

春华秋实，岁月如歌。
晋城阳光大酒店已经走过整整十个年头。
十年，一挥间；十年，路漫漫。
然而，「阳光」的儿女们自强不息，奋发向上，
在实践中，不断创新、发展，
总结出一套成功、有效的管理实务。

赢在管理

晋城阳光大酒店 管理实务

主编 樊安林

山西出版集团
山西人民出版社

WIN IN MANAGEMENT

SUNSHINE HOTEL MANAGEMENT PRACTICE

晋城阳光大酒店 管理实务

主编 樊安林

JIN CHENG SUNSHINE HOTEL
MANAGEMENT PRACTICE

山西出版集团
山西人民出版社

编写人员名单

主 编：樊安林

编 委：马引苗 牛桂花 陈慧军 马聪丽

王 勇 樊志忠 郑会莲 祁 丽

侯春太 朱玉喜 李 军 桑军会

苏 维 杨晋萍 靳肖兵 王晋芳

张忠良

序

养在深闺人未识

晋城这个市区居民不足 30 万的城市中,雨后春笋般耸立起星级饭店十几座,而阳光大酒店建设较早,并连续 6 次荣获“山西省最佳三星级饭店”。我多次慕名来此考察学习,总的印象是:一、具有优秀的服务为主的酒店文化,为宾客提供一种崭新的生活享受;二、功能齐全,尤其是其一流的桑拿洗浴设施和精细、周到、舒适的服务,令人叹为观止;三、贯穿于酒店各个程序及部门优秀和周到体贴、人情味浓厚的个性化服务。这在似乎一直处于疲态的酒店业中,吹来一阵清醒的春风。因此,宾客入住“阳光”,可以享受超值的服务和阳光般的温暖与温馨。

