

重 庆 银 河 大 酒 店

管 理 实 务 手 册

MILKY WAY HOTEL HANDBOOK
OF MANAGEMENT AND SERVICE

主 编：罗荣禄

编 辑：黎慧薇 李宇宙 兰 兰

重庆银河大酒店管理实务手册

主 编: 罗荣禄
出版发行: 重庆出版发行公司
书 号: 渝内字(98)269
印 刷: 重庆电力印刷厂
开 本: 850 × 1168 毫米 1/32
印 张: 29
字 数: 696 千字
插 页: 6
版 次: 1999 年 4 月第 1 版
印 次: 1999 年 4 月第 1 次印刷
印 数: 1-1000 册
定 价: 100.00 元

敬告读者

若需购买本书, 请与重
庆银河大酒店总经理办
公室联系。

地址: 重庆市渝中区

大同路 49 号

邮编: 400010

总机: (023)63808585

传真: (023)63812080

电挂: 6868

※ 版权所有 · 翻印必究 ※

参加本书编写的人员名单

邵培英 蒋功国 罗嘉陵

申 影 颜小莉 朱华蓉 曹 旭 冉 悦

熊赞东 熊宗全 向大明 周邵海 林建军

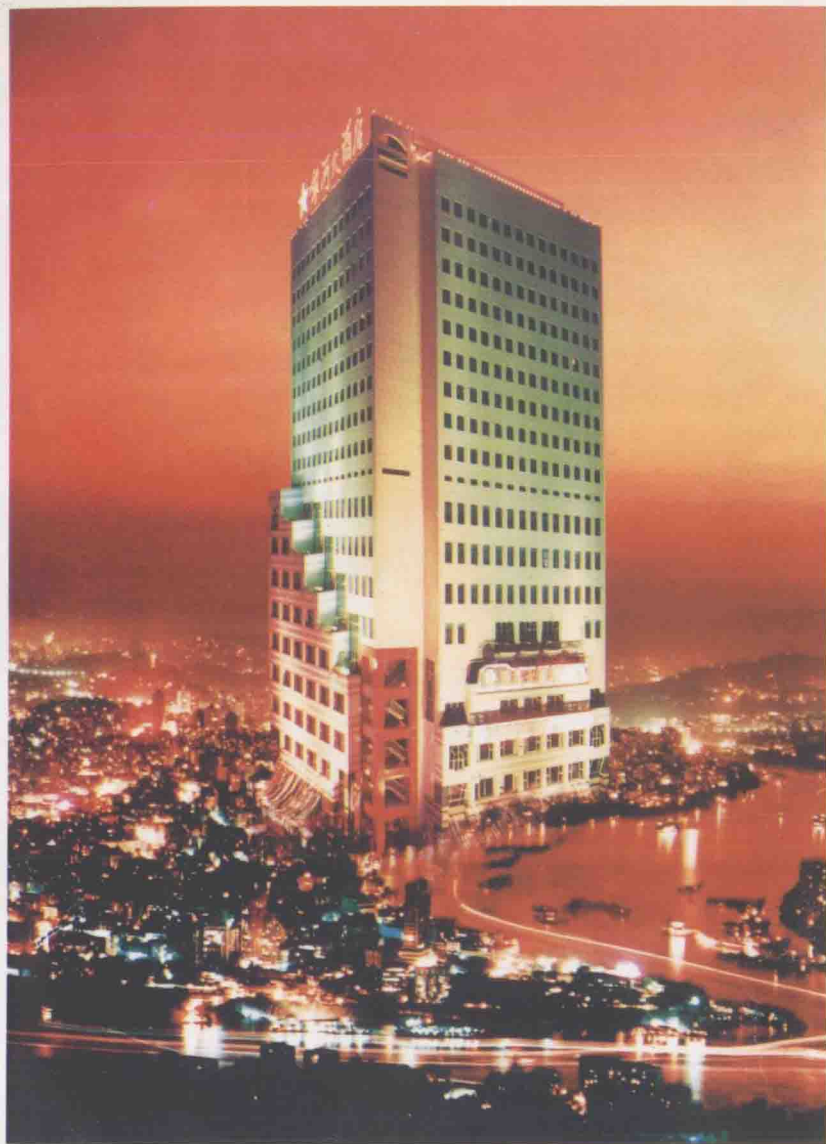
张 健 胡 雁 张宣富 李 青



主编、编辑合影



参加编写人员合影



 銀河大酒店
MILKY WAY HOTEL



大堂 Lobby



豪华套房 Luxury Suite



多功能厅 Multi-function Room



中餐厅
Chinese
Restaurant



咖啡厅 Coffee Shop



茶楼欧式包房 Teahouse Private Room



娱乐厅
Recreation Hall



桑拿 Sauna



前 言

總經理：羅榮祿

General Manager: Mr. Luo Ronglu

银河人经过四年的艰苦创业和辛勤耕耘,在激烈的竞争中开拓进取,迎来了今日的辉煌:

