

最新实用版

服务行业规范化管理

基础
管理
丛书

宾馆业

规范管理

BinGuanYe GuiFan GuanLi

ZuiXin ShiYong Ban

服务行业规范化管理编写组 / 编

张尚国◎主编

管理制度
管理表格
岗位职责

只有常年实行规范化管理
才能立于本行业的不败之地

中国言实出版社

最新实用版

服务行业规范化管理

宾馆业

规范管理

BinGuanYe GuiFan GuanLi

ZuiXin ShiYong Ban

服务行业规范化管理编写组 / 编

张尚国◎主编

管理制度
管理表格
岗位职责

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务行业规范化管理 / 张尚国主编.

—北京:中国言实出版社,2007.9

ISBN 978-7-80128-933-9

I.服…

II.张…

III.文娱活动—服务业—经济管理

IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 070289 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64928661(编辑部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail:zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 四川省南方印务有限公司

版 次 2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷

规 格 787 毫米×990 毫米 1/16 85.75 印张

字 数 1730 千字

定 价 156.00 元(全四册) ISBN 978-7-80128-933-9/F·232

目 录

第一章 总经理办公室管理制度与表格 / 1

第一节 总经理办公室各岗位职责 / 1

- 一、总经理岗位职责 / 1
- 二、副总经理岗位职责 / 2
- 三、总经理办公室主任岗位职责 / 2
- 四、总经理助理岗位职责 / 3
- 五、总经理办公室文员岗位职责 / 3
- 六、总经理司机岗位职责 / 3

第二节 总经理办公室管理制度 / 4

- 一、饭店宾馆档案管理制度 / 4
- 二、档案文件借阅规定 / 5
- 三、文件管理制度 / 6
- 四、印章使用管理制度 / 7
- 五、介绍信使用管理制度 / 7
- 六、饭店宾馆会议组织制度 / 8
- 七、总经理会议管理制度 / 8
- 八、部门经理选聘规定 / 9
- 九、部门经理辞退规定 / 10
- 十、总经理会客预约制度 / 11
- 十一、饭店宾馆企划报告编制规定 / 11
- 十二、饭店宾馆 CI 规范管理制度 / 12
- 十三、会议提案管理规定 / 14

第三节 总经理办公室管理表格 / 15

- 一、总经理活动日程表 / 15
- 二、总经理会议记录表 / 15

	三、会议提案 / 16 四、重要客人预报表 / 16 五、饭店宾馆内部形象评价表 / 17 六、饭店宾馆 CI 系统调查表 / 18 七、饭店宾馆 CI 系统建议规划表 / 19 八、文件补发申请表 / 19 九、受控文件发放范围审批表 / 20 十、文件复印审批表(复印委托单) / 20
第二章	人力资源部管理制度与表格 / 21
第一节	人力资源部各岗位职责 / 21
	一、人力资源部经理岗位职责 / 21 二、招聘专员岗位职责 / 22 三、培训专员岗位职责 / 22
第二节	人力资源部管理制度 / 23
	一、员工培训管理制度 / 23 二、人力资源管理制度 / 24 三、工资发放制度 / 24 四、劳动保护管理制度 / 25 五、员工迁调制度 / 26 六、员工解雇、辞退处理制度 / 26 七、员工考评制度 / 27 八、员工考勤管理制度 / 28 九、出差管理制度(一) / 28 十、出差管理制度(二) / 29 十一、差旅费支付制度 / 30 十二、员工伤害补偿办法 / 32 十三、上下班打卡制度 / 33 十四、员工牌、工作证管理制度 / 33
第三节	人力资源部管理表格 / 34
	一、招聘申请单 / 34

二、员工面试项目评价表 / 35
三、饭店宾馆职位描述书 / 36
四、员工调迁单 / 36
五、员工登记表 / 37
六、员工名牌/工作证制作通知单 / 38
七、雇佣钟点工登记表 / 38
八、饭店宾馆管理人员合同期满考核评估表 / 39
九、饭店宾馆员工考勤汇总表 / 39
十、饭店宾馆员工考核评估表 / 40
十一、员工培训需求调查表 / 41
十二、员工培训效果评价表 / 41
十三、服务质量跟踪质检表 / 42
十四、质检提示单 / 42
十五、质检奖励存根 / 43
十六、质检奖罚单 / 43
十七、员工离职意见书 / 44

