

陈文生 林金木 主编

The background of the cover is a photograph of a resort. In the foreground, there are several traditional Chinese-style buildings with white walls and dark brown roofs. The buildings are situated on a green lawn. In the background, there is a large, steep mountain with a prominent peak. The sky is blue with some light clouds.

现代酒店服务 与管理制度

福建人民出版社

现代酒店服务与管理制度

陈文生 林金木 主编

福建人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店服务与管理/陈文生, 林金木主编. —福州: 福建人民出版社, 2004. 7

ISBN 7-211-04740-2

I. 现... II. ①陈... ②林... III. ①饭店—商业服务 ②饭店—企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 044537 号

主 编: 陈文生 林金木

编 委 (以姓氏笔画为序):

叶建芳 刘彩华 李 军 李卫东 李勇平 李桂富
杨 军 杨惠芬 张道刚 张德和 陆美雅 陈文生
林金木 黄亚忠 彭 晖 曾振发 魏巧红

现代酒店服务与管理

XIANDAI JIUDIAN FUWU YU GUANLI ZHIDU

责任编辑: 陈学松

电 话: 0591—7533169 (发行部)

出版发行: 福建人民出版社

电子邮箱: 211@fjpph. com

网 址: <http://www.fjpph.com>

地 址: 福州市东水路 76 号

邮政编码: 350001

印 刷: 福州屏山印刷厂

地 址: 福州市铜盘路 278 号

邮政编码: 350003

开 本: 787mm * 1092mm 1/16

印 张: 28.50

插 页: 10

字 数: 506 千字

版 次: 2004 年 7 月第 1 版

2004 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN7-211-04740-2/F · 296

定 价: 50 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换

版权所有, 翻印必究

主 编： 陈文生 林金木

编 委：(以姓氏笔画为序)

叶建芳	刘彩华	李 军	李卫东	李勇平	李桂富
杨 军	杨慧芬	张道刚	张德和	陆美雅	陈文生
林金木	黄亚忠	彭 晖	曾振发	魏巧红	



武夷山庄大王阁外景



武夷山庄幔亭宴宴会厅



武夷山庄
水帘餐厅外景



武夷山庄内庭院回廊



武夷山庄内庭院回廊



武夷山庄大王阁大堂

武夷山庄外景



武夷山庄
水帘餐厅外景



武夷山庄水帘餐厅外景



我们 **专业**

因为我们 专心

我厂是专门生产宾馆、酒店的客房、餐饮类棉织品的专业工厂。主要产品有客房的床罩、窗帘、毛巾、床单、枕套、被套、棉被、床裙、浴衣等棉织品和餐饮类的台布、口布、台裙、台垫等棉织品。

我厂是全国酒店用品行业知名企业，设备先进，产品质量达到国家部颁标准和《国家旅游局星级评定标准》，畅销全国各大高、中档宾馆、酒店600多家，同时远销欧美等地。



西 西 纺 织
XIXI TEXTILES

南通茜茜纺织装饰用品厂
南通西西纺织有限公司

地址：江苏省南通市文峰路11号

传真：0513-5534922

邮编：226007

电话：0513-5587723 5582531 5151985 5154979

网址：www.ntxixi.com





广东省汕头市万星实业有限公司是一家专门为各类酒店提供客房、餐饮、卫浴的配套低值易耗品的专业制造商，多年来致力于酒店低值易耗品与环境保护协调一致的产品开发与生产，我们的产品包括：袋类制品、浴室用品、护鞋用品、纸制用品、文具用品、卡版制品……

“以人为本、顾客第一、信誉至上”是我们的服务宗旨。

竭诚欢迎国内外广大新老客户前来参观、洽谈，愿与大家携手合作、共创辉煌！



公司地址：广东省汕头市潮南区
司马浦港美工业区

电 话：0754-7730111
传 真：0754-7731952
移 动：13906908262


$$1 \div 100 = 100\%$$

一名学生对一个学校而言，只是百分之一，几分之一，甚至几千分之一；对一个家庭而言，却是实实在在的百分之百。在西山文武学校，每个孩子都是百分之百。为了孩子的健康成长，我们没有任何理由不做到尽心尽力。

——西山宣言

西山文武学校 —— 力创中国民办教育第一品牌

雄厚的办学实力——集团投资，规模办学

西山文武学校由西山教育集团实力投资，集团现拥有：福建西山文武学校、福建西山高级中学、南昌市西山文武学校、南昌市西山高级中学、东南学院（筹）等五所学校，构建从幼儿、小学、中学到大学完整的办学体系，集团下属学校总面积1600多亩，现有在校学生8000多名。

一流的校园环境——环境优美，设备完备

学校依山傍水，绿色簇拥，空气清新，景色宜人。各类教学设备按省一级完中要求高标准配备。目前学校已有200间标准教室，800间标准学生宿舍，有多媒体电化教育网络、教学监控系统、卫星闭路电视系统、校园电视台、各学科实验室、电脑室、语音室、网上学校以及综合科技楼图书馆、体育场、练功场、全套供水装置和四通八达的校园道路。

