

· 世界最佳公司管理制度书系 ·

SHIJIEZUIJIAGONGSIGUAN
LIZHIDUSHUXI



世界5星级 酒店管人管事制度大全



· 科学性和规范性并重 实用性与可操作性并举 ·

从酒店的管理实际出发，从酒店管理最普遍、最实用的部分入手，既有对酒店经典管理制度的全面阐述，又有详细可行的实践指导，突出其实用性和可操作性。使管理者使用起来既有章可循、得心应手，又能提高管理水平。



世界5星级酒店管人 管事制度大全

李津 主编

江苏工业学院图书馆
藏书章

 吉林大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

世界5星级酒店管人管事制度大全 / 李津 主编. —长春: 吉林大学出版社, 2009.9
(世界最佳公司管理制度书系)
ISBN 978-7-5601-4794-9

I. ①世… II. ①李… III. ①饭店—企业管理制度—世界
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第165333号

书名: 世界5星级酒店管人管事制度大全

作者: 李津 主编

责任编辑、责任校对: 王世林
吉林大学出版社出版、发行
开本: 787×1092毫米 1/16
印张: 32 字数: 500千字
ISBN 978-7-5601-4794-9

封面设计: 亚晖时代
北京兴湘印务有限公司 印刷
2009年12月 第1版
2009年12月 第1次印刷
定价: 58.00元

版权所有 翻印必究
社址: 长春市明德路421号 邮编: 130021
发行部电话: 0431-88499826
网址: <http://www.jlup.com.cn>
E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

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要业务的局面,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。

我国成功地加入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5星级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,从而形成了此本健全的现代酒店经典管理制度书籍。此本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。

全书共分为14章,着重突出了其实用性、实践性、可操作性,避免了以往类似书籍内容陈旧、空洞和雷同的弊病,而是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,使之成为一本简洁、实用、可查可用的现代酒店管理案头书——《世界5星级酒店管人管事制度大全》。

衷心地希望此本集中外专家智慧,和世界顶级酒店管理先进经验为一体的

现代酒店管理制度书籍，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

2009年8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)
★酒店机构设置管理制度	(6)
★现代酒店各部门职能管理制度	(8)
★现代酒店办公自动系统管理制度	(9)
★现代酒店服务管理制度	(12)
★现代酒店员工服务规范	(13)
★现代酒店时间效益管理制度	(17)
★现代酒店内训管理制度	(20)
★现代酒店营销管理制度	(23)
★酒店客房部营销管理制度	(28)
★前台接待管理制度	(29)
★网络销售管理制度	(30)
★厨师长厨房管理制度	(31)
★酒店降低经营成本的管理制度	(33)
★酒店能源管理实施办法	(34)
★系统网络管理巡检工作制度	(36)

第二部分 现代酒店综合办公室管理制度 (39)

★总经理岗位制度	(39)
★副总经理岗位制度	(40)
★行政秘书岗位制度	(40)
★夜班值班经理岗位职责	(41)
★部门经理考勤制度	(41)
★总经理室司机岗位职责	(42)
★保密员岗位制度	(42)
★员工保密制度	(43)

★保密室管理制度	(43)
★印章使用管理制度	(44)
★会议管理制度	(44)
★会议管理规定	(46)
★日常部门经理例会制度	(47)
★酒店每周例会制度	(47)
★行政办公纪律管理制度	(48)
★行政办公规范管理制度	(49)
★会议室、接待室使用管理制度	(50)
★收发文管理制度	(51)
★文印室管理制度	(51)
★档案管理制度	(52)
★档案借阅管理制度	(53)
★办公室布置规定	(53)
★办公物品管理制度	(54)
★办公用品发放规定	(55)
★办公消耗品管理制度	(55)
★财产管理办法	(56)
★招待用餐管理制度	(57)
★酒店各级的优惠、减免权限制度	(57)
★事务用家具的使用及管理规定	(59)

第三部分 现代酒店人事管理制度 (61)

★人事部经理岗位职责	(61)
★人事部主管岗位职责	(62)
★人事管理制度	(62)
★人力资源管理制度	(71)
★员工日常管理制度	(74)
★员工考评制度	(74)
★工资发放制度	(75)
★酒店考勤制度	(76)
★员工解雇、辞退处理制度	(81)
★差旅费支付制度	(81)
★员工出差管理制度	(83)
★员工迁调制度	(84)
★劳动保护管理制度	(85)
★员工伤害补偿办法	(86)
★员工宿舍管理	(87)
★领用管理制度	(88)

★员工证件丢失赔偿制度	(88)
★员工餐厅就餐制度	(89)
★员工培训管理制度	(89)
★员工绩效考评管理办法	(90)
★酒店员工奖惩制度	(92)