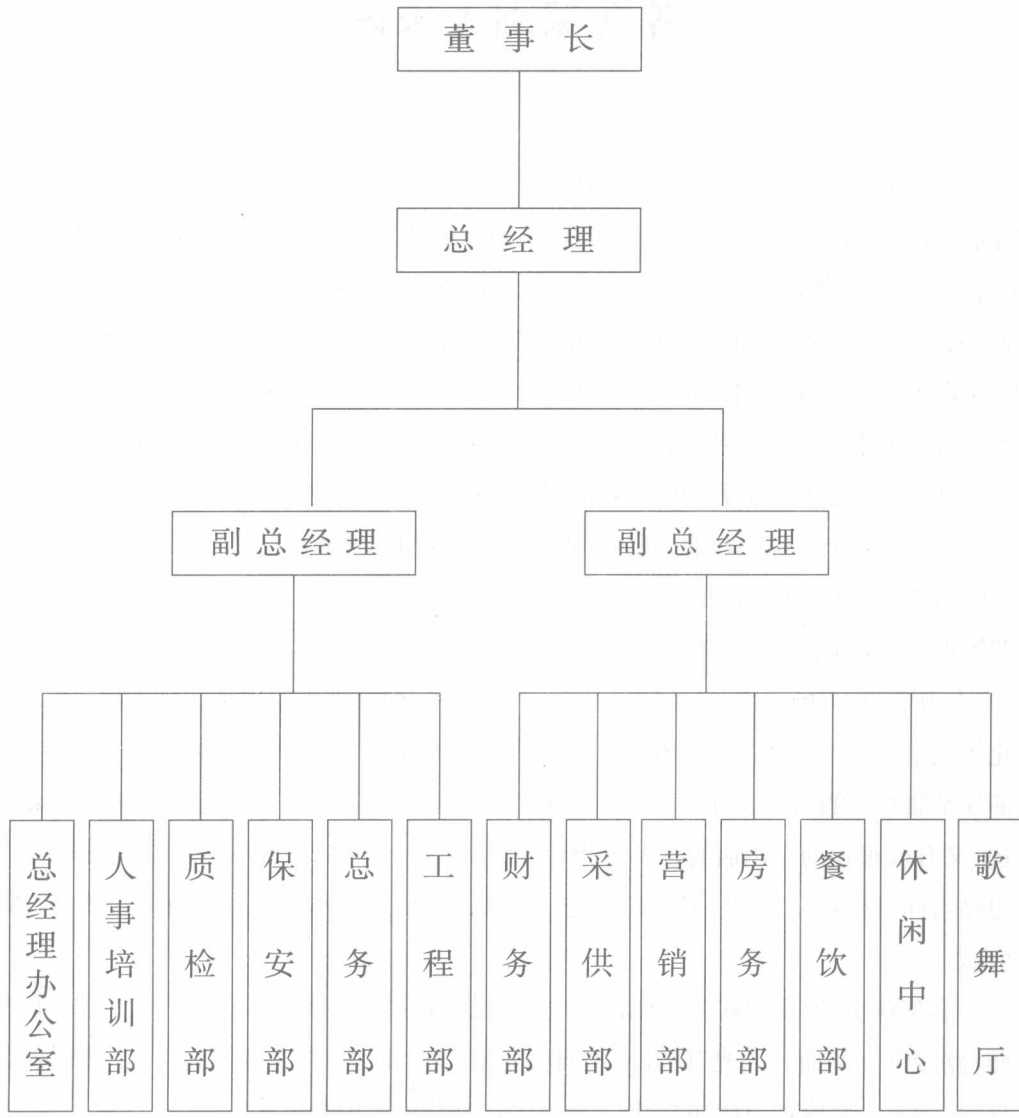
酒店是一个特殊的行业,酒店管理是一个独特的学科体系。《赢在管理》遵循已成型的酒店管理科学体系,在内容安排上既有重点又有系统性,依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主线。它描述了酒店概况和业务规律,阐述了酒店的组织模式、人力资源、市场营销、设备物资管理、公共关系,同时把酒店信息管理、酒店企业文化等充实到书中。酒店管理还是一门实践性很强的学科。本书密切联系实际,各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行,紧紧地围绕着酒店的运行规律而展开,既有理论阐述,又有着很强的对酒店管理的可操作性,不失为一部难得的酒店实用培训参考书,也是与同行相互交流、共同发展,为进一步提高酒店管理水平和服务质量的一个大胆尝试。

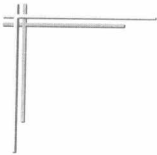
春华秋实,岁月如歌。晋城阳光大酒店已经走过整整十个年头。十年,一挥间;十年,路漫漫。然而,“阳光”的儿女们自强不息,奋发向上,在实践工作中,不断创新发展,总结出一套成功、有效的管理实务,今天要付梓了,值得庆贺!

杨建峰

2006年国庆节

晋城阳光大酒店组织机构





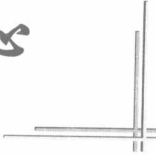
企业精神

◇ 厚德

◇ 尊重

◇ 自觉

◇ 恒心



质量方针

诚信立业

质量兴店

宾客至上

服务第一



目 录

第一章 总经理办公室

第一节 组织机构	(3)
第二节 岗位职责	(4)
总经理岗位职责	(4)
副总经理岗位职责	(4)
总经办主任岗位职责	(5)
文秘岗位职责	(6)
司机岗位职责	(6)
美工岗位职责	(6)
信息中心主管岗位职责	(7)
第三节 管理制度	(8)
公文处理制度	(8)
印鉴使用管理制度	(8)
打字、复印、传真、电话管理制度	(8)
档案管理制度	(9)
报刊、杂志、资料管理制度	(9)
办公用品管理制度	(10)
招待费管理制度	(10)
对外签约制度	(10)
车辆管理制度	(11)
酒店总值班制度	(11)
营业接待值班制度	(13)
会议制度	(13)
钥匙管理制度	(14)
酒店各类表格、手续传递制度	(14)
总经理例会、办公会议制度	(15)
总经理业务会议制度	(15)



