



世界顶级酒店经典管理范本与表例

主编/李津

现代酒店

经典管理制度 1001例



世界顶级酒店管理专家推荐

XIAN DAI JIU DIAN
JING DIAN GUAN LI ZHI DU
YI QIAN LING YI LI

海南出版社

现代
酒店管理制度
必备
工具

现代酒店经典管理制度 1001 例

李津 主编

海南出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店经典管理制度 1001 例 / 李津主编.

— 海口: 海南出版社, 2006.12

ISBN 7-5443-1925-3

I. 现… II. 李… III. 饭店—企业管理制度

IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 142538 号

现代酒店经典管理制度 1001 例

李津 主编

责任编辑 刘靖

※

海南出版社出版发行

(570216 海口市金盘开发区建设三横路 2 号)

全国新华书店经销

北京通达诚信印刷有限公司印刷

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

开本: 720 × 970 1/16 印张: 39.5

字数: 450 千字

书号: ISBN 7-5443-1925-3/F · 120

定价: 65.00 元

前 言

随着国家对外开放政策的不断深化,我国宾馆酒店与国际接轨的步伐进一步加快。我国宾馆酒店开始由原来单一的以住宿为主业务的局面,逐步向集住宿、娱乐、餐饮、商场、旅游、举办各种会议等多功能于一体的现代化酒店发展。

我国成功的加入 WTO,既给我国酒店业的发展带来了前所未有的繁荣契机,同时也给我国原本存在局限发展的酒店业带来了空前的挑战。对于一个出入人员繁杂、流动性大和日益激烈的宾馆酒店业的竞争,员工的素质、服务态度、服务技能都关系到整个宾馆酒店业的竞争力,而一套健全的管理制度、得体的管理策略将直接关系着整个宾馆酒店的兴衰。

俗话说:不以规矩,无以成方圆。有鉴于此,我们特根据国际和国内酒店业发展过程中所积累的经验,尤其借鉴了邀请到的中外 50 位世界顶级酒店专家的成功管理经验,和对世界 500 强酒店企业进行的深入调查和研究,并对他们的管理经验进行了客观的分析和总结,把这些先进的经验和成功的方法,运用最佳的方案,最佳的管理策略总结和表现出来,从而形成了这套健全的现代酒店经典管理制度。这套经典力作将为新世纪的现代化酒店注入坚强的理论和制度保障,使酒店业能够不断沿着程序化、标准化、规范化、现代化的方向发展壮大,实现真正的酒店制度和效益的现代化。

全书共分 14 章,突出了丛书的实用性、实践性、可操作性,避免了以往丛书内容陈旧、空洞和雷同的弊病,从现代酒店的各个部门,各个方面,各个环节都进行了全面的涉猎,以期使现代化的酒店在管理制度方面

有章可循，使这本简洁、实用、可查可用的现代酒店管理案头书——《现代酒店经典管理制度 1001 例》有利于管理者轻松完善管理制度，提高管理效率。

衷心的希望这套集中外专家智慧，和世界顶级酒店管理先进经验为一体的现代酒店管理制度丛书，能真正成为酒店业发展的基础，管理者的助手，员工学习的手册。

编 者

2006 年 11 月

类 目 栏

- ★现代酒店创新型管理制度
- ★现代酒店综合办公室管理制度
- ★现代酒店人事管理制度
- ★现代酒店公关销售管理制度
- ★现代酒店前厅管理制度
- ★现代酒店财务管理制度
- ★现代酒店客房管理制度
- ★现代酒店餐饮管理制度
- ★现代酒店康乐管理制度
- ★现代酒店商场管理制度
- ★现代酒店物资采购管理制度
- ★现代酒店后勤管理制度
- ★现代酒店工程管理制度
- ★现代酒店安全管理制度

目 录

第一部分 现代酒店创新型管理制度 (1)

- ★现代酒店的新型化管理 (1)
- ★现代酒店的新型化经营 (4)
- ★酒店机构设置管理 (7)
- ★现代酒店各部门职能管理制度 (10)
- ★现代酒店办公自动系统管理 (12)
- ★现代酒店服务管理 (14)
- ★现代酒店员工服务规范 (16)
- ★现代酒店时间效益管理 (21)
- ★现代酒店内训管理制度 (25)
- ★现代酒店营销管理制度 (29)
- ★酒店客房部营销管理 (34)
- ★前台接待管理 (35)
- ★网络销售管理 (36)
- ★厨师长厨房管理 (37)
- ★酒店降低经营成本的管理 (40)
- ★酒店能源管理实施办法 (42)
- ★系统网络管理巡检工作制度 (45)

