

引进西方先进管理经验

借鉴国外成功规章制度

国际酒店 管理制度 典范

主编：梁百行
东 明



专利文献出版社

国际酒店管理制度典范

主 编 梁百行 东 明

副主编 姬仲鸣 卢建成 刘 玮

吉林文献出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

国际酒店管理制度典范/梁百行主编. —北京: 专利文献出版社, 1997. 6

ISBN 7-80011-248-9

I. 国… II. 梁… III. 饭店-经济管理-企业管理制度-世界 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 10628 号

国际酒店管理制度典范 (上、下卷)

主 编 梁百行	封面设计 海 山
责任编辑 黄树玉	版式设计 王 斌
专利文献出版社 北京市海淀区蓟门桥西土城路 6 号 邮政编码 100088	电话 (010) 62362813 新华书店北京发行所发行 北京顺义彩虹印刷厂印刷
787×1092 毫米 16 开 132 印张 1700 千字	1997 年 6 月北京第一版 1997 年 6 月北京第一次印刷
印数: 1—3000	定价: 498.00 元

ISBN 7-80011-248-9/Z · 239

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

《国际酒店管理制度典范》

编辑委员会

主 编：梁百行

副 主 编：姬仲鸣 卢建成

编 委：	王 斌	王胜利	王 强	周广宇
	夏于全	符国赖	季曙华	吴旭明
	何立岩	雷士云	米翠竹	刘菊秀
	常海利	田 涛	吴 毅	石 磊
	刘延东	李增毅	丁俊杰	盛 琪
	马连龙	谢 热	李锦光	董宏伟
	于俊清	任柒有	王 飞	肖惠兰
	周锦龙	闫荣凤	许柏霞	安国胜
	张 军	刘瑞林	刘中欣	商桂江
	朱玉成	吴宝清	卢盛超	成 勇
	邹德宇	池 腾	张亚光	李 军
	卢宏森	丁德华	樊孝文	苟全昌
	朱玉平	张 阜	庞茂军	

前言

“他山之石，可以攻玉”，国外的酒店管理历经数百年的发展，其先进的管理水平、严格的规章制度和完善的管理经验，是非常值得国内酒店学习和借鉴的。酒店是一个“小王国”，它部门齐全，职能完备，日常工作细致、繁多而复杂，相对于其他行业，管理显得尤为重要。有鉴于此，本书编委会的全体同仁不辞劳苦、废寝忘食，查阅和参考了大量先进的国际酒店管理制度资料，采纳了许多具有丰富酒店管理经验人士的宝贵意见，许多文本直接来自著名国际酒店的内部规章制度，最后终于编辑而成这部《国际酒店管理制度典范》（以下简称《典范》），旨在介绍一套现代化的酒店构架管理体系，提供一种高效率的酒店经营运转模式，为促进中国酒店管理现代化尽绵薄之力。

《典范》共分两卷。上卷七编：一、总经理室管理制度典范；二、营销部管理制度典范；三、前厅部管理制度典范；四、房务部管理制度典范；五、餐饮部管理制度典范；六、娱乐部管理制度典范；七、商场部管理制度典范。下卷九编：八、财务部管理制度典范；九、车务部管理制度典范；十、人事培训部管理制度典范；十一、事务部管理制度典范；十二、工程部管理制度典范；十三、保安部管理制度典范；十四、现代国际酒店组织机构与定级标准典范；十五、现代国际酒店管理文本典范；十六、附录。

这部《典范》的特点很明显。首先，它具有鲜明的时代性，我们着重选辑了国际上具有代表性和典范性的酒店管理制度，基本上反映了九十年代乃至未来世界酒店管理的发展趋势，可以启发读者以建设现代酒店的新思路；其次，本书系统而全面地展示并规范了酒店各部门的管理制度，并附有国际

酒店组织机构与定级标准典范和酒店管理文本,可读性极强;第三,这部《典范》大部分内容是以图表形式出现的,具有很强的可操作性,使读者能够方便、快捷地比照以制定适合其自身管理体系的新制度。

《典范》对各大酒店的总裁、经理、办公室主任、财务主管、人事主管、客房部经理、餐饮娱乐部门及公关营销部门、安全保卫部门都是一本不可多得的参考书。

此外,需要说明的是,《典范》中的管理体系和管理模式适合酒店、宾馆、饭店、写字楼、旅馆、招待所及各级省市市政府、企业集团驻外地的办事处、联络处。

由于《典范》规模较大,编写时间仓促,加上我们水平有限,错漏之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编 者

一九九七年六月

LEADING TRAVEL TRADE ASSOCIATIONS:



**AMERICAN SOCIETY
OF TRAVEL AGENTS**
711 Fifth Avenue
New York, N.Y. 10022
212 486 0700



**AMERICAN HOTEL &
MOTEL ASSOCIATION**
888 Seventh Avenue
New York, N.Y. 10019
212 265 4506



**DISCOVER AMERICA
TRAVEL ORGANIZATION**
1100 Connecticut Avenue
Washington, D.C. 20036
202 293 1433



**HOTEL SALES
MANAGEMENT ASSOCIATION**
362 Fifth Avenue
New York, N.Y. 10001
212 868 3466



**PACIFIC AREA
TRAVEL ASSOCIATION**
228 Grant Avenue
San Francisco, Calif. 94108
415 986 4646



**WESTERN AMERICA
CONVENTION & TRAVEL ASSOCIATION**
220 Montgomery Street
San Francisco, Calif. 94104
415 788 6010



**CARIBBEAN
HOTEL ASSOCIATION**
1120 Ashford Avenue
Santurce, P.R. 00907
809 725 9139



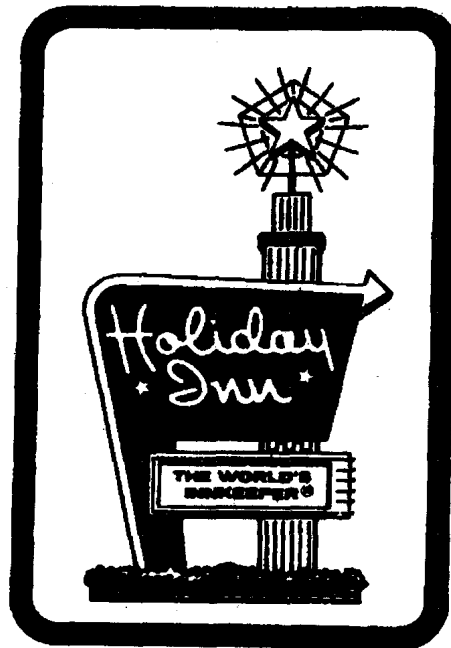
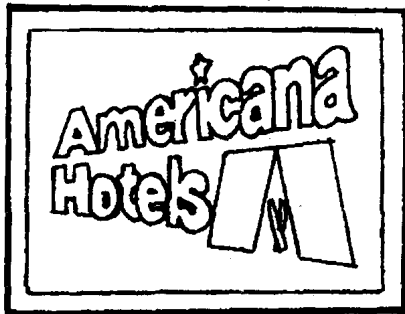
**CARIBBEAN
TOURISM ASSOCIATION**
20 E. 46th Street
New York, N.Y. 10017
212 682 0435



Sheraton



the gracious world of
Regent International Hotels



HILTON INTERNATIONAL

WESTERN INTERNATIONAL HOTELS



INTER-CONTINENTAL HOTELS

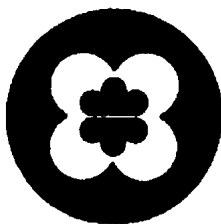
WE HELP YOU LOOK GOOD IN MORE THAN 20 CITIES AROUND THE WORLD.

Quality Inn



Hotels

Come visit the Hiltons.



HYATT HOTELS

Marriott® HOTEL

Come visit the Hiltons.



TRAVELODGE®

目 录

上 卷

第一编 总经理室管理制度典范

第一章 总经理室工作人员职业素质标准典范

第一节 总经理职业素质标准	(3)
一 总经理职业素质标准	(3)
二 副总经理职业素质标准	(4)
第二节 行政管理办公室工作人员职业素质标准	(5)
一 总经理室主任职业素质标准	(5)
二 总经理室秘书职业素质标准	(6)
三 电脑室主管职业素质标准	(7)
四 电脑室操作员职业素质标准	(8)
五 保密员职业素质标准	(9)
六 总经理室司机职业素质标准	(10)

第二章 总经理室工作人员岗位责任制典范

第一节 决策层工作人员岗位责任制	(11)
一 总经理岗位责任制	(11)
二 常务副总经理岗位责任制	(13)
三 行政人事副总经理岗位责任制	(15)
四 饮食、康乐副总经理岗位责任制	(17)
五 营业部门总经理助理岗位责任制	(18)
六 后勤部门总经理助理岗位责任制	(19)
七 总经理行政秘书岗位责任制	(21)
八 总经理室值班秘书岗位责任制	(22)
九 总经理室档案秘书岗位责任制	(23)
第二节 行政管理办公室工作人员岗位责任制	(24)
一 总经理室主任岗位责任制	(24)
二 电脑室主管岗位责任制	(26)
三 电脑室操作员岗位责任制	(28)