一年创三星;

年年赢利;

无经营亏损项目;

住房率和餐饮上座率一直处于同行业领先地位;

四年收回全部投资……

这座集客房、餐饮、娱乐、商贸、客运为一体的现代化涉外酒店,以满意的服务、规范科学的管理赢得了中外宾客的赞誉。她的每一点一滴成就都凝聚着银河人的智慧和心血。身为银河人,我们为之骄傲与自豪。

经营管理好一个酒店,要有一套适合本企业特色的管理模式。酒店之间由于规模档次、地理环境、市场定位、设施设备、人员结构的不同,管理方式必然各有千秋。银河管理模式是在学习借鉴同行业先进经验基础上,结合自己的内部条件和外部环境,吸取现代管理科学知识,根据饭店业发展趋势和国家旅游局的最新标准确立的。它既是我们四年经营管理实践经验的总结,也是现在银河人留给未来银河人的一份厚礼。

与其它酒店的《管理实务》相比,在编写银河大酒店这部《管

理实务手册》时，我们注意突出银河管理模式的以下几个特点：

一、坚持贯彻“宾客至上、服务第一”的经营宗旨；坚持“重管理、重质量、重信誉、重人情、重文化”的经营方针；牢固树立“爱我银河、服务宾客、团结和谐、争创一流”的企业精神；坚持“制度管理、依‘法’治店”的原则，严格实行层级管理制，树立高标准、高质量、严要求的工作作风。

二、把招聘、培训、选拔高素质的员工队伍作为企业提供优质服务的基本保障；把实现高素质的员工队伍建立在高尚的敬业精神和与劳动付出相适应的高报酬基础上。

三、根据《公司法》和现代企业制度的要求，银河大酒店建立了全新的经营机制：劳动用工实行合同化，管理人员实行聘用制，工资分配实行岗位职务工资制。银河大酒店一贯重视人才的培养使用，提倡全面考核、择优录用，实现人适其事、人尽其才，最大限度地调动每个员工的工作积极性。

四、充分利用现代科技成果为酒店现代化管理服务。计算机管理、安全监控、自动消防报警等各种现代化设备设施的使用，赢得了广大宾客对酒店安全、优质、高效、无干扰服务的赞誉。

本书的编写与出版说明银河人创建的银河管理模式已走向成熟。尽管本书在内容与编排上还存在不足之处，但毕竟是我们全酒店员工实践的总结、智慧的结晶，她具有浓厚的时代气息和很强的可操作性。她将指导和激励我们共创银河大酒店更加辉煌的未来！

邵荣瑞

一九九八年十一月二十七日

目 录

第一章 员工守则

第一节	银河大酒店简介	(1)
第二节	银河大酒店组织机构设置图	(3)
第三节	劳动条例	(4)
第四节	员工福利	(6)
第五节	酒店规则	(8)
第六节	奖惩条例	(12)
第七节	安全守则	(16)
第八节	礼规礼貌	(16)

第二章 总经理室

第一节	概述	(28)
第二节	组织机构图	(28)
第三节	岗位职责	(28)
一、总经理		(28)
二、副总经理		(29)
三、总经理助理		(29)

第三章 总经理办公室

第一节	部门概述	(31)
第二节	部门职能	(31)
第三节	部门组织机构图	(33)
第四节	员工食堂概述	(33)
第五节	岗位职责与工作内容	(34)

一、主任	(34)
二、秘书	(35)
三、行政主管	(36)
四、员工餐厅主管(兼团长)	(37)
五、文书档案员	(37)
六、接待员	(38)
七、收发员	(38)
八、打字员	(39)
九、员工食堂核算员(兼出纳员、考勤员)	(40)
十、员工食堂采购员	(40)
十一、员工食堂库管员	(40)
十二、员工食堂厨师领班	(41)
十三、员工食堂厨师	(42)
十四、员工食堂杂工	(42)
第六节 部门工作项目、程序、标准及服务规范	(43)
一、文件管理	(43)
(一)收文处理	(43)
(二)信件处理	(43)
二、印章启用	(44)
三、开具介绍信	(44)
四、接待	(45)
五、收发	(47)
六、打字	(48)
七、员工食堂管理	(49)
(一)岗职	(49)
(二)建制	(50)
(三)现金	(50)
(四)餐券	(50)

