

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

◆ 星 ◆ 级 ◆ 酒 ◆ 店 ◆

行政人事部

经 理 案 头 手 册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 星 · 级 · 酒 · 店 ·

行政人事部

经理案头手册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店行政人事部经理案头手册/中国酒店员工素质研究组编著.

- 北京: 中国经济出版社, 2008. 4

(中国酒店岗位培训系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5017 - 8499 - 8

I. 星… II. 中… III. 饭店—企业管理: 人事管理—手册 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027628 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

策划编辑: 叶亲忠 (电话: 010 - 88380089 E-mail: yeqz@sina.com)

责任编辑: 牛慧珍 (电话: 010 - 68355210 E-mail: niuhezhen@yahoo.com.cn)

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞装帧设计工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京人民文学印刷厂

开 本: 787mm × 980mm 1/16

印张: 11.75 字数: 150 千字

版 次: 2008 年 5 月第 1 版

印次: 2008 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 8499 - 8/F · 7491

定价: 26.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

中国酒店岗位培训系列丛书

编委会

主 编：陈明星

编委会名单（以姓氏笔画顺序排列）：

于国强	马兴欢	王美玉	王国付	叶红婷
张 伟	张绮霞	刘 铭	刘树毅	吕文俊
连海安	许芩芩	陈明国	陈三月	陈明阳
陈 鹏	陈明丽	周 迎	季福林	杨 微
庞海波	罗志刚	金 凤	赵风全	姚秋华
郭明武	郭海平	徐宝良	舒朝普	彭 敏
彭 鑫	谢 进	程 功	熊 威	戴 玄

序 言

《中国酒店岗位培训系列丛书》即将出版发行之际，受邀为本系列丛书作序，思索之余，浅谈本人观点，权当抛砖引玉！

近年来，中国酒店业正以惊人速度发展，中国酒店业门户网站：最佳东方（VeryEast.Cn）信息中心的数据显示，截至2006年底，全国星级酒店总数达到13378家，同比增长11.26%，国际联号酒店在中国的扩张速度超过了20%，经济型酒店更以每年200%~300%的速度发展。2007年，全国住宿与餐饮业零售额累计突破1.2万亿元，同比增长19.4%。

但是相对于酒店业的快速发展，酒店教育在中国的发展却相对滞后。最佳东方对国内星级酒店所做的调查发现：90%以上的酒店认为，当前旅游类院校偏重课堂理论教学，对实践环节重视不够，传授内容与实践脱节。人才的缺失，已成为制约中国酒店业发展壮大的瓶颈因素。

作为培养酒店管理人才的大专、本科院校，他们更多注重理论知识的传授，而这些知识恰恰与实践运作脱节，再加上授课老师多数本身并不懂酒店，缺乏实际酒店管理经验。可以想象，一个搞不清楚状况的老师，教出的学生是什么样子。当毕业生进入酒店，酒店还要花大量人力物力从最基础的内容从头教起。酒店企业哀叹无才可用，甚至排斥录用应届生也是在情理之中。

国外的“洛桑模式”之所以备受推崇，是因为它将理论知识

和实践运作的结合渗透到教学的每一个环节，教学过程实际就是在酒店企业工作的过程。学校就是酒店，学生以酒店员工的身份负责其他人的饮食和住宿，他们从日常生活中学习和了解酒店业务，体会酒店人应有的职业精神。通过这样的潜移默化，学生毕业后进入酒店自然就知道该怎么工作，该具备怎样的职业态度。

最值得一提的是，瑞士洛桑管理学院还要求从教者必须具有实践经验，每隔三五年要回到企业里去，不断丰富新的经营信息，调研酒店企业经营中出现的新问题，从而不断更新教学内容，提高教学质量。如此周而复始，使得教学始终与行业紧密结合。这些都是值得我们国内教育培训机构思考和借鉴的。

21 世纪，中国酒店业的发展需要大量高素质的专业人才。这支人才队伍的形成不仅需要国内酒店企业和大中专院校、教育机构的共同努力，更需要广大酒店人自发自动地主动学习和积极实践，希望这套丛书能给广大的同行和读者带来一些启发和思考。

最佳东方——中国酒店业门户网站 CEO 乔毅

2008 年 3 月

前 言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。中国酒店业正逐渐成为全球酒店市场的一个重要组成部分。环球大视野下的中国酒店，如何在竞争中立于强者之位，倡导特色、个性化服务无疑是每个酒店不约而同采用的办店理念，但特色、个性化服务的根基则是酒店每个员工对客户服务的专业化、规范化水平。可以说，员工素质直接影响到酒店发展的成败，影响到酒店特色与个性化服务理念的执行效果。酒店专业化、规范化服务是特色、个性化服务的重要基础和保证。提升酒店员工专业化、规范化服务水平已迫在眉睫！