第三章 财务部管理制度与表格 / 45

第一节 财务部各岗位职责 / 45

一、会计主管岗位职责 / 45
二、财务部经理岗位职责 / 46
三、出纳岗位职责 / 48
四、成本会计岗位职责 / 48
五、明细账会计岗位职责 / 49
六、营业收入核查员岗位职责 / 49
七、物业收入核查员岗位职责 / 50
八、工资核算员岗位职责 / 51
九、餐饮成本核算员岗位职责 / 51
十、支出核算员岗位职责 / 52
十一、利润核算员岗位职责 / 52
十二、往来核算员岗位职责 / 53
十三、总账报表员岗位职责 / 54

第二节	财务部管理制度 / 54
	一、出纳室安全制度 / 54 二、资金使用规定 / 55 三、固定资产管理制度 / 55 四、利润管理制度 / 55 五、饭店宾馆利润分配制度 / 56 六、财务报销制度 / 56 七、现金控制制度 / 57 八、零用金管理细则 / 59 九、财务计划管理制度 / 60 十、费用报销审批制度 / 61 十一、监交管理制度 / 62
第三节	财务部管理表格 / 63
	一、资产负债表 / 63 二、营业日报表 / 63 三、工资奖金发放表 / 64 四、客房出租状况表 / 65 五、客账汇总表 / 65 六、领用支票申请单 / 66 七、饭店宾馆借款单 / 66 八、×月物品采购预算计划 / 67 九、物品急购申报单 / 67
第四章	前厅部管理制度与表格 / 68
第一节	前厅部各岗位职责 / 68
	一、前厅部经理岗位职责 / 68 二、大堂副理岗位职责 / 69 三、总服务台问询员岗位职责 / 69 四、总服务台收银员岗位职责 / 70 五、接待处主管岗位职责 / 70 六、总台接待员岗位职责 / 71 七、礼宾部领班岗位职责 / 71

- 八、迎宾员岗位职责 / 71
- 九、预订处主管岗位职责 / 72
- 十、预订员岗位职责 / 72
- 十一、商务总机领班岗位职责 / 72
- 十二、商务中心领班岗位职责 / 73
- 十三、商务中心文员岗位职责 / 73
- 十四、机场代表岗位职责 / 73
- 十五、电话房接线生岗位职责 / 74
- 十六、行李生岗位职责 / 75

第二节

前厅部管理制度 / 75

- 一、总台接待员服务制度 / 75
- 二、总机话务员服务制度 / 76
- 三、总台收银服务制度 / 77
- 四、总台问询服务制度 / 77
- 五、商务中心服务制度 / 78
- 六、迎宾服务制度 / 79
- 七、礼宾服务制度 / 80
- 八、客房预订服务制度 / 80
- 九、预订客人入住服务制度 / 82
- 十、未预订客人入住服务制度 / 83
- 十一、VIP 客人接待入住服务制度 / 83
- 十二、会客登记服务制度 / 84
- 十三、使用贵重物品保险箱的制度 / 85
- 十四、客人叫醒服务制度 / 85
- 十五、行李寄存、提取服务制度 / 85
- 十六、已预订未抵达的客人处理工作办法 / 86
- 十七、住店客人换房服务制度 / 86
- 十八、客人换房的行李服务制度 / 87
- 十九、客人续住服务制度 / 87
- 二十、查询服务工作标准 / 88
- 二十一、留言处理工作标准 / 88
- 二十二、客人留物转交服务标准 / 89
- 二十三、预抵客人信件及传真处理办法 / 90
- 二十四、团队房间的分配及入住手续的办理规定 / 90
- 二十五、客人入店行李服务标准 / 91

- 二十六、客人离店行李服务制度 / 93
- 二十七、会议接待服务制度 / 94
- 二十八、前厅接待客人投诉管理办法 / 94
- 二十九、客人延期退房处理制度 / 95
- 三十、收取住房押金规定 / 95
- 三十一、催收押金办法 / 95
- 三十二、关于对客人消费实行奖励的暂行规定 / 96
- 三十三、关于对住店客人实行优惠用餐的暂行规定 / 96
- 三十四、关于客人损坏财物的处理办法 / 97
- 三十五、关于客人丢失物品的处理办法 / 97
- 三十六、传真收发、文件打印、复印装订服务制度 / 98
- 三十七、秘书、翻译服务制度 / 100
- 三十八、会议室出租服务制度 / 101
- 三十九、电话业务服务制度 / 101
- 四十、关于委托代办的服务制度 / 102
- 四十一、客人医疗服务提供暂行规定 / 104

