

主 编 / 傅云新 副主编 / 路千里 余 兰
金叶旅游培训机构

酒店与旅游经营管理 实操文案

JIUDIAN YU LUYOU JINGYINGGUANLI SHICAOWENAN

业界经营管理的标准借鉴与实用工具

调研策划

合同协议

管理文书

公关文书

营销方案

问卷表单

条例规程

JIUDIAN YU LUYOU JINGYINGGUANLI SHICAOWENAN

广东经济出版社

主 编 / 傅云新 副主编 / 路千里 余 兰
金叶旅游培训机构

酒店与旅游经营管理 实操文案

JIUDIAN YU LUYOU JINGYINGGUANLI SHICAOWENAN

业界经营管理的标准借鉴与实用工具

调研策划

合同协议

管理文书

公关文书

营销方案

问卷表单

条例规程

JIUDIAN YU LUYOU JINGYINGGUANLI SHICAOWENAN

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店与旅游经营管理实操文案/傅云新主编, 路千里, 余兰副主编. —广州: 广东经济出版社, 2002.5

ISBN 7-80677-190-5

I. 酒… II. ①傅…②路…③余… III. ①饭店-经济管理-文书 ②旅游业-经济管理-文书 IV. ①F719 ②F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 024188 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	21.625 2 插页
字数	542 000 字
版次	2002 年 4 月第 1 版
印次	2002 年 4 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-190-5 / F·677
定价	38.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

前言：酒店与旅游经营管理的 标准借鉴和实用工具

中国已经进入旅游消费快速上升的社会经济发展阶段，旅游业迅速增长，旅游行业就业者越来越多，其业务往来频繁。这个直接面向顾客服务的行业文案种类多，工作量大，其从业人员甚至顾客都时时需要面对文字写作。我们根据我们的工作经验，并选取了有关范文编撰成本书。

本书按文案的性质分为几个类别：酒店常用文案与表格类、酒店与旅游合同契约类、计划与规划文案类、公文及规章制度类、日常经营管理文案类、市场调查与营销类、顾客（游客）与员工服务文书类、调查问卷和表格类以及其他类型。每一种文案都包括两部分，即简要的指导性说明和实用的例文，说明部分简述概念性内容以及有关写作的基本格式与要求，其后附参考范文，供读者写作旅游文书时查阅和参考，也可以供借鉴他人的经营管理办法，提高工作效率和文案的规范性。

本书的编写注重体现如下特色：第一，规范性。旅游及酒店管理公文以及合同协议文本都有严格的规范，其他有关文书虽然文无定法，但为了交流的方便，也应体现规范性，我们选取了一些有影响的范文说明了它的写作要领。文案的规范应逐渐和世界接轨。第二，实用性。将旅游及酒店行业使用频繁的实用文书展示出来，力争结构清晰，篇幅紧凑，简明实用。第三，操作性。

以简捷的文字提示写作要求，突出介绍例文，展示实际操作方法，供读者参考套用。

本书参考了大量文献，引用了优秀例文，对原作者谨致衷心感谢。本书可供旅游和酒店经营管理人员以及文秘工作者参考。恳请读者批评指正书中错漏之处。

责任编辑:张健行
责任技编:许伟斌

目 录

前言：酒店与旅游经营管理的标准借鉴与实用工具…………… (1)

第一章 酒店经营管理常用文案与表格

1. 酒店简介 …………… (2)
2. 旅馆产品分析表 …………… (4)
3. 酒店招聘广告 …………… (7)
4. 酒店员工招聘面试评价记录表 …………… (9)
5. 酒店职位申请者情况核实表…………… (12)
6. 酒店工作岗位要求说明书…………… (14)
7. 酒店管理人员培训信息广告…………… (17)
8. 酒店培训评估表 (学员问卷) …………… (20)
9. 酒店例行会议计划表…………… (21)
10. 酒店服务质量标准 …………… (23)
11. 考勤表 …………… (26)
12. 酒店服务质量检查单 (顾客问卷) …………… (27)
13. 饭店服务质量的顾客调查表 …………… (31)
14. 酒店员工考核表 …………… (36)
15. 酒店员工个人品质考核评分表 …………… (38)
16. 酒店员工年度工作表现评估表 …………… (40)

17. 酒店成本总表	(44)
18. 酒店年度财务收支计划总表	(45)
19. 酒店月度财务收支计划表	(47)
20. 酒店日营业报告(表)	(48)
21. 客房状况控制报告	(51)
22. 服务员客房检查报告	(52)
23. 客房每日接待统计表	(53)
24. 客房每日收入报告表	(55)
25. 酒店客房预订单	(56)
26. 酒店团队预订单	(58)
27. 酒店团队接待通知单	(59)
28. 酒店重要客人(VIP)接待通知单	(60)
29. 国内旅客住宿登记表	(62)
30. 国(境)外旅客临时入住登记表	(63)
31. 美国饭店客人住宿登记表	(65)
32. 酒店重要客人(VIP)今日住店报告	(67)
33. 酒店重要客人次日离店报告	(68)
34. 酒店当日取消订房表	(69)
35. 客房预订更改表	(70)
36. 酒店客房未到客人登记表	(71)
37. 客房提前退房表	(72)
38. 酒店客房次日客人退房表	(73)
39. 酒店客人延期退房表	(74)
40. 订餐单	(75)
41. 菜单	(77)
42. 咖啡单	(81)
43. 餐厅点菜单	(83)