“中国酒店员工素质研究组”经过多年的深入研究，在诸位业界专家和最佳东方——中国酒店业门户网站的大力支持下，立足中国国情，推出了“中国酒店岗位培训系列丛书”。本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、

工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

本系列丛书具有以下几个特点：

1. 内容详尽、涵盖面广

本系列丛书汇集了国际酒店培训管理的先进管理经验和方法，内容全面详尽、系统，工作标准与工作规范涵盖了酒店各职能部门工作的方方面面，能全面系统地指导酒店各岗位职能的培训工作。其中的表格与制度，各酒店根据具体情况进行适当修改即可使用，能极大地提高员工的工作效率和企业的运营效率。

2. 内容实用、可操作性强

本系列丛书没有过多的理论阐述，内容通俗易懂。工作规范与标准，条理清晰、可操作性强；管理制度，能紧密结合酒店的实际情况，完备而规范；常用表格，简洁规范、方便实用，稍作修改即可使用。无论是工作标准，还是岗位职责的界定与描述，实用性和可操作性都很强。

3. 内容专业，针对性强

本系列丛书由“中国酒店员工素质研究组”所有专家和资深酒店培训讲师经过多年的深入研究而编写，并得到了北京、上海、深圳等地的星级酒店的全力支持，内容专业而不脱离实际，针对性强。

本系列丛书既适合酒店各职能部门广大员工参考阅读，也可作为酒店管理人员进行岗位培训的专用教材。

中国酒店员工素质研究组

2008年2月

目 录

CONTENTS

第 1 章 行政人事部概述

1.1 人力资源部的地位及任务	1
1.2 人力资源部的工作内容及特点	4
1.3 行政部的地位及任务	7
1.4 行政部的工作内容	8

第 2 章 行政人事部工作人员岗位职责

2.1 人力资源部经理	11
2.2 培训主管	13
2.3 培训教师	14
2.4 劳资福利主管	15
2.5 工资员兼文员	16
2.6 人力资源主管	17
2.7 人事外勤主管	19
2.8 行政部经理	20
2.9 行政主管	21
2.10 员工理发师	22
2.11 更衣室管理员	23
2.12 员工浴室管理员	24

2.13	驾驶员	24
2.14	绿化卫生员	25
2.15	员工餐厅主管	26
2.16	员工餐厅厨师	28
2.17	员工餐厅服务员	29
2.18	员工宿舍主管	30
2.19	员工宿舍管理员	31
2.20	员工宿舍维修工	31
2.21	员工更衣间清洁工	32
2.22	医务室医生	33

第3章 行政人事部工作规范

3.1	补充员工工作规范	34
3.2	员工报到、工作分配工作规范	35
3.3	办理员工录用手续工作规范	36
3.4	新进员工签订劳动合同工作规范	36
3.5	合同到期员工签订劳动合同工作规范	37
3.6	办理社会保险工作规范	38
3.7	办理员工离店手续工作规范	38
3.8	员工体检工作规范	39
3.9	办理失业工作规范	40
3.10	员工晋升降职工作规范	41
3.11	员工计划生育工作规范	42
3.12	岗位效益工资分配工作规范	43
3.13	质量检查督导工作规范	43
3.14	编制培训计划工作规范	44
3.15	新员工岗位资格培训工作规范	45
3.16	岗位提高培训工作规范	46
3.17	员工转岗培训工作规范	47
3.18	员工离岗培训工作规范	47

3. 19	员工外出培训工作规范	48
3. 20	接受委托培训工作规范	49
3. 21	解除员工合同工作规范	50
3. 22	办理员工除名、辞退、开除工作规范	51
3. 23	办理员工退休工作规范	52
3. 24	员工理发员工作规范	52
3. 25	驾驶员工作规范	54
3. 26	车辆管理工作规范	55