第三节 前厅部管理表格 / 105

- 一、大堂副理工作日报 / 105
- 二、前厅×月×日交接班登记表 / 105
- 三、订房确认书 / 106
- 四、客人遗失物品登记表 / 107
- 五、次日预离店客人意见自询表 / 107
- 六、预期抵店客人名单 / 107
- 七、预期离店客人名单 / 108
- 八、纠正和预防措施通知表 / 108
- 九、客史档案卡 / 108
- 十、境外人员临时住宿登记表 / 109
- 十一、团队人员名单登记表 / 110
- 十二、进出行李登记表 / 110
- 十三、礼宾部工作日志 / 111
- 十四、接机通知单 / 111
- 十五、留言卡 / 111
- 十六、保险箱使用登记卡 / 112
- 十七、传真登记表 / 112
- 十八、复印登记表 / 112

	十九、冲洗胶卷登记表 / 113 二十、秘书、翻译服务登记表 / 113 二十一、打印服务登记表 / 113 二十二、商务中心营业日报表 / 114 二十三、商务中心借用表 / 114
第五章	客房部管理制度与表格 / 115
第一节	客房部各岗位职责 / 115
	一、客房部经理岗位职责 / 115 二、值班经理岗位职责 / 115 三、房口部经理岗位职责 / 116 四、房口部副经理岗位职责 / 116 五、房口部早班主管岗位职责 / 117 六、房口部中班主管岗位职责 / 117 七、客房清洁员岗位职责 / 118 八、客房杂工岗位职责 / 118
第二节	客房部管理制度 / 119
	一、客房设施维护保养办法 / 119 二、空房、住客房管理办法 / 121 三、客房检查管理制度 / 121 四、调房、查房、外宿房的管理办法 / 123 五、客房管理人员晨夜检查制度 / 124 六、客房楼层灯光管理制度 / 124 七、客房安全通道门、主梯防火门开关规定 / 124 八、夜班卫生检查制度 / 124 九、房卡管理规定 / 125 十、白班接待生服务制度 / 125 十一、夜班接待生服务制度 / 126 十二、中式、西式铺床制度 / 127 十三、接待客人入住制度 / 128 十四、迎梯、送梯服务制度 / 128 十五、交班日志填写制度 / 129

十六、客房清扫操作制度 / 129
十七、撤床操作制度 / 131
十八、会议接待服务制度 / 131
十九、清洁客人用品制度 / 132
二十、清洁员打扫房间管理办法 / 133
二十一、VIP 客人接待制度 / 133
二十二、检查 VIP 房间制度 / 133
二十三、团体贵宾入住接待制度 / 134
二十四、处理客人投诉制度 / 135
二十五、处理意外损坏客人物品事故制度 / 135
二十六、客人损坏饭店宾馆财物的处理制度 / 136
二十七、客人遗留物品处理制度 / 136
二十八、加床、擦鞋、托婴服务制度 / 137
二十九、开夜床操作管理制度 / 138
三十、大堂清洁服务制度 / 138
三十一、客用洗手间清洁服务制度 / 139
三十二、客房清洁服务制度 / 140
三十三、房间的日常维修、保养办法 / 141
三十四、钥匙管理办法 / 141
三十五、房间卫生清洁服务制度 / 142
三十六、住店客人衣物洗涤服务制度 / 143
三十七、房务中心服务制度 / 144
三十八、客房管理检查办法 / 146
三十九、发生意外火情疏散撤离制度 / 148

第三节 客房部管理表格 / 148

一、电话记录表 / 148
二、当日大事记 / 149
三、VIP 顾客接待情况一览表 / 149
四、VIP 客人接待账务处理审批表 / 150
五、VIP 客人预定/礼品申请单 / 151
六、借用物品交接一览表 / 152
七、房间钥匙跟踪表 / 153
八、客房部 × 楼客房万能钥匙交接表 / 153
九、客房营业日报表 / 154
十、房态检查报告表 / 154