酒店员工大会制度	(16)
座谈会制度	(16)
部门经理例会制度	(16)
部门例会制度	(16)
班前班后例会制度	(16)
员工优惠待遇规定	(17)
员工节假日免费用餐暂行规定	(17)
员工工号牌管理制度	(17)
名片印制管理规定	(18)
营销折扣暂行规定	(18)
账务、物品、财产管理人员暂行规定	(18)
宾客赠送小费暂行规定	(19)
外聘人员管理暂行规定	(19)
缴纳个人所得税暂行规定	(19)
管理人员工作要求暂行规定	(20)
外派管理人员工作要求暂行规定	(20)
外来服务人员管理办法	(21)
布草管理制度	(21)
中餐服务员出勤奖励餐费暂行管理办法	(22)
计算机使用管理制度	(22)
各信息系统定期维护保养制度	(23)
考勤售饭系统操作规程	(24)
视频监控系统管理制度	(24)
第四节 工作运营表格	(26)
公文阅办卡	(26)
档案、报刊、杂志、书籍借阅卡	(26)
加盖公章登记表	(27)
电话记录表	(27)
部门经理例会记录表	(28)
文稿发放登记表	(29)
长途电话使用登记表	(29)
内部通启	(30)
美工制作明细表	(31)
印刷申请表	(31)

餐饮、休闲中心、歌舞厅、地库钥匙夜间存放登记表	(32)
考勤表	(32)
()月份工作安排表	(33)
交接班记录表	(33)

第二章 人事质检部

第一节 组织机构	(37)
第二节 岗位职责	(39)
人事部经理岗位职责	(39)
培训教师岗位职责	(39)
工服管理员岗位职责	(39)
质检部经理岗位职责	(40)
质检员岗位职责	(40)
第三节 管理制度	(41)
管理原则	(41)
员工入职	(41)
员工离职	(42)
员工内部调动	(42)
管理人员的任免	(42)
管理人员申报及任命暂行规定	(43)
员工考勤	(44)
员工请假	(45)
员工加班	(46)
福利	(46)
工伤待遇	(47)
人事管理细则	(47)
质检管理制度	(49)
质检奖罚条例暂行规定	(50)
质检管理的基本方法与要求	(54)
质检考核标准暂行规定	(55)
第四节 工作运营表格	(56)
奖罚通知单	(56)
请假申请表	(56)



求职申请表	(57)
入职登记表	(58)
员工辞职审批表	(59)
员工离店清欠表	(60)
人事任免审批表	(61)
晋级申报表	(62)
()年培训计划表	(63)
()月培训总结表	(64)
工服领用明细表	(64)
质检记录表	(65)

第三章 财 务 部

第一节 组织机构	(69)
第二节 岗位职责	(70)
财务部经理岗位职责	(70)
主管会计岗位职责	(70)
出纳员岗位职责	(70)
营业稽核员岗位职责	(71)
会计稽核员岗位职责	(71)
核算员岗位职责	(71)
第三节 管理制度	(73)
财务收支审批制度	(73)
资产管理制度	(74)
稽核管理制度	(77)
发票使用管理制度	(78)
财务印章管理制度	(78)
会计档案管理办法	(79)
会计工作交接制度	(80)
营业收入管理制度	(81)
客账内审制度	(82)
成本费用管理办法	(83)
财产清查制度	(84)
收银员工作程序	(85)

第四节 工作运营表格	(90)
支付审批单	(90)
()盘点溢缺报告单	(90)
通用领料单	(91)
差旅费及车辆支出报销单	(91)
内部调拨单	(92)
发票使用统计表	(92)
销售服务日报表	(93)
信用单位结算单(签单)	(93)
交款单	(94)
酒吧进销存日报表	(94)
酒水订单	(95)
收银员交班簿	(95)
盘点明细表	(96)

