |
| 6.1.4 桌球室服务员岗位职责 /183 | 6.1.13 棋牌室主管岗位职责 /188 |
| 6.1.5 歌舞厅主管岗位职责 /183 | 6.1.14 棋牌室服务员岗位职责 /188 |
| 6.1.6 歌舞厅服务员岗位职责 /184 | 6.1.15 康乐部门卫岗位职责 /189 |
| 6.1.7 游戏机厅主管岗位职责 /185 | 6.2 现代酒店康乐部管理制度 /190 |
| 6.1.8 游戏机厅服务员岗位职责 /185 | 6.2.1 康乐部日常管理制度 /190 |

- 6.2.2 桌球室服务管理制度 /191
- 6.2.3 歌舞厅安全管理制度 /192
- 6.2.4 歌舞厅营业前服务操作管理制度 /192
- 6.2.5 歌舞厅营业后安全检查管理制度 /193
- 6.2.6 游戏机室服务管理制度 /193
- 6.2.7 游戏机室卫生清洁管理制度 /194
- 6.2.8 健身房服务制度 /195
- 6.2.9 健身房卫生清洁管理制度 /196
- 6.2.10 美容师服务管理制度 /197
- 6.2.11 美容美发服务制度 /197
- 6.2.12 游泳池管理制度 /199

- 6.2.13 棋牌室管理制度 /199
- 6.2.14 散客结账操作管理制度 /200
- 6.2.15 顾客发生意外时的管理制度 /201
- 6.3 现代酒店康乐部常用表格 /203
 - 6.3.1 康乐部营业统计表 /203
 - 6.3.2 康乐部健身房服务质量检查评分表 /204
 - 6.3.3 康乐部酒水记录表 /205
 - 6.3.4 康乐部贵宾卡申请表 /205
 - 6.3.5 康乐部酒水销售日报表 /206
 - 6.3.6 康乐部客账通知单 /207
 - 6.3.7 康乐部员工到职登记表 /208
 - 6.3.8 康乐部员工岗位变动通知书 /209
 - 6.3.9 康乐部订购验收单 /210

第7章 现代酒店商场部规范化管理制度与表格

- 7.1 现代酒店商场部各岗位职责 /213
 - 7.1.1 商场部经理岗位职责 /213
 - 7.1.2 商场部副经理岗位职责 /214

- 7.1.3 商场部领班岗位职责 /215
- 7.1.4 商场部采购主管岗位职责 /215

- 7.1.5 商场部营业员岗位职责 /216
- 7.1.6 商场部财务主管岗位职责 /216
- 7.1.7 商场部会计岗位职责 /217
- 7.1.8 商场部出纳岗位职责 /218
- 7.1.9 商场部仓库主管岗位职责 /219
- 7.1.10 商场部收银员岗位职责 /219
- 7.2 现代酒店商场部管理制度 /220
 - 7.2.1 商场部营业员服务管理制度 /220
 - 7.2.2 商品进货管理制度 /221
 - 7.2.3 商场环境卫生管理制度 /222
 - 7.2.4 商品保管管理制度 /223
 - 7.2.5 商品售后服务管理制度 /223
 - 7.2.6 商品入库储存管理制度 /225
 - 7.2.7 商品销售管理制度 /225
 - 7.2.8 商场部安全管理制度 /226
- 7.3 现代酒店商场部常用表格 /227
 - 7.3.1 商场部会议计划表 /227
 - 7.3.2 商场订货契约表 /228
 - 7.3.3 商场部采购单 /230
 - 7.3.4 商场部营业报表 /231
 - 7.3.5 商场部财产损益报告单 /232
 - 7.3.6 商场部员工辞退原因记录表 /233
 - 7.3.7 商场部员工基本情况一览表 /234
 - 7.3.8 商场部员工变更报告表 /235
 - 7.3.9 商场部员工处罚登记表 /236
 - 7.3.10 商场部员工请假申请表 /237
 - 7.3.11 商场部员工出勤日报表 /238
 - 7.3.12 商场部员工品行考核表 /239
 - 7.3.13 商场部员工绩效改进计划表 /240
 - 7.3.14 商场部月份商品销售额对比计划表 /241
 - 7.3.15 商场部销售计划表 /242
 - 7.3.16 商场部销货明细表 /243

第8章 现代酒店财务部规范化管理制度与表格

- 8.1 现代酒店财务部各岗位
 职责 /247
 - 8.1.1 财务部经理岗位
 职责 /247
 - 8.1.2 财务部会计主管岗位
 职责 /247
 - 8.1.3 财务部会计师岗位
 职责 /248
 - 8.1.4 财务部出纳岗位
 职责 /249
 - 8.1.5 财务部银行送款员岗位
 职责 /251
 - 8.1.6 财务部工资核算员岗位
 职责 /252
 - 8.1.7 财务部税务专管员岗位
 职责 /253
 - 8.1.8 财务部资金主管岗位
 职责 /253
 - 8.1.9 财务部收银员岗位
 职责 /254
- 8.2 现代酒店财务部管理制度 /256
 - 8.2.1 酒店固定资产管理
 制度 /256
 - 8.2.2 酒店利润管理制度 /256
 - 8.2.3 酒店现金管理
 制度 /257
 - 8.2.4 酒店报销管理
 制度 /258
 - 8.2.5 酒店流动资金管理
 制度 /260
 - 8.2.6 酒店财产管理
 制度 /260
 - 8.2.7 酒店收银员管理
 制度 /261
 - 8.2.8 酒店票据使用管理
 制度 /262
 - 8.2.9 酒店财务报表管理
 制度 /262
 - 8.2.10 会计核算管理
 制度 /263
 - 8.2.11 办公用品财务管理
 制度 /264
- 8.3 现代酒店财务部常用表格 /266
 - 8.3.1 酒店营业收入日报
 表 /266
 - 8.3.2 资产负债表 /266
 - 8.3.3 财务状况控制单 /267
 - 8.3.4 现金流量单 /268