十一、	房间用品补充卫生清洁日报表 / 155
十二、	遗留物登记表 / 156
十三、	楼层每日事项记录表 / 156
十四、	楼层台班工作报告表 / 157
十五、	客房部房间清扫派工单 / 157
十六、	楼层客房清扫情况报告表 / 158
十七、	住客通知单 / 158
十八、	住房预计表 / 159
十九、	散客行李登记表 / 159
二十、	团体行李登记表 / 160
二十一、	每月屋子消耗分析对照表 / 161
二十二、	客房部情况报告表 / 162
二十三、	客人报失登记单 / 163
二十四、	客房饮料单 / 163
二十五、	水洗衣物登记单 / 164
二十六、	干洗烫衣登记单 / 165
二十七、	离店通知书 / 166
二十八、	客人离店情况登记表 / 166
二十九、	逾期未离店客人催办交接表 / 167

第六章	餐饮部管理制度与表格 / 168
------------	-------------------------

第一节	餐饮部各岗位职责 / 168
------------	-----------------------

一、	餐饮部经理岗位职责 / 168
二、	中餐厅经理岗位职责 / 168
三、	中餐厅领班岗位职责 / 169
四、	中餐厅服务员岗位职责 / 169
五、	中餐总厨岗位职责 / 170
六、	中餐大厨岗位职责 / 170
七、	西餐厅领班岗位职责 / 171
八、	西餐厅迎宾员岗位职责 / 171
九、	西餐厅服务员岗位职责 / 172
十、	定宴员岗位职责 / 172
十一、	传菜员岗位职责 / 172
十二、	调酒员岗位职责 / 173

十三、吧台收银员岗位职责 / 173
十四、吧台洒水员岗位职责 / 173
十五、冷荤组领班岗位职责 / 174
十六、面点间领班岗位职责 / 174
十七、加工间领班岗位职责 / 174
十八、热菜间领班岗位职责 / 175
十九、洗碗组领班岗位职责 / 175
二十、冷荤间厨师岗位职责 / 175
二十一、面点间厨师岗位职责 / 175
二十二、加工间厨师岗位职责 / 176
二十三、热菜间厨师岗位职责 / 176
二十四、员工餐厅厨师领班岗位职责 / 176

第二节

餐饮部管理制度 / 176

一、餐厅服务制度 / 176
二、餐厅交接班制度 / 178
三、餐厅收银管理制度 / 178
四、餐饮操作安全制度 / 179
五、餐前准备操作制度 / 180
六、餐后清洁整理制度 / 180
七、备餐间服务操作制度 / 180
八、中餐酒水服务制度 / 181
九、中餐早点推销服务制度 / 181
十、点菜服务操作制度 / 181
十一、西餐送餐服务操作制度 / 181
十二、食品卫生管理制度 / 182
十三、破损餐具管理制度 / 182
十四、厨房员工管理制度 / 182
十五、厨房防火安全管理制度 / 183
十六、中餐服务操作制度 / 184
十七、西餐服务操作制度 / 185
十八、酒吧服务制度 / 186
十九、咖啡厅服务制度 / 187
二十、物品采购制度 / 187
二十一、库房物品管理制度 / 188
二十二、厨房设备工具管理制度 / 188

	二十三、收款结账服务制度 / 189
第三节	餐饮部管理表格 / 191
	一、餐饮部营业日报表 / 191
	二、酒水单 / 191
	三、宴会预定登记表 / 191
	四、餐饮部大中型宴会预定单 / 192
	五、食品质量顾客意见反馈表 / 193
	六、厨房点菜处理记录表 / 193
	七、厨房安全检查表 / 194
	八、餐厅卫生工作考核表 / 195
	九、内部调拨单 / 196
	十、营业场所钥匙交接单 / 196
	十一、餐饮部月成本核算表 / 197
	十二、标准配方卡 / 198
第七章	商品部管理制度与表格 / 199
第一节	商品部各岗位职责 / 199
	一、商品部经理职责 / 199
	二、营业部经理职责 / 200
	三、营业员岗位职责(一) / 200
	四、营业员岗位职责(二) / 201
	五、采购员职责 / 201
第二节	商品部管理制度 / 202
	一、营业员服务操作制度 / 202
	二、商品保管制度 / 203
	三、零售商品进货制度 / 203
	四、文明售货操作制度 / 204
	五、售后服务操作制度 / 205
	六、商场换货管理制度 / 205
	七、商场环境卫生制度 / 206