44. 餐厅结算单	(86)
45. 餐厅赠券	(88)
46. 酒店餐务部领料单	(90)
47. 酒店餐务部盘存表	(91)
48. 饭店所需棉织品的测算表	(92)
49. 酒店棉织品供应单	(94)
50. 酒店棉织品盘存清单	(95)
51. 客房维修检查报告	(96)
52. 酒店预防维修计划表	(98)
53. 酒店工程维修申请单	(99)
54. 酒店建筑工程维修通知单	(100)
55. 酒店维修记事表	(101)
56. 酒店工程维修人员记事手册	(102)
57. 酒店维修单报表	(103)
58. 酒店设备资料卡	(106)
59. 酒店动力设备安全检查登记表	(108)
60. 酒店设备保养记录单	(109)
61. 酒店夏季设备普查记录单	(111)
62. 酒店动力系统运行维修情况日报表	(112)
63. 酒店电泵检修记录单	(113)
64. 酒店电动机档案记录单	(124)
65. 酒店风机盘管计划大修记录表	(115)
66. 酒店订车单	(116)
67. 酒店水洗衣物登记表	(117)
68. 酒店消防检查整改记录表	(120)

第二章 酒店、旅游投资开发指南、可行性研究报告、 经营调查报告

- 69. 旅游项目投资指南····· (123)
- 70. 旅游项目招商书····· (127)
- 71. 旅游项目开发可行性研究报告····· (130)
- 72. 酒店投资可行性研究报告····· (137)
- 73. 旅游客源市场调查报告····· (144)
- 74. 旅游行业人才状况调查报告····· (153)
- 75. 旅游者满意度调查报告····· (178)

第三章 酒店、旅游企业必用专业合同与协议书

- 76. 酒店劳动合同书····· (186)
- 77. 个体游客合同书····· (191)
- 78. 酒店式公寓租赁合同····· (194)
- 79. 旅游培训协议书····· (200)
- 80. 出境旅游协议书····· (202)
- 81. 合资经营酒店合同书····· (205)
- 82. 度假村合作经营协议书····· (229)
- 83. 酒店散客住宿协议书····· (232)
- 84. 国内旅游组团合同书····· (234)
- 85. 出境旅游合同书····· (242)
- 86. 酒店订房合同书····· (246)
- 87. 中外旅行社合作组团合同书····· (251)
- 88. 酒店长住房租赁协议书····· (256)
- 89. 旅游课题研究协议书····· (259)

第四章 酒店与旅游营销实用文案

- 90. 酒店营销计划····· (262)
- 91. 酒店经营计划····· (265)
- 92. 旅游营销策划方案····· (267)
- 93. 导游词····· (278)
- 94. 旅游广告····· (282)
- 95. 旅游线路广告····· (285)
- 96. 旅游景点广告····· (288)
- 97. 酒店广告····· (290)
- 98. 旅行社广告····· (292)
- 99. 旅游交通广告····· (295)

第五章 酒店、旅游企业人事、行政、财务管理制度

- 100. 旅游景区(景点)员工手册····· (299)
- 101. 旅游企业奖惩条例····· (305)
- 102. 旅游企业劳动管理制度····· (310)
- 103. 旅游企业员工福利规定····· (314)
- 104. 旅游企业财务管理制度····· (318)
- 105. 酒店岗位责任说明书····· (322)
- 106. 酒店销售部岗位责任制····· (325)
- 107. 酒店前厅部岗位责任制····· (338)
- 108. 客房部岗位责任制····· (352)
- 109. 酒店餐务部岗位责任制····· (368)
- 110. 酒店保安部岗位责任制····· (377)
- 111. 酒店娱乐部岗位责任制····· (382)
- 112. 酒店公共关系部岗位责任制····· (392)
- 113. 酒店采购供应部岗位责任制····· (396)

114. 酒店动力工程部岗位责任制	(400)
115. 酒店管家部岗位责任制	(405)
116. 酒店工程维修部岗位责任制	(413)
117. 酒店洗涤部岗位责任制	(423)
118. 酒店商务中心岗位职责	(428)
119. 酒店财务工作岗位责任制	(431)
120. 饭店经营管理使命书	(434)
121. 酒店组织机构图	(439)
122. 旅行社组织机构图	(443)
123. 景区(景点)组织机构图	(445)