第四部分 现代酒店公关销售管理制度 (99)

★公关营销总监岗位职责	(99)
★公关营销部经理岗位职责	(100)
★公关营销部经理助理岗位职责	(101)
★文员岗位职责	(101)
★营销总监岗位职责	(102)
★销售部主管岗位职责	(103)
★销售部文员岗位职责	(103)
★营销员岗位职责	(103)
★国外销售经理岗位职责	(104)
★旅行社销售代表岗位职责	(104)
★导游员岗位职责	(105)
★美工岗位职责	(105)
★团队经理岗位职责	(106)
★商务销售经理岗位职责	(106)
★营销部日常管理制度	(107)
★营销部资料管理制度	(107)
★车站、机场候客制度	(108)
★公关部电话处理制度	(108)
★公关部日常工作制度	(109)
★公关规章制度	(109)
★公关部定期工作制度	(112)
★公关部专门活动制度	(112)
★处理突发事件制度	(112)
★召开记者招待会制度	(113)

第五部分 现代酒店前厅管理制度 (115)

★前厅部经理岗位职责	(115)
★前厅部副经理岗位职责	(116)
★宾客服务经理岗位职责	(117)
★前厅部经理助理岗位职责	(117)
★前台主管岗位职责	(118)

★前台文员岗位职责	(118)
★前厅收银操作制度	(119)
★电话房领班岗位职责	(120)
★总台值班制度	(121)
★内勤岗位职责	(121)
★礼宾部领班岗位职责	(122)
★迎宾主管岗位职责	(122)
★迎送员岗位职责	(123)
★接待处管理制度	(123)
★接待预订房客入住制度	(124)
★行李生岗位职责	(125)
★商务中心主管岗位职责	(125)
★商务中心领班岗位职责	(126)
★商务中心服务员岗位职责	(126)
★预订员岗位职责	(127)
★总机领班岗位职责	(127)
★前厅票务主任岗位职责	(128)
★前厅部管理制度	(128)
★总台管理制度	(129)
★现代酒店的接待礼仪制度	(130)
★贵宾A级接待制度	(136)
★贵宾B级接待制度	(141)
★贵宾C级接待制度	(144)
★贵宾D级接待制度	(148)
★商务中心工作程序制度	(149)
★票务服务管理制度	(153)
★员工更衣室的管理规定	(153)
★前厅鞋吧员的岗位职责	(154)
★鞋台服务规范制度	(155)
★酒店每周大质检制度	(155)
★大型活动操作制度	(158)
★会议预订程序	(158)
★散客预订程序	(159)
★电话订房管理制度	(159)
★电传、传真、信函订房制度	(159)
★来店预订管理制度	(160)
★受理特殊预订管理制度	(160)
★取消预订管理制度	(161)
★预防超额预订管理制度	(161)
★处理超额预订管理制度	(162)

★婉拒预订管理制度	(162)
★预订抵店客人情况报告制度	(162)
★网络预订接待程序	(163)
★团队预订接待程序	(163)
★传真、书信来往和签订合同制度	(164)
★电传服务管理制度	(164)
★邮件处理制度	(166)
★代发信函邮寄管理制度	(166)
★前厅与后厨的协调制度	(167)
★总机房服务管理制度	(169)
★电信服务员岗位职责	(172)
★对讲机使用制度	(174)
★遗失物品处理制度	(174)
 第六部分 现代酒店财务管理制度	(175)
★酒店财务账务处理工作流程	(175)
★财务部经理岗位职责	(177)
★财务部财务副经理岗位职责	(179)
★财务总监岗位职责	(180)
★总会计师岗位职责	(181)
★会计师岗位职责	(182)
★明细账会计岗位职责	(182)
★饮食成本会计岗位职责	(183)
★综合会计主管岗位职责	(183)
★总出纳岗位职责	(184)
★出纳员岗位职责	(185)
★收银出纳员岗位职责	(186)
★总台收款员岗位职责	(186)
★餐厅收款员岗位职责	(187)
★薪金发放员岗位职责	(188)
★银行送款员岗位职责	(188)
★资金主管岗位职责	(188)
★酒店财务部账务主管岗位职责	(189)
★应付款及账册主管岗位职责	(190)
★资金管理员岗位职责	(191)
★资产核算员岗位职责	(192)
★支出核算员岗位职责	(192)
★餐饮成本核算员岗位职责	(193)
★营业收入核查员岗位职责	(194)