第四章 采 供 部

第一节 组织机构	(99)
第二节 岗位职责	(100)
采供部经理岗位职责	(100)
副经理岗位职责	(100)
采购员岗位职责	(101)
记账员岗位职责	(101)
保管员岗位职责	(102)
司机岗位职责	(102)
第三节 管理制度	(103)
食品采购管理制度	(103)
食品采购验收制度	(103)
采购索证制度	(103)
食品出入库登记制度	(104)
库存物品盘点制度	(104)
库房管理制度	(105)
库房卫生管理制度	(105)
库房安全管理制度	(105)



印刷品验收管理制度	(106)
第四节 工作运营表格	(107)
采购申请单	(107)
验收单	(107)
材料、物品入库单	(108)
库存物料(物品)卡片	(108)
原材料直拨单	(109)
原材料用品汇总领料单	(109)
()部卫生消毒记录表	(110)

第五章 营 销 部

第一节 组织机构	(113)
第二节 岗位职责	(114)
营销部经理岗位职责	(114)
市场营销员岗位职责	(114)
客账员岗位职责	(115)
VIP、会议接待员岗位职责	(115)
第三节 管理制度	(116)
营销部日常管理制度	(116)
接待工作管理制度	(116)
接待重要客人操作管理制度	(116)
与旅行社等单位传真、书信及签订协议管理制度	(117)
宾客账单管理制度	(117)
各类型活动操作管理制度	(118)
接待会议注意细则	(118)
会议接待实施方案	(118)
VIP 贵宾接待程序	(121)
会议及 VIP 接待整体服务方案	(123)
会议及 VIP 接待服务保障措施	(125)
第四节 工作运营表格	(126)
会议预订一览表	(126)
客户信息反馈表	(126)
VIP 客人接待一览表	(127)

第六章 保安部

第一节 组织机构	(131)
第二节 岗位职责	(132)
保安部经理岗位职责	(132)
消防主管岗位职责	(132)
保安领班岗位职责	(133)
值班室保安员岗位职责	(134)
大堂岗保安员岗位职责	(134)
巡逻岗保安员岗位职责	(134)
消防员岗位职责	(135)
第三节 管理制度	(136)
保安部工作管理制度	(136)
保安部上班规章制度	(137)
保安部日常管理制度	(137)
每月工作总结制度	(137)
日常工作记录制度	(138)
门卫制度	(138)
保密制度	(139)
进出物品检查制度	(139)
客人意外受伤、病危、死亡处理制度	(139)
财物失窃处理制度	(140)
车辆管理制度	(140)
安全守则	(141)
财产物品出店管理制度	(141)
有毒药品使用管理制度	(142)
现场发生问题处理办法	(142)
受理报案工作程序	(142)
消防安全管理制度	(143)
灭火应急疏散预案	(148)
突发事件应急预案	(152)
第四节 工作运营表格	(157)
出门证	(157)



进出材料检查登记验收单	(157)
来访登记表	(158)
夜间巡逻表	(158)
车辆登记表	(159)
控制器日检登记表	(159)
自动报警系统运行登记表	(160)
消防设备(器材)年(季、月)检登记表	(160)

第七章 总 务 部

第一节 组织机构	(163)
第二节 岗位职责	(164)
总务部经理岗位职责	(164)
核算员岗位职责	(164)
宿舍管理员岗位职责	(165)
员工澡塘管理员岗位职责	(165)
卫生管理员岗位职责	(165)
员工食堂主管岗位职责	(166)
员工食堂领班岗位职责	(166)
员工食堂厨师岗位职责	(167)
第三节 管理制度	(168)
员工宿舍管理制度	(168)
宿舍管理奖罚制度	(168)
宿舍检查管理制度	(169)
宿舍财物使用管理制度	(169)
卫生员管理制度	(170)
员工澡塘管理制度	(171)
员工食堂管理制度	(171)
员工餐厅就餐管理制度	(172)
员工就餐卡使用管理办法	(172)
员工食堂清洁、消毒制度	(173)
第四节 工作运营表格	(175)
财产登记明细表	(175)
废旧物品处理登记表	(175)