四	信息组经理岗位责任制	(29)
五	信息组信息员岗位责任制	(30)
六	信息组值班人员岗位责任制	(31)
七	电脑操作员岗位责任制	(32)
八	公关宣传组长岗位责任制	(33)
九	公关宣传员岗位责任制	(34)
十	保密员岗位责任制	(35)
十一	总经理室通讯员岗位责任制	(37)
十二	总经理室司机岗位责任制	(38)
十三	夜班值班经理岗位责任制	(39)

第三章 总经理室管理制度典范

第一节	总经理室实务管理制度	(41)
一	日常部门经理例会制度	(41)
二	酒店每周例会制度	(43)
三	设置酒店总值班制度	(44)
四	印章使用管理制度	(45)
五	酒店呈文操作管理制度	(46)
六	酒店招待用餐管理制度	(47)
七	酒店各级对客优惠权限或减免权限管理制度	(49)
第二节	行政管理办公室管理制度	(53)
一	日常工作安排管理制度	(53)
二	收发文管理制度	(54)
三	档案管理制度	(56)
四	保密室管理制度	(58)
五	档案文件借阅管理制度	(60)
六	电脑操作保密制度	(61)
七	电话微机操作管理制度	(63)
八	电脑室紧急情况处理制度	(64)
九	部门经理考勤管理制度	(66)

第二编 营销部管理制度典范

第一章 营销部工作人员职业素质标准典范

第一节	销售部工作人员职业素质标准	(69)
一	销售部经理职业素质标准	(69)
二	销售部副经理职业素质标准	(70)
三	国外销售经理职业素质标准	(71)

四 国外销售代表职业素质标准	(72)
五 旅行社销售代表职业素质标准	(73)
六 商务销售代表职业素质标准	(74)
七 导游员职业素质标准	(75)
八 销售部文员职业素质标准	(76)
第二节 公关部工作人员职业素质标准	(77)
一 公关部经理职业素质标准	(77)
二 公关代表职业素质标准	(78)
三 美术部主管职业素质标准	(79)
四 美术部制作领班职业素质标准	(80)
五 美术制作人员职业素质标准	(81)
第二章 营销部工作人员岗位责任制典范	
第一节 销售部工作人员岗位责任制	(82)
一 销售部经理岗位责任制	(82)
二 销售部副经理岗位责任制	(84)
三 销售部主管岗位责任制	(85)
四 国外销售经理岗位责任制	(86)
五 国外销售代表岗位责任制	(87)
六 旅行社销售代表岗位责任制	(88)
七 商务销售代表岗位责任制	(89)
八 导游员岗位责任制	(90)
九 销售部文员岗位责任制	(91)
第二节 公关部工作人员岗位责任制	(92)
一 公关部经理岗位责任制	(92)
二 公关代表岗位责任制	(94)
三 公关员岗位责任制	(95)
四 美术部主管岗位责任制	(96)
五 美术部制作领班岗位责任制	(98)
六 美术制作人员岗位责任制	(99)
第三章 营销部管理制度典范	
第一节 营销部实务管理制度	(99)
一 销售长住客订房操作管理制度	(99)
二 接待重要客人(V. I. P.)操作管理制度	(101)
三 重要客人(V. I. P.)抵店服务管理制度	(103)
四 重要客人(V. I. P.)离店服务管理制度	(104)
五 公关部接待工作管理制度	(105)
六 接待旅游团队工作管理制度	(106)
七 与旅行社传真、书信来往和签订合同管理制度	(107)
八 订房处理制度	(108)

九 大型活动操作管理制度·····	(110)
第二节 营销部行政管理制度·····	(112)
一 营销部日常管理制度·····	(112)
二 客户情况档案管理制度·····	(114)
三 大型活动档案管理制度·····	(115)
四 部门业务档案管理制度·····	(116)
五 营销部资料管理制度·····	(117)
六 营销部例会制度·····	(118)
七 营销部工作汇报制度·····	(120)
八 营销部工作业绩考核制度·····	(121)
九 美工室管理制度·····	(122)