★物业收入核查员岗位职责	(194)
★日间稽核员岗位职责	(195)
★夜间稽核员岗位职责	(196)
★工资核算员岗位职责	(196)
★会计档案管理制度	(197)
★财务部工资室制度	(198)
★酒店财务工作流程	(198)
★财务部安全管理规定	(216)
★会计核算管理制度	(217)
★财务计划管理制度	(222)
★酒店收入管理制度	(223)
★酒店资金管理制度	(228)
★利润管理制度	(230)
★营业收入、利润及分配管理制度	(230)
★收银机使用制度	(231)
★收银处早班操作制度	(232)
★收银处中班操作制度	(232)
★收银处晚班操作制度	(232)
★收银处结账管理制度	(233)
★收银处员工管理制度	(233)
★费用支出汇总制度	(233)
★费用支出预算管理	(235)
★费用支出性借款管理	(236)
★财务盘点制度	(236)
★财务内部牵制制度	(239)
★酒店财务稽核制度	(239)
★前台稽查操作制度	(240)
★内部稽核操作制度	(241)
★财产清查制度	(242)
★外汇管理制度	(243)
★外币结算管理制度	(243)
★资金筹集管理制度	(244)
★固定资金管理制度	(244)
★经费支出管理制度	(245)
★流动资金管理制度	(245)
★酒店财务报销制度	(246)
★现金管理制度	(247)
★票据管理制度	(248)
★收据管理制度	(248)
★信用卡使用管理制度	(249)

★支票使用管理制度	(250)
★旅行支票使用管理制度	(250)
★核数操作制度	(251)
★内部审计管理规定	(251)
★资金支付的审批制度	(252)
★报账审批流程制度	(252)
★费用报销审批制度	(253)
★交际费用管理制度	(253)
★成本损耗、控制管理制度	(254)
★厨房成本的控制和管理制度	(254)
★低值易耗品的管理与维修	(255)
★低值易耗品财务管理制度	(257)
★办公用品财务处理制度	(257)
★奖售品、赠品、样品管理制度	(258)
★家具、用具财务管理制度	(258)
★报损报废管理制度	(259)
★废品处理制度	(259)
第七部分 现代酒店客房管理制度	(261)
★客房部经理岗位制度	(261)
★值班经理岗位职责	(262)
★房口部经理岗位职责	(262)
★房口部副经理岗位职责	(263)
★房口部早班主管岗位职责	(263)
★房口部中班主管岗位职责	(264)
★客房部主管岗位职责	(264)
★楼层领班岗位职责	(265)
★早班领班岗位职责	(265)
★夜班主管岗位制度	(266)
★白班楼层服务员岗位职责	(267)
★中班楼层服务员岗位职责	(267)
★客房夜班主管岗位职责	(268)
★清洁部经理岗位制度	(268)
★清洁部领班岗位制度	(269)
★洗手间值班员岗位制度	(269)
★早班清洁员岗位职责	(269)
★客房杂工岗位制度	(270)
★客房清洁员岗位制度	(271)
★服务中心领班岗位制度	(271)

★服务中心服务员岗位制度	(272)
★服务中心夜班服务员岗位制度	(273)
★客房部员工管理制度	(273)
★服务员敲客房门制度	(274)
★查询客人房号制度	(275)
★问询代办服务操作制度	(275)
★客房部楼层库房管理制度	(276)
★客房安全岗位责任制度	(276)
★酒店外事工作纪律	(277)
★长包房的安全管理	(277)
★客房访客的安全管理	(278)
★房务部服务员仪容仪表的规定	(279)
★服务员职责范围和岗位责任	(280)
★早班岗位工作制度	(280)
★中班岗位工作制度	(281)
★夜班岗位工作制度	(282)
★酒店保密制度	(282)
★重要会议及VIP房间植物的派放制度	(283)
★客房钥匙的分发及管理制度	(283)
★房间钥匙管理制度	(285)
★散客入住制度	(285)
★团体入住操作管理制度	(286)
★团体、长包房结账操作制度	(287)
★坏房及无法分配房管理制度	(287)
★受理客房加床制度	(288)
★受理客人转房制度	(289)
★受理客人续房制度	(289)
★延迟退房管理制度	(290)
★预期离店的处理程序	(290)
★酒店前厅转房程序	(291)
★来访人员登记制度	(292)
★客房卫生打扫制度	(292)
★客房部布巾管理	(293)
★清洁空房制度	(294)
★清洁卫生间制度	(294)
★客房检查制度	(295)
★客房摆设规则	(297)
★开夜床操作管理制度	(300)
★客房部工作服管理制度	(301)
★房客来电处理办法	(301)

★房客投诉处理办法	(302)
★房客失窃处理制度	(303)
★房客急病处理制度	(303)
★客房部与其他部门工作协调制度	(303)
★客房部安全管理制度	(304)
★客房安全管理制度	(305)
★客房楼层消防安全制度	(306)
★房务部消防安全责任书	(306)

第八部分 现代酒店餐饮管理制度 (309)