第 4 章 行政人事部管理制度模板

4. 1	劳动组织管理制度模板	57
4. 2	劳动定员管理制度模板	59
4. 3	酒店管理人员的管理制度模板	61
4. 4	劳动力计划管理制度模板	63
4. 5	劳动力调配管理制度模板	64
4. 6	劳动力招聘录用管理制度模板	65
4. 7	持证上岗管理制度模板	68
4. 8	劳务工管理制度模板	69
4. 9	劳动合同管理制度模板	70
4. 10	劳动争议管理制度模板	71
4. 11	员工考评管理制度模板	72
4. 12	规章制度的管理制度模板	73
4. 13	专业技术职称评定和考核管理制度模板	73
4. 14	员工技术等级考核管理制度模板	74
4. 15	档案管理制度模板	75
4. 16	人力资源工作目标管理制度模板	77
4. 17	考勤管理制度模板	78
4. 18	员工奖惩管理制度模板	81
4. 19	工资管理制度模板	82
4. 20	人工成本管理制度模板	84

4.21	社会保险与员工福利管理制度模板	86
4.22	员工工伤管理制度模板	87
4.23	劳动仲裁管理制度模板	88
4.24	质量检查督导管理制度模板	88
4.25	培训经费管理制度模板	89
4.26	培训管理制度模板	90
4.27	培训计划管理制度模板	93
4.28	岗位提高培训制度模板	94
4.29	员工外出培训管理制度模板	95
4.30	接受委托培训管理制度模板	95
4.31	培训追踪评估制度模板	96
4.32	人力资源部办公室管理制度模板	97
4.33	人事管理制度模板	98
4.34	奖惩管理制度模板	99
4.35	员工工牌管理制度模板	100
4.36	客用设施管理制度模板	100
4.37	实习生管理制度模板	101
4.38	员工通道管理制度模板	102
4.39	考勤管理制度模板	103
4.40	人事档案管理制度模板	104
4.41	员工请假管理制度模板	106
4.42	员工职前培训工作制度模板	107
4.44	员工岗位聘用工作制度模板	109
4.45	员工培训与教育管理制度模板	112
4.47	临时工雇用管理制度模板	115
4.48	单身宿舍管理制度模板	117
4.49	员工餐厅管理制度模板	118
4.50	车辆管理制度模板	119
4.51	浴室管理制度模板	120
4.52	医疗管理工作制度模板	121

第5章 行政人事部工作实用表格举例

5.1 招聘面试评分表	124
5.2 求职人员登记表	125
5.3 新进人员政审表	126
5.4 员工登记表	127
5.5 招聘人员业务技术考核登记表	128
5.6 特殊工种工作人员登记表	130
5.7 新员工见习熟练期转正定级审批表	131
5.8 解除劳动合同审批表	132
5.9 续签劳动合同审批表	133
5.10 员工离店手续审批表	134
5.11 解除终止劳动合同通知单	135
5.12 员工待退休审批表	135
5.13 请假单	137
5.14 员工探亲登记表	138
5.15 员工结婚申请表	139
5.16 员工加班申请表	140
5.17 职工考勤表	141
5.18 考核考勤月汇总表	142
5.19 员工出勤率台账表	143
5.20 人员状况统计表	144
5.21 人员调动情况表	145
5.22 员工情况登记表	146
5.23 奖励登记表	147
5.24 员工个人工作目标月度管理表	148
5.25 人员培训考核表	149
5.26 岗位资格培训合格证书	150
5.27 岗位提高培训报名表	151
5.28 岗位资格培训证书	152

5.29	员工转岗培训申报表	153
5.30	员工转岗培训通知	154
5.31	员工转岗培训考核评估表	155
5.32	员工离岗培训申报表	156
5.33	员工离岗培训通知	157
5.34	员工离岗培训考核评估表	158
5.35	委托培训实习通知	159
5.36	委托培训实习鉴定表	161
5.37	培训记录表	162
5.38	培训工作绩效评估表	163
5.39	客人投诉日报表	164
5.40	质量检查记录表	164
5.41	服务质量检查周报	165
5.42	每月部门奖惩情况一览表	166
5.43	员工工资供给关系转移证	167
5.44	总经理奖励基金审批表	168
5.45	面试通知书	169
5.46	派车通知单	169
5.47	月度出车统计表	171

第 1 章 行政人事部概述

1.1 人力资源部的地位及任务

1. 人力资源部的地位

人力资源部是酒店人力资源管理、劳动工资管理、培训管理、督导检查管理的职能部门。在酒店经营管理中,人力资源部承担着人力资源开发、协调酒店内部人事关系和组织酒店开展培训工作,降低人工成本以及为酒店员工努力创造良好的工作环境的重任。人力资源部的工作重点是酒店经营管理和业务发展提供人力资源保证,确保酒店经营管理的正常运行和持续发展。