第二部分 现代酒店综合办公室管理制度 (49)

- ★总经理岗位制度 (49)
- ★副总经理岗位制度 (50)

★行政秘书岗位制度	(51)
★夜班值班经理岗位职责	(51)
★部门经理考勤制度	(52)
★总经理室司机岗位职责	(52)
★保密员岗位制度	(53)
★员工保密制度	(54)
★保密室管理制度	(55)
★印章使用管理制度	(55)
★会议管理制度	(56)
★会议管理规定	(58)
★日常部门经理例会制度	(59)
★酒店每周例会制度	(60)
★行政办公纪律管理制度	(60)
★行政办公规范管理制度	(62)
★会议室、接待室使用管理制度	(64)
★收发文管理制度	(64)
★文印室管理制度	(65)
★档案管理制度	(66)
★档案借阅管理制度	(67)
★办公室布置规定	(67)
★办公物品管理制度	(68)
★办公用品发放规定	(69)
★办公消耗品管理制度	(69)
★财产管理办法	(70)
★招待用餐管理制度	(71)
★酒店各级的优惠、减免权限制度	(72)
★事务用家具的使用及管理规定	(74)

第三部分 现代酒店人事管理制度 (77)

★人事部经理岗位职责	(77)
★人事部主管岗位职责	(78)
★人事管理制度	(79)
★人力资源管理制度	(89)
★员工日常管理制度	(93)

★员工考评制度	(93)
★工资发放制度	(95)
★酒店考勤制度	(96)
★员工解雇、辞退处理制度	(102)
★差旅费支付制度	(102)
★员工出差管理制度	(104)
★员工迁调制度	(106)
★劳动保护管理制度	(107)
★员工伤害补偿办法	(108)
★员工宿舍管理	(109)
★领用管理制度	(110)
★员工证件丢失赔偿制度	(111)
★员工餐厅就餐制度	(111)
★员工培训管理制度	(112)
★员工绩效考评管理办法	(113)
★酒店员工奖惩制度	(116)

第四部分 现代酒店公关销售管理制度 (123)

★公关营销总监岗位制度	(123)
★公关营销部经理岗位制度	(124)
★公关营销部经理助理	(125)
★文员岗位制度	(126)
★营销总监岗位职责	(126)
★销售部主管岗位职责	(128)
★销售部文员岗位职责	(128)
★营销员岗位制度	(129)
★国外销售经理岗位职责	(129)
★旅行社销售代表岗位职责	(130)
★导游员岗位职责	(130)
★美工岗位制度	(131)
★团队经理岗位职责	(132)
★商务销售经理岗位职责	(132)
★营销部日常管理制度	(133)
★营销部资料管理制度	(133)

★车站、机场候客制度	(134)
★公关部电话处理制度	(134)
★公关部日常工作制度	(135)
★公关规章制度	(136)
★公关部定期工作制度	(139)
★公关部专门活动制度	(139)
★处理突发事件制度	(140)
★召开记者招待会制度	(140)

第五部分 现代酒店前厅管理制度 (143)

★前厅部经理岗位职责	(143)
★前厅部副经理岗位职责	(145)
★宾客服务经理	(145)
★前厅部经理助理	(146)
★前台主管岗位职责	(146)
★前台文员岗位制度	(147)
★前厅收银操作制度	(148)
★电话房领班岗位职责	(149)
★总台值班制度	(150)
★内勤岗位职责	(151)
★礼宾部领班岗位制度	(151)
★迎宾主管岗位职责	(152)
★迎送员岗位制度	(152)
★接待处管理制度	(153)
★接待预订房客入住制度	(154)
★行李生岗位职责	(155)
★商务中心主管岗位职责	(155)
★商务中心领班岗位职责	(156)
★商务中心服务员岗位职责	(157)
★预订员岗位职责	(157)
★总机领班	(158)
★前厅票务主任	(159)
★前厅部管理制度	(159)
★总前台管理制度	(160)