第六章 酒店、旅游作业操作规范、指南、指引、计划、总结

124. 旅行社接待服务与销售规范	(451)
125. 酒店餐饮部作业规程	(455)
126. 酒店前台接待业务操作规程	(461)
127. 酒店客房服务操作规程	(465)
128. 酒店销售部业务规程	(487)
129. 商务中心业务操作规程	(490)
130. 旅店服务指南	(492)
131. 旅游贷款指南	(495)
132. 酒店员工手册	(497)
133. 游客须知	(504)
134. 酒店年度工作综合计划	(508)
135. 酒店年度工作总结	(516)
136. 旅游专业培养计划	(522)
137. 酒店作业计划	(527)
138. 旅游地警示词语	(529)

第七章 酒店、旅游常用行政公文、旅游行政管理文书

- 139. 旅游业通告 (532)
- 140. 旅游业请示 (534)
- 141. 旅游业批复 (536)
- 142. 旅游函 (538)
- 143. 旅游业通报 (541)
- 144. 旅游业通知 (543)
- 145. 旅游业报告 (547)
- 146. 旅游业公告 (550)
- 147. 旅游业指示 (552)
- 148. 旅游业决定 (554)
- 149. 旅游业议案 (556)
- 150. 旅游业会议纪要 (558)
- 151. 旅游业行政起诉状 (560)
- 152. 酒店投诉答复书 (563)
- 153. 旅行社申请经营许可证必用文书与表格 (565)
- 154. 旅游规划设计单位资质认定技术报告书 (570)
- 155. 旅游业行政管理规定 (575)
- 156. 旅游业行政管理制度 (583)
- 157. 旅游业行政管理细则 (588)

第八章 酒店、旅游实用公共关系文案和旅业职员个人文书

- 158. 酒店、旅游业启事 (593)
- 159. 旅游业简报 (599)
- 160. 旅游业口号 (601)
- 161. 旅游业投诉信 (605)
- 162. 旅游咨询答复信 (607)

163. 旅游行业慰问信	(609)
164. 旅游行业祝贺信	(611)
165. 酒店备忘录	(613)
166. 旅游业证明信	(615)
167. 酒店业活动请柬	(617)
168. 旅游业推荐信	(619)
169. 开业邀请信	(621)
170. 旅游业讲话稿	(623)
171. 旅游、酒店业新闻	(626)
172. 旅游专业评语	(629)
173. 酒店员工简介	(632)
174. 旅业应聘个人简历	(634)

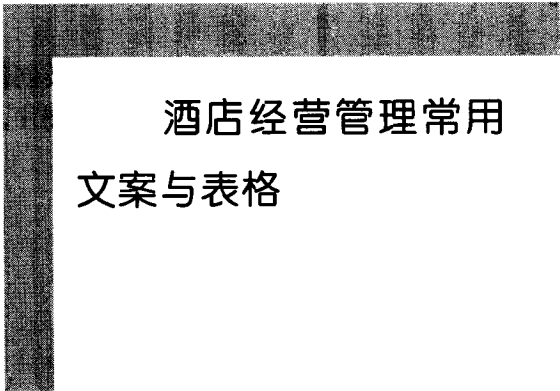
第九章 实用酒店、旅游意见征求与调查实操问卷表单

175. 国内酒店宾客意见调查表	(637)
176. 国外酒店宾客意见征询表	(641)
177. 对旅游经营商的问卷调查表	(646)
178. 国外旅游城市调查表	(652)
179. 国内城市旅游形象调查问卷	(659)
180. 旅游需求调查表	(664)
181. 旅游客源市场调查问卷	(669)
182. 旅游者情况调查表	(674)

参考文献与鸣谢	(679)
---------------	-------

后 记	(681)
-----------	-------

第一章



酒店经营管理常用
文案与表格

1.

酒店简介

概念解说

为了宣传酒店，招徕顾客，酒店经营管理者需要制作简要介绍自己酒店的材料。酒店简介以文字为主，再配合图片，内容以简捷为宜。

格式要求

一般包括几方面内容：

1. 标题，如“××酒店简介”
2. 主体。介绍酒店的位置、规模、环境、星级、设施等基本情况，重点介绍服务内容。
3. 结尾。表示欢迎光顾。
4. 落款。地址、电话、邮编、E-mail。

范例参考

×××酒店简介

×××酒店坐落在××市中山一路×号，毗邻××路购物街

及体育场，交通便利，环境优美。主楼九层，总高度 40 米，建筑面积 10000 平方米。

重新改建后的 × × × 酒店是按照四星级标准设施配套的具有现代化水准的旅游宾馆酒店，拥有标准房、单人房、三人房及豪华套房 100 多间（套）。中餐厅格调高雅，温馨舒适，同时可容纳 1000 人用餐。主楼内设 KTV 包房、多功能舞厅、棋牌、桑拿、茶吧等，可为客人提供丰富的娱乐活动，宽敞明亮的大小多功能会议厅可容纳 20~100 人举行各种规格会议。商务中心，票务中心、商场、美发厅、停车场一应俱全，服务热情、周到，是一家集吃、住、行、游、购、、娱、疗养、休闲为一体的多功能大酒店。× × × 酒店将以崭新的面貌、高水准的电脑管理、务实的工作作风、诚意合作与优质服务的态度，竭诚欢迎国内外来宾光临惠顾。

× × 酒店

电话：× × × × × × × ×