优秀的师资力量——强师阵容，名师队伍

学校充分利用西山教育集团的办学优势，面向全国选聘高水平、高素质的教师。现有专任教师700多名，其中省、市级学科带头人占11%，各年级，各学科有全国优秀骨干教师、学科带头人把关。学校特别引进了200多位全国武术大赛中名列前茅并具有三年以上教学经验的武术教练前来执教。

现代的管理模式——全封闭式，全寄宿制

学校实行“量化、规范化、标准化”的现代管理模式。全体师生住校，学生实行24小时全方位的服务管理，学生的上课、用餐、就寝，全部实行规范严谨的全日制、全封闭式管理。

卓著的教学成绩——文韬武略，蜚声中外

“以文为主，武为特色”，九年耕耘，享誉海内外。2003年高考上线率达76.6%，大批学生考取北京大学、西安交通大学、哈尔滨工业大学、厦门大学等全国名牌大学。几年来，学生在全国各类作文，书法大赛及在国内外大型武术赛事中获得金、银牌150多枚。目前学校正承担着心理教育、创新教育模式和课程改革等国家、省、市级重大课题试验。



西山教育集团
XISHAN EDUCATIONAL GROUP

福建西山文武学校
南昌市西山文武学校

地址：福建省福清市镜洋镇
地址：江西省南昌市进贤县长山晏乡

电话：0591-5312168 5318888
电话：0791-5607666 5607588

欲游风光万里 选择武夷中旅

武夷中国旅行社（国际社许可证NO.L-FJ-GJ00012）是中国中旅集团理事，隶属福建中旅集团，是集旅行社、旅游饭店、旅游汽车、旅游票务、旅游康乐为一体的综合性旅游企业，辖有“闽北国宾馆”武夷山庄（准四星级）、武夷中旅旅游中心、武夷中旅南平旅行社、南平旅游服务公司、福州口岸中旅旅行社（股份合作）、武夷中旅旅游汽车公司。多年来承蒙社会各界及旅游业同仁的大力支持和通力合作，业已成为武夷山地区规模最大、服务网点最多、实力最强的旅游龙头企业。

承办综合性旅游业务，为中国公民赴海外探亲、访友、修学、旅游提供咨询服务，代理国际、国内航空、火车票业务。为海内外宾客提供全国范围内的各旅游线（点）的旅游服务，代办一切有关旅游服务事宜。

我们凭着一支具有专业素质、丰富经验的经营管理队伍，勇于开拓、锐意进取、与时俱进，恪守“中旅承诺，满意服务”的宗旨，竭诚为海内外宾客提供优质的服务。

武夷山庄大王阁外景



武夷中国旅行社

总经理: 林金木

地 址: 福建省武夷山市武夷宫武夷山庄内

邮 编: 354302

电 话: 0599-5255791

传 真: 0599-5252839

福建省著名商标

畅饮兴华 畅游中华



福建省浦城仙泉啤酒有限公司 电话: 0599-2822567 湖南兴华啤酒有限责任公司 电话: 0730-4100339

序

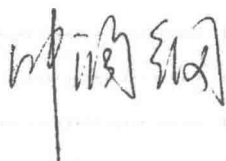
众所周知，提高现代酒店的经营管理水平是未来一段时间内中国酒店业的主要任务，而其有效的实现途径就是要不断地对实践加以总结并有所创新。

武夷山庄经营二十年来，积累了许多宝贵的经验，同时又不断地吸收他人的先进经验，总结出一套具有自身特色并行之有效的服务和管理制度，并且编撰成书，正式出版，这是一件可喜可贺的事情。

服务规范和管理制度的建立就是为了做到有章可循、有规可鉴，从而达到提高管理专业化水平之目的。而专业化水平的不断提升又可以反过来促进人们对制度和规范认识的进一步升华。从这一意义上讲，任何模式的出台也都不可能一劳永逸。我相信，武夷山庄同样会随着实践的不断深入和对理论的不断钻研，使书中的内容与时俱进，日臻完善。

总结经验、冲破传统、积极探索、大胆创新——这应该永远是酒店人的职业精神。希望武夷山庄的管理者们在提高酒店经营管理专业化水平的具体实践中，永葆这种精神，创出更佳的业绩。

是为序。



2004. 3. 12

(张润钢，国家旅游局质量规范与管理司副司长)

目 录

第一章 总 经 理

一、总经理岗位工作说明书	(1)
(一) 任职条件	(1)
(二) 工作关系	(1)
(三) 岗位职责	(1)
(四) 总经理工作项目核验表	(3)
(五) 权限	(4)
二、副总经理(总经理助理、总监)岗位工作说明书	(5)
(一) 任职条件	(5)
(二) 工作关系	(6)
(三) 岗位职责	(6)
三、总经理主持的日常会议制度	(6)
(一) 早会制度	(6)
(二) 周会制度	(7)
(三) 办公会议制度	(7)
(四) 专题分析会议制度	(8)
(五) 其他专题会议制度	(9)
(六) 工作日记制度	(10)
四、主要工作表单	(10)