★现代酒店的接待礼仪制度	(162)
★贵宾 A 级接待制度	(170)
★贵宾 B 级接待制度	(175)
★贵宾 C 级接待制度	(179)
★贵宾 D 级接待制度	(184)
★商务中心工作程序制度	(186)
★票务服务管理制度	(190)
★员工更衣室的管理规定	(191)
★前厅鞋吧员的岗位职责	(191)
★鞋台服务规范制度	(192)
★酒店每周大质检制度	(195)
★大型活动操作制度	(195)
★会议预定程序	(196)
★散客预订程序	(197)
★电话订房管理制度	(197)
★电传、传真、信函订房制度	(198)
★来店预订管理制度	(198)
★受理特殊预订管理制度	(198)
★取消预订管理制度	(199)
★预防超额预订管理制度	(200)
★处理超额预订管理制度	(200)
★婉拒预订管理制度	(201)
★预定抵店客人情况报告制度	(201)
★网络预定接待程序	(202)
★团队预定接待程序	(202)
★传真、书信来往和签订合同制度	(203)
★电传服务管理制度	(204)
★邮件处理制度	(206)
★代发信函邮寄管理制度	(206)
★前厅与后厨的协调制度	(207)
★总机房服务管理制度	(209)
★电信服务员岗位职责	(213)
★电梯服务管理制度	(215)
★对讲机使用制度	(216)
★遗失物品处理制度	(217)

第六部分 现代酒店财务管理制度 (219)

★酒店财务账务处理工作流程	(219)
★财务部经理岗位职责	(222)
★财务部财务副经理职责	(224)
★财务总监岗位职责	(225)
★总会计师岗位职责	(227)
★会计师岗位职责	(227)
★明细账会计岗位职责	(228)
★饮食成本会计岗位职责	(229)
★综合会计主管岗位职责	(229)
★总出纳岗位职责	(230)
★出纳员岗位职责	(231)
★收银出纳员岗位制度	(232)
★总台收款员岗位职责	(233)
★餐厅收款员岗位职责	(235)
★薪金发放员的职责	(235)
★银行送款员岗位职责	(236)
★资金主管岗位制度	(236)
★酒店财务部账务主管职责	(237)
★应付款及账册主管岗位职责	(239)
★资金管理员岗位职责	(240)
★资产核算员岗位职责	(240)
★支出核算员岗位职责	(241)
★餐饮成本核算员岗位职责	(242)
★营业收入核查员岗位职责	(243)
★物业收入核查岗位职责	(244)
★日间稽核员岗位职责	(245)
★夜间稽核员岗位职责	(246)
★工资核算员岗位职责	(246)
★会计档案管理制度	(247)
★财务部工资室制度	(248)
★酒店财务工作流程	(248)
★财务部安全管理规定	(271)

★会计核算管理制度	(272)
★财务计划管理制度	(278)
★酒店收入管理制度	(280)
★酒店资金管理制度	(285)
★利润管理制度	(288)
★营业收入、利润及分配管理制度	(289)
★收银机使用制度	(290)
★收银处早班操作制度	(290)
★收银处中班操作制度	(291)
★收银处晚班操作制度	(291)
★收银处结账管理制度	(292)
★收银处员工管理制度	(292)
★费用支出汇总制度	(293)
★费用支出预算管理	(295)
★费用支出性借款管理	(295)
★财务盘点制度	(296)
★财务内部牵制制度	(299)
★酒店财务稽核制度	(300)
★前台稽查操作制度	(301)
★内部稽核操作制度	(302)
★财产清查制度	(303)
★外汇管理制度	(304)
★外币结算管理制度	(305)
★资金筹集管理制度	(306)
★固定资金管理制度	(306)
★经费支出管理制度	(307)
★流动资金管理制度	(307)
★酒店财务报销制度	(308)
★现金管理制度	(310)
★票据管理制度	(311)
★收据管理制度	(311)
★信用卡使用管理制度	(313)
★支票使用管理制度	(313)
★旅行支票使用管理制度	(314)
★核数操作制度	(314)

★内部审计管理规定	(315)
★资金支付的审批制度	(316)
★报账审批流程制度	(316)
★费用报销审批制度	(317)
★交际费用管理制度	(317)
★成本损耗、控制管理制度	(318)
★厨房成本的控制和管理制度	(319)
★低值易耗品的管理与维修	(320)
★低值易耗品财务管理制度	(322)
★办公用品财务处理制度	(323)
★将售品、赠品、样品管理制度	(323)
★家具、用具财务管理制度	(324)
★报损报废管理制度	(324)
★废品处理制度	(325)

第七部分 现代酒店客房管理制度 (327)

★客房部经理岗位制度	(327)
★值班经理岗位职责	(328)
★房口部经理岗位职责	(328)
★房口部副经理岗位职责	(329)
★房口部早班主管岗位职责	(330)
★房口部中班主管岗位职责	(331)
★客房部主管岗位职责	(331)
★楼层领班岗位职责	(332)
★早班领班岗位职责	(333)
★夜班主管岗位制度	(334)
★白班楼层服务员岗位职责	(334)
★中班楼层服务员岗位职责	(335)
★客房夜班主管岗位职责	(336)
★清洁部经理岗位制度	(337)
★清洁部领班岗位制度	(337)
★洗手间值班员岗位制度	(338)
★早班清洁员岗位职责	(338)
★客房杂工岗位制度	(339)