★餐饮部经理岗位制度	(309)
★厅面经理岗位职责	(310)
★宴会部经理岗位职责	(310)
★餐厅领班岗位制度	(311)
★餐厅厨师岗位制度	(311)
★餐厅接待员岗位职责	(311)
★餐厅业务员岗位制度	(312)
★餐饮部管理员岗位职责	(312)
★送餐部经理岗位职责	(313)
★职工餐厅服务员岗位职责	(313)
★中餐厅经理岗位制度	(313)
★中餐厅副经理岗位制度	(314)
★中餐厅楼面主管岗位制度	(314)
★中餐厅领班岗位制度	(315)
★中餐总厨岗位制度	(315)
★中餐大厨岗位制度	(316)
★中餐厅服务员岗位制度	(317)
★中餐厅迎宾员岗位职责	(317)
★中餐厅传菜员岗位职责	(318)
★西餐厅经理岗位职责	(318)
★西餐厅领班岗位职责	(319)
★西餐厅迎宾员岗位职责	(319)
★西餐厅服务员岗位职责	(320)
★点菜服务操作制度	(320)
★厨房出菜制度	(321)
★西餐厅自助餐服务操作制度	(321)
★西餐送餐服务制度	(322)
★西餐宴会操作制度	(322)
★宴会受理、布置与检查制度	(322)

★宴会准备操作制度	(323)
★宴会迎接客人操作制度	(323)
★西餐鸡尾酒会操作制度	(324)
★洋酒服务操作制度	(324)
★中餐酒水服务制度	(324)
★中餐早点推销服务制度	(325)
★职工餐厅服务员岗位职责	(325)
★酒水部领班岗位职责	(325)
★熟食(凉菜)工岗位职责	(326)
★管事领班岗位职责	(326)
★侍应生岗位职责	(326)
★传菜员岗位职责	(327)
★洗碗工岗位职责	(327)
★行政总厨岗位职责	(327)
★厨师长岗位制度	(328)
★副厨师长岗位职责	(329)
★厨师岗位职责	(329)
★红案炉子组长岗位制度	(331)
★红案炉子厨师岗位制度	(331)
★红案墩子组长岗位制度	(332)
★海鲜池工作规范	(332)
★咖啡厅摆位标准及操作制度	(337)
★咖啡厅早餐服务操作制度	(338)
★咖啡厅午、晚餐操作制度	(339)
★餐厅工作人员管理制度	(339)
★餐饮部会议制度	(341)
★餐厅收银管理制度	(341)
★餐厅交接班制度	(343)
★餐饮部服务质量检查制度	(343)
★餐前检查制度	(344)
★餐后清洁整理制度	(345)
★备餐间服务操作制度	(345)
★餐厅保洁员工作流程	(346)
★厨房餐厅卫生制度	(346)
★厨房基本管理制度	(348)
★员工餐厅管理制度	(355)
★餐饮部考核制度	(356)
★餐饮部员工培训制度	(356)
★餐饮部物资领用制度	(357)
★破损餐具管理制度	(357)

★设备、餐具卫生制度	(357)
★食品卫生管理制度	(358)
★客人投诉处理制度	(358)

第九部分 现代酒店康乐管理制度 (361)

★康乐部经理岗位制度	(361)
★康乐部副经理岗位制度	(361)
★歌舞厅经理岗位制度	(362)
★多功能厅经理岗位制度	(362)
★多功能厅领班岗位制度	(363)
★歌舞厅迎送员岗位制度	(363)
★歌舞厅服务员岗位制度	(364)
★歌舞厅迎送员岗位制度	(364)
★卡拉OK厅服务员岗位制度	(364)
★酒吧员岗位制度	(365)
★桑拿部主管岗位制度	(365)
★桑拿部领班岗位制度	(366)
★桑拿服务员岗位制度	(366)
★桑拿部水吧服务员岗位制度	(367)
★桑拿部水池服务员岗位制度	(367)
★桑拿部按摩员岗位制度	(367)
★桑拿部杂工岗位制度	(368)
★健身房主管岗位制度	(368)
★健身房服务员岗位制度	(369)
★美容美发主管岗位制度	(369)
★美容美发领班岗位制度	(370)
★美容美发服务员岗位制度	(370)
★休息厅服务员岗位制度	(370)
★按摩房服务员岗位制度	(371)
★康乐部员工基本规章制度	(371)
★吧台服务规范制度	(372)
★桑拿中心吧台规章及扣分制度	(373)
★歌舞厅服务管理制度	(374)
★舞厅及音乐厅岗位制度	(374)
★歌舞厅营业前服务操作制度	(375)
★歌舞厅营业后安全检查制度	(375)
★卡拉OK包房服务操作制度	(376)
★酒吧员服务操作管理制度	(376)
★游泳池售票处接待制度	(377)