第二章 总经理办公室

一、部门任务	(11)
二、部门组织机构图	(11)
三、岗位工作说明书	(12)
(一) 办公室主任	(12)
(二) 办公室秘书	(14)
(三) 办公室文员	(14)
(四) 司机	(15)
(五) 员工宿舍管理员	(15)

(六) 员工食堂管理员	(16)
(七) 园林组人员	(16)
(八) 外围环境清洁组人员	(17)
四、主要工作程序	(17)
(一) 公文制作程序	(17)
(二) 会务工作程序	(17)
(三) 公务接待程序	(18)
五、主要规章制度	(18)
(一) 值班经理值班制度	(18)
(二) 印章使用保管制度	(19)
(三) 文件保管和传阅制度	(19)
(四) 员工宿舍管理条例	(19)
(五) 员工更衣室管理制度	(20)
(六) 员工食堂管理制度	(20)
(七) 司机班管理制度	(21)
六、主要工作表单	(22)

第三章 人事培训部

一、部门任务	(25)
二、部门组织机构图	(25)
三、岗位工作说明书	(26)
(一) 人培部经理	(26)
(二) 人事劳资主管	(28)
(三) 培训主管	(28)
(四) 质检主管	(29)
(五) 人培部文员	(30)
四、主要工作程序	(30)
(一) 员工招聘程序	(30)
(二) 新招员工试用期及转正程序	(31)
(三) 酒店质检小组工作程序	(31)
五、主要管理规章制度	(31)
(一) 员工手册	(31)
(二) 工资奖金管理制度	(49)
(三) 员工考核制度	(54)
(四) 质检小组工作制度	(55)
(五) 质检小组检查内容和评分办法	(56)

.....(六) 培训管理制度.....	(57)
.....(七) 员工升迁、换岗申请制度.....	(59)
.....(八) “S”型管理制度.....	(60)
六、主要工作表单	(61)
第四章 财 务 部	
一、部门任务	(77)
二、部门组织机构图	(77)
三、岗位工作说明书	(77)
(一) 财务部经理.....	(77)
(二) 会计主管.....	(79)
(三) 收入、稽核会计.....	(80)
(四) 审核员(日审、夜审)	(81)
(五) 成本材料会计.....	(82)
(六) 收银主管.....	(82)
(七) 收银员.....	(83)
(八) 出纳员.....	(85)
(九) 仓储主管.....	(85)
(十) 仓库收货员.....	(86)
(十一) 仓库保管员.....	(87)
(十二) 电脑房主管.....	(88)
(十三) 电脑操作员.....	(89)
四、主要工作流程、操作规程与规范	(89)
(一) 总台收银员“散客立户结账”规程.....	(89)
(二) 总台收银员“团队立户结账”规程.....	(90)
(三) 餐厅收银员结账规程.....	(91)
(四) 仓库货品收货、保管、发货工作规程.....	(91)
(五) 电脑机房操作员工作流程及操作规程.....	(92)
(六) 信用卡结账操作程序.....	(92)
(七) 夜间审核员工作流程及操作程序.....	(93)
(八) 收入审计操作程序.....	(94)
(九) 应收账款及信用控制管理操作程序.....	(95)
(十) 现金出纳操作程序.....	(95)
(十一) 物资申购操作程序.....	(96)
(十二) 餐饮成本控制操作程序.....	(97)
(十三) 客务成本控制操作程序.....	(98)

(72)	(十四) 工程材料费用控制程序	(99)
(82)	(十五) 计划分析操作程序	(99)
(83)	五、主要规章制度	(101)
(10)	(一) 财务计划管理制度	(101)
	(二) 财务分析制度	(103)
(11)	(三) 内部委托结算制度	(104)
(12)	(四) 会计稽核制度	(104)
(13)	(五) 会计档案管理制度	(105)
(14)	(六) 票证管理制度	(106)
(15)	(七) 货币资金管理制度	(107)
(16)	(八) 营业成本管理制度	(108)
(17)	(九) 费用管理制度	(109)
(18)	(十) 定额管理制度	(111)
(19)	(十一) 存货管理制度	(111)
(20)	(十二) 固定资产管理制度	(113)
(21)	六、主要工作表单	(116)
(22)	第五章 客 务 部	
(23)	一、部门任务	(153)
(24)	二、部门组织机构图	(154)
(25)	三、岗位工作说明书	(154)
(26)	(一) 客务部经理	(154)
(27)	(二) 客务部副经理	(157)
(28)	(三) 大堂副理	(158)
(29)	(四) 总台接待领班	(158)
(30)	(五) 总台接待员	(159)
(31)	(六) 迎宾(行李)员领班	(160)
(32)	(七) 迎宾(行李)员	(161)
(33)	(八) 总机领班	(162)
(34)	(九) 总机话务员	(162)
(35)	(十) 商务中心文员	(163)
(36)	(十一) 客房楼层主管	(164)
(37)	(十二) 客房楼层领班	(165)
(38)	(十三) 楼层值台服务员	(166)
(39)	(十四) 楼层卫生班服务员	(166)
(40)	(十五) 房务中心人员	(167)