员工入住登记表	(176)
---------------	-------

第八章 工 程 部

第一节 组织机构	(179)
第二节 岗位职责	(180)
工程部经理岗位职责	(180)
主管岗位职责	(180)
领班岗位职责	(181)
核算员岗位职责	(181)
弱电维修工岗位职责	(182)
强电维修工岗位职责	(182)
电梯维修工岗位职责	(183)
木工、油漆工、维修工岗位职责	(183)
水质化验工岗位职责	(184)
司炉工岗位职责	(184)
管道维修工岗位职责	(185)
空调维修工岗位职责	(185)
机房技工岗位职责	(186)
第三节 管理制度	(187)
一、工程实务管理制度	(187)
司炉工交接班制度	(187)
锅炉房安全保卫制度	(187)
锅炉房卫生管理制度	(188)
值班制度	(188)
酒店所有设备的使用和管理制度	(189)
工具管理制度	(189)
交接班制度	(190)
工程维修材料管理制度	(190)
工程维修管理制度	(190)
设备事故分析处理标准	(191)
设备检修保养制度	(191)
设备日常巡检管理制度	(191)
设备日常维修管理制度	(192)



工程安全、防火管理制度	(192)
设备安全检查标准	(193)
要害部门管理制度	(193)
二、能源系统管理制度	(194)
用电安全检测管理制度	(194)
配电房安全运行管理制度	(195)
电工维修管理制度	(195)
变压器维修保养制度	(195)
双电源管理制度	(196)
发电机管理制度	(196)
三、输送系统管理制度	(196)
电梯设备维修保养制度	(196)
电梯安全操作管理制度	(197)
四、供热系统管理制度	(197)
锅炉房日常例行设备维修保养制度	(197)
锅炉设备检修保养标准	(198)
水质管理制度	(199)
水处理人员交接班制度	(199)
锅炉操作管理制度	(199)
水处理操作规程	(201)
五、制冷通风系统管理制度	(202)
恒温水热交换器操作程序	(202)
休闲中心池洗设备操作程序	(203)
溴化锂制冷机开机程序	(203)
溴化锂制冷机停机程序	(204)
恒温水机房运行规程	(204)
六、其他管理制度	(205)
二次供水管理制度	(205)
特种设备(锅炉、电梯)事故应急预案	(205)
煤气管道安全使用管理制度	(206)
配电房管理制度	(207)
电视机房管理制度	(207)
机房操作规程及注意事项	(208)
第四节 工作运营表格	(209)

工程维修单	(209)
工程部派工单	(209)
315 配电室记录表	(210)
设施设备维护保养记录表	(210)
设施设备完好率汇总表	(211)
电梯维修记录表	(212)
锅炉房交接班原始记录表	(213)
锅炉房巡回检查记录表	(213)
锅炉运行日志	(214)
锅炉停运原因记录表	(214)
溴化锂机组运转记录表	(215)
三楼机房运行原始记录表	(216)
锅炉水处理运行分析记录表	(217)

第九章 餐 饮 部

第一节 组织机构	(221)
第二节 岗位职责	(222)
餐饮部经理岗位职责	(222)
副经理岗位职责	(222)
厨师长岗位职责	(223)
办公室主任(兼核算员)岗位职责	(224)
营业主任岗位职责	(224)
中餐主管岗位职责	(225)
西餐主管岗位职责	(225)
酒吧主管岗位职责	(226)
西餐领班岗位职责	(226)
中餐楼面领班岗位职责	(227)
酒吧领班岗位职责	(227)
送餐领班岗位职责	(227)
传菜领班岗位职责	(228)
洗碗领班岗位职责	(228)
文员岗位职责	(228)
迎宾员岗位职责	(229)