★客房清洁员岗位制度	(339)
★服务中心领班岗位制度	(340)
★服务中心服务员岗位制度	(341)
★服务中心夜班服务员岗位制度	(342)
★客房部员工管理制度	(342)
★服务员敲客房门制度	(343)
★查询客人房号制度	(344)
★问询代办服务操作制度	(345)
★客房部楼层库房管理制度	(346)
★客房安全岗位责任制度	(346)
★酒店外事工作纪律	(347)
★长包房的安全管理	(348)
★客房访客的安全管理	(349)
★房务部服务员仪容仪表的规定	(349)
★服务员职责范围和岗位责任	(351)
★早班岗位工作制度	(351)
★中班岗位工作制度	(352)
★夜班岗位工作制度	(353)
★酒店保密制度	(354)
★重要会议及VIP 房间植物的派放制度	(354)
★客房钥匙的分发及管理制度	(355)
★房间钥匙管理制度	(357)
★散客入住制度	(358)
★团体入住操作管理制度	(359)
★团体、长包房结账操作制度	(359)
★坏房及无法分配房管理制度	(360)
★受理客房加床制度	(361)
★受理客人转房制度	(362)
★受理客人续房制度	(362)
★延迟退房管理制度	(363)
★预期离店的处理程序	(364)
★酒店前厅转房程序	(364)
★来访人员登记制度	(366)
★客房卫生打扫制度	(366)
★客房部布巾管理	(368)

★清洁空房制度	(369)
★清洁卫生间制度	(369)
★客房检查制度	(370)
★客房摆设规则	(373)
★开夜床操作管理制度	(376)
★客房部工作服管理制度	(377)
★房客来电处理办法	(377)
★房客投诉处理办法	(378)
★房客失窃处理制度	(379)
★房客急病处理制度	(380)
★客房部与其他部门工作协调制度	(380)
★客房部安全管理制度	(381)
★客房安全管理制度	(382)
★客房楼层消防安全制度	(383)
★房务部消防安全责任书	(384)

第八部分 现代酒店餐饮管理制度 (387)

★餐饮部经理岗位制度	(387)
★厅面经理岗位职责	(388)
★宴会部经理岗位职责	(388)
★餐厅领班岗位制度	(389)
★餐厅厨师岗位制度	(390)
★餐厅接待员岗位职责	(390)
★餐厅业务员岗位制度	(391)
★餐饮部管理员岗位职责	(391)
★送餐部经理岗位职责	(392)
★职工餐厅服务员岗位职责	(392)
★中餐厅经理岗位制度	(393)
★中餐厅副经理岗位制度	(394)
★中餐厅楼面主管岗位制度	(394)
★中餐厅领班岗位制度	(395)
★中餐总厨岗位制度	(395)
★中餐大厨岗位制度	(396)
★中餐厅服务员岗位制度	(397)

★中餐厅迎宾员岗位职责	(398)
★中餐厅传菜员岗位职责	(398)
★西餐厅经理岗位职责	(399)
★西餐厅领班岗位职责	(400)
★西餐厅迎宾员岗位职责	(400)
★西餐厅服务员岗位职责	(401)
★点菜服务操作制度	(402)
★厨房出菜制度	(402)
★西餐厅自助餐服务操作制度	(403)
★西餐送餐服务制度	(403)
★西餐宴会操作制度	(404)
★宴会受理、布置与检查制度	(404)
★宴会准备操作制度	(405)
★宴会迎接客人操作制度	(406)
★西餐鸡尾酒会操作制度	(406)
★洋酒服务操作制度	(406)
★中餐酒水服务制度	(407)
★中餐早点推销服务制度	(407)
★职工餐厅服务员岗位职责	(408)
★酒水部领班岗位职责	(408)
★熟食(凉菜)工岗位职责	(409)
★管事领班岗位职责	(409)
★侍应生岗位职责	(409)
★传菜员岗位职责	(410)
★洗碗工岗位职责	(410)
★行政总厨岗位职责	(411)
★厨师长岗位制度	(412)
★副厨师长岗位职责	(413)
★厨师岗位职责	(413)
★红案炉子组长岗位制度	(415)
★红案炉子厨师岗位制度	(416)
★红案墩子组长岗位制度	(416)
★海鲜池工作规范	(417)
★咖啡厅摆位标准及操作制度	(423)
★咖啡厅早餐服务操作制度	(424)