	八、商场安全管理制度 / 206
第三节	商品部管理表格 / 207
	一、商场营业日报表 / 207
	二、商场部财产损益报告表 / 207
	三、商场收货单 / 208
	四、残坏、破损商品损失报告单 / 209
	五、零售商品变价单 / 209
	六、缺货计划表 / 210
	七、商场商品内部调拨单 / 210
第八章	康乐部管理制度与表格 / 211
第一节	康乐部各岗位职责 / 211
	一、康乐部经理岗位职责 / 211
	二、游泳池工作人员岗位职责 / 212
	三、高尔夫球场工作人员岗位职责 / 213
	四、桌球室工作人员岗位职责 / 213
	五、保龄球房工作人员岗位职责 / 214
	六、网球场工作人员岗位职责 / 214
	七、健身房工作人员岗位职责 / 214
	八、游戏机室工作人员岗位职责 / 215
	九、娱乐部工作人员岗位职责 / 216
	十、桑拿部领班岗位职责 / 216
	十一、美容健身部工作人员岗位职责 / 216
第二节	康乐部管理制度 / 218
	一、康乐部营业场所卫生管理制度 / 218
	二、康乐部工作检查规定 / 224
	三、康乐部日常管理制度 / 225
	四、夜总会服务制度 / 226
	五、健身房服务制度 / 226
	六、美容院服务制度 / 227

	七、保龄球室服务制度 / 228
	八、桌球室服务制度 / 229
	九、台球厅服务制度 / 230
	十、游泳池服务制度 / 230
	十一、游戏机室服务制度 / 231
	十二、足疗按摩制度 / 232
	十三、桑拿浴的操作制度 / 233
	十四、音乐会及各种演出活动服务制度 / 233
	十五、有关客人与服务员发生纠纷的处理办法 / 234
	十六、有关客人发生意外时的处理规定 / 234
	十七、客人逃账管理办法 / 234
	
第三节	康乐部管理表格 / 235
	一、康乐部营业统计表 / 235
	二、贵宾卡申请表 / 235
	三、贵宾卡消费折扣控制表 / 235
	四、KTV 房服务卡 / 236
	五、KTV 房监督卡 / 237
	六、客人沐浴项目记录表 / 237
	七、桑拿中心按摩时间控制表 / 238
	八、账客通知单 / 238
	九、每日酒水清算单 / 239
	十、酒水提取单 / 239
	十一、迷你酒吧单 / 240
	十二、迷你小酒吧饮料总账簿 / 240
	
第九章	公关部管理制度与表格 / 241
	
第一节	公关部各岗位职责 / 241
	一、公关部经理岗位职责 / 241
	二、公关部主管岗位职责 / 242
	三、公关专员岗位职责 / 242
	四、信息组经理岗位职责 / 242
	五、信息组信息员岗位职责 / 243
	

第二节	公关部管理制度 / 243
	一、公关部日常工作制度 / 243 二、公关部定期工作制度 / 244 三、公关部专门活动制度 / 244 四、处理突发事件制度 / 245 五、召开记者招待会制度 / 245
第三节	公关部管理表格 / 246
	一、媒体宣传费用预算表 / 246 二、赠送礼品预算申请表 / 247
第十章	保安部管理制度与表格 / 248
第一节	保安部各岗位职责 / 248
	一、保安部经理岗位职责 / 248 二、保安部副经理岗位职责 / 249 三、保安主管岗位职责 / 249 四、大堂保安员岗位职责 / 250 五、娱乐场所保安员岗位职责 / 250 六、停车场保安员岗位职责 / 250 七、停车场警卫岗位职责 / 251 八、大门口保安员岗位职责 / 251 九、巡逻队主管岗位职责 / 252 十、巡逻队员岗位职责 / 252 十一、保安员岗位职责 / 253 十二、消防员岗位职责 / 254 十三、监控中心保安员岗位职责 / 254
第二节	保安部管理制度 / 255
	一、饭店宾馆内部治安管理制度 / 255 二、保安员日常管理制度 / 255 三、保安部工作管理制度 / 255