人力资源部提供酒店经营活动中所需的充足的各种人力资源;提高人员素质以及合理利用和开发人力资源;发挥员工的积极性,挖掘潜能。

通过人力资源部的工作,在全酒店上下均能明确地树立起现代人才观念,真正做到了解人、关心人、尊重人、培养人,合理地选好人、用好人,使得人尽其才、才尽其用。

要在酒店内部真正按照科学合理的原则,根据实现企业目标的需要,从最大限度调动人的工作积极性、创造性出发,制定出整套包括选拔、培养、使用、考核和奖惩在内的劳动人事制度和分配制度,科学地定岗定编,使人与事得以最佳结合。

人力资源部的工作既有阶段性目标,又要有贯彻始终、永无止境

的追求。因为社会的发展,科学技术的进步会不断地给人力资源开发提出新课题,且酒店管理思想、管理体制、管理手段和管理方法的科学化、现代化本身也要求员工不断调整自己的知识结构,提高自己的知识水平。人力资源部要尽可能为员工表现自己的能力提供机会,使他们获得的知识在实践中转化为经验,上升为理论。

2. 人力资源部的工作任务

(1) 科学地了解和评价人

酒店为了正常开展业务,必须拥有一批具有各种特长和才能的人员,要不断培养和造就各种人才,使用各种人才,其基础首先是了解和评价人。要了解人,就要研究和一定社会形态相联系的人所具有的本质特征和意识观念,研究人的需要和追求,研究人的个性特征,研究人的长处和短处,从社会学和生理学的角度对人的不同特征进行研究分类。通过研究,对研究对象有一个全面的了解和客观的评价。对人的了解和评价既要从整体出发,确立正确的人生观和科学的评价尺度,也需从每个个体的特殊性出发,了解和评价各个个体的基本素质、思想意识、才智能力、业务水平、造就的可能性。对个体的了解评价也许更现实、更重要。只有当每个个体的状态和发展趋势得到客观全面的反映和分析评价,那么造就人才、开发人力资源才能有一个坚实的基础。

(2) 积极造就并且合理使用人

酒店人员工作的基本特点是独立性强。在独立作业过程中,可充分运用自身的智慧、才能和经验。这种独立性要求酒店从业人员具有某一方面合格的业务能力和较强的独立工作能力,所有这些能力需要培养和造就。

当人存在于世时就具备原始的基本素质,人的原始基本素质只是能从事某一职业的基础,而要适合某一行业的需要,还必须具备行业素质。酒店人员的行业素质是指从业人员所具有的能适合本行业特定

工作内容和对象的自身素质。行业素质不但因行业内容、标准、要求不同,在同一行业还有层次标准的不同。酒店从业人员要达到一定的行业素质标准,并不断地向高层次发展,就要对从业人员进行专业训练和素质塑造。训练和塑造既包括有计划有目的的灌输、训练,也包括引导并创造条件让从业人员发挥主动性,进行自我训练和自我塑造,以求得自我发展,逐渐具备酒店各专业业务所需要的行业素质。也就是说,造就人是在了解和评价人的基础上,根据每个人的长处和短处,给予外在的条件和培养产生内在的动力,充实强化从业人员的长处,克服和消除短处,从而使其成才的过程。

造就人的目的是为了使用人。使用人就是根据每个人的特长和才能,把他放到合适的岗位上,使每个人的才智得到尽可能充分的发挥。第一,使用人是在评价人、造就人的基础上,对人量位;第二,大胆放手使用,积极引导,而不是过多的干预;第三,有使用也要有考核、考评,以使每个人能更恰当地发挥自己的才能;第四,使用和造就相结合,有使用也要有造就。

(3) 优化组合人才群体结构

一支优秀的员工队伍,必须经过科学合理的配置,才能形成最佳的员工组合。酒店人才群体结构是指群体成员的能力、知识、专业、性格、年龄以及思想、道德观念等要素的有机组合。即酒店员工为了一个共同的目标,通过一定的社会关系,在酒店内组成一个相对独立的人才群体,又通过某种联系形成酒店人才群体结构。这种结构形式决定各个酒店员工(如总经理、部门经理、服务人员)在群体中所应处的地位和作用,所应承担的相对独立的职责和任务,通过群体结构将他们联系在一起,相互发生作用,形成一个有机的整体。

(4) 处理好人才流动问题

在市场经济条件下,人才稳定是相对的,流动是绝对的。对一家酒店而言,员工流动过快无疑不利于企业的发展。根据有关调查资料,近年来酒店员工流动比较频繁,不少酒店流动率都在 25% 以上。