(五)物资	(51)
(六)核算	(52)
(七)开餐	(53)
第七节 部门规章制度	(54)
一、保密制度	(54)
二、会议制度	(54)
三、督办制度	(55)
四、会客制度	(56)
五、关于打字、复印管理的有关规定	(56)
六、酒店大楼管理规定	(57)
七、施工管理规定	(58)
八、夜间值班经理工作制度	(60)
九、办公层节假日值班工作制度	(61)
十、员工浴室管理规定	(62)
十一、文件档案管理办法	(63)
十二、档案文件借阅规定	(64)
十三、计划生育条例	(65)
十四、管理人员家用电话安装、使用和配备手机的 管理办法	(65)
十五、BP 机使用管理办法	(66)
十六、写字间的租赁管理办法	(66)
十七、书籍借阅登记制度	(67)
十八、员工食堂学习制度	(68)
十九、员工食堂现金管理制度	(68)
二十、员工食堂物资管理制度	(68)
二十一、员工食堂核算制度	(69)
二十二、员工食堂清洁卫生制度	(69)
二十三、员工食堂安全制度	(70)

二十四、员工食堂奖惩制度	(70)
第八节 部门工作用表格	(71)
一、值班日志	(71)
二、值班电话记录	(71)
三、电话记录单	(72)
四、重庆银河大酒店收文印章	(72)
五、收文、传阅笺	(73)
六、文件、档案借阅登记表	(74)
七、发文稿纸	(75)
八、收文簿	(76)
九、发文簿	(77)
十、会客登记表	(78)
十一、打字室纸张用量统计表	(78)
十二、员工食堂餐券收入及核算表	(79)
十三、农副产品采购验收单	(80)
十四、员工食堂客餐单	(81)
十五、宴会通知单	(81)
十六 鲜花水果通知单	(82)

第四章 人事培训部

第一节 部门概述	(84)
第二节 部门组织机构图	(85)
第三节 岗位职责与工作内容	(85)
一、经理	(85)
二、人事员	(86)
三、培训员	(87)
第四节 部门工作项目、程序、标准及服务规范	(88)
一、招收员工	(88)

二、员工转正、定级、签订合同·····	(89)
三、员工离店·····	(90)
四、员工养老、失业保险·····	(91)
第五节 部门规章制度·····	(92)
一、部门人员职业道德及工作纪律守则·····	(92)
二、培训制度·····	(93)
三、人事档案管理制度·····	(95)
四、人事劳动管理的有关规定·····	(95)
五、劳动考核管理办法·····	(98)
六、员工更衣柜、制服、名牌发放管理办法·····	(100)
七、临时工管理、考核有关规定·····	(102)
八、倒班宿舍管理规定·····	(103)
九、员工宿舍入住规定·····	(104)
第六节 部门工作用表格·····	(105)
一、招工登记表·····	(105)
二、面试评估表·····	(106)
三、员工上岗情况登记表·····	(107)
四、员工辞职申请书·····	(108)
五、终止合同通知书·····	(109)
六、员工内部调动通知书·····	(110)
七、打卡记录表·····	(111)
八、考勤表·····	(112)
九、住宿申请表·····	(113)
十、过失处罚单·····	(114)
十一、服装领取单·····	(114)
十二、请假申请表·····	(115)
十三、全年工作考核表·····	(116)

第五章 财务部

第一节 部门概述	(118)
第二节 部门组织机构图	(120)
第三节 岗位职责与工作内容	(121)
一、经理	(121)
二、收入主管	(122)
三、会计主管	(123)
四、电脑室主管	(125)
五、系统管理员	(126)
六、出纳员	(127)
七、收入、成本、费用核算员(制证岗位)	(128)
八、综合岗位	(129)
九、资产、债权、债务核算员(兼档案管理)	(131)
十、夜审员	(132)
十一、日审员(兼内勤)	(133)
十二、餐厅验货库管员	(134)
十三、总库验货仓管员	(135)
十四、前台收银领班	(136)
十五、餐厅、茶楼收银领班	(137)
十六、前厅收银员	(138)
十七、餐厅、茶楼收银员	(139)
第四节 部门工作项目、程序、标准及服务规范	(140)
一、系统管理	(140)
二、银行出纳	(146)
三、夜间核数	(148)
四、日审	(153)
五、会计	(157)

六、综合岗位	(158)
七、资产、债权、债务核算	(161)
八、财务档案管理	(163)
九、验货仓管	(164)
十、前台收银	(165)
十一、餐厅、茶楼收银	(174)
第五节 部门规章制度	(178)
一、财务管理制度	(178)
二、会计电算化制度	(199)
第六节 部门工作用表格	(213)
一、收款及核对用帐单、报表格式及使用说明	(213)
(一)收据	(215)
(二)贵重物品保险箱登记卡	(216)
(三)结帐单	(217)
(四)收银缴款表	(218)
(五)收银日报表	(219)
(六)银河茶楼记帐单	(220)
(七)住客消费记帐单	(221)
(八)营业日报	(222)
(九)茶楼西餐营业日报	(223)
(十)餐厅营业日报	(224)
(十一)洗衣单	(225)
(十二)酒水帐单	(226)
(十三)打字复印帐单	(227)
(十四)交通车帐单	(228)
(十五)损坏房间物品索赔表	(229)
(十六)商场帐单	(230)
(十七)总帐余额表	(231)