第三编 前厅部管理制度典范

第一章 前厅部工作人员职业素质标准典范

第一节 前厅部办公室工作人员职业素质标准·····	(127)
一 前厅部经理职业素质标准·····	(127)
二 前厅部副经理职业素质标准·····	(128)
三 前台主管职业素质标准·····	(129)
四 前厅部文员职业素质标准·····	(130)
五 大堂副理职业素质标准·····	(131)
第二节 预订处工作人员职业素质标准·····	(132)
一 预订主管职业素质标准·····	(132)
二 预订领班职业素质标准·····	(133)
三 预订员职业素质标准·····	(134)
第三节 接待处工作人员职业素质标准·····	(135)
一 接待处领班职业素质标准·····	(135)
二 接待员职业素质标准·····	(136)
三 机场代表职业素质标准·····	(137)
第四节 礼宾组工作人员职业素质标准·····	(138)
一 礼宾组主管职业素质标准·····	(138)
二 礼宾组领班职业素质标准·····	(139)
三 迎宾员职业素质标准·····	(140)
四 行李生职业素质标准·····	(141)
第五节 总机班工作人员职业素质标准·····	(142)
一 总机班主管职业素质标准·····	(142)
二 电话房领班职业素质标准·····	(143)

三 电话房接线生职业素质标准·····	(144)
第六节 商务中心工作人员职业素质标准·····	(145)
一 商务中心主管职业素质标准·····	(145)
二 商务中心领班职业素质标准·····	(146)
三 商务中心服务员职业素质标准·····	(147)
第二章 前厅部工作人员岗位责任制典范	
第一节 前厅部办公室工作人员岗位责任制·····	(148)
一 前厅部经理岗位责任制·····	(148)
二 前厅部副经理岗位责任制·····	(150)
三 前台主管岗位责任制·····	(151)
四 前厅部文员岗位责任制·····	(152)
五 大堂副理岗位责任制·····	(153)
第二节 预订处工作人员岗位责任制·····	(156)
一 预订处主管岗位责任制·····	(156)
二 预订处领班岗位责任制·····	(157)
三 预订员岗位责任制·····	(158)
第三节 接待处工作人员岗位责任制·····	(159)
一 接待处主管岗位责任制·····	(159)
二 接待处领班岗位责任制·····	(161)
三 接待员岗位责任制·····	(162)
四 机场代表岗位责任制·····	(163)
第四节 礼宾组工作人员岗位责任制·····	(164)
一 礼宾组主管岗位责任制·····	(164)
二 礼宾组领班岗位责任制·····	(165)
三 迎宾员岗位责任制·····	(166)
四 行李生岗位责任制·····	(167)
第五节 总机班工作人员岗位责任制·····	(168)
一 总机班主管岗位责任制·····	(168)
二 电话房领班岗位责任制·····	(171)
三 电话房接线生岗位责任制·····	(173)
第六节 商务中心工作人员岗位责任制·····	(175)
一 商务中心主管岗位责任制·····	(175)
二 商务中心领班岗位责任制·····	(177)
三 商务中心服务员岗位责任制·····	(178)
第三章 前厅部管理制度典范	
第一节 前台日常工作管理制度·····	(179)
一 前台交班本管理制度·····	(179)
二 前台规章制度·····	(181)
第二节 大堂副理管理制度·····	(183)

一	大堂副理 V. I. P. 客人接待管理制度	(183)
二	客人投诉处理制度	(185)
三	公共区域巡视管理制度	(187)
四	V. I. P. 客人离店处理制度	(188)
五	火警处理制度	(190)
六	台风处理制度	(193)
七	大堂副理日常检查管理制度	(195)
八	酒店内打架处理制度	(196)
九	解决帐项争议处理制度	(198)
十	失物招领管理制度	(200)
十一	酒店财物损坏处理制度	(201)
十二	逃帐处理制度	(202)
十三	万能(紧急)钥匙使用管理制度	(203)
十四	高消费额追收处理制度	(204)
十五	执法人员例行检查处理制度	(205)
十六	醉酒及蓄意闹事者处理制度	(206)
十七	偷盗处理制度	(207)
十八	电力中断处理制度	(208)
第三节	前台预订处管理制度	(209)
一	前台预订处管理制度	(209)
二	客房预订单管理制度	(213)
三	散客预订单处理制度	(215)
四	团体预订管理制度	(217)
五	接受酒店内部预订管理制度	(218)
六	核对预订管理制度	(220)
七	更改预订管理制度	(221)
八	受理特殊预订管理制度	(222)
九	取消预订管理制度	(223)
十	预防超额预订管理制度	(224)
十一	处理超额预订管理制度	(225)
十二	婉拒预订管理制度	(226)
十三	确保订房管理制度	(227)
十四	确认预订管理制度	(228)
十五	预定当日抵店客人情况报告制度	(229)
十六	电话订房管理制度	(231)
十七	电传、传真、信函订房管理制度	(232)
十八	来店预订管理制度	(233)
第四节	前台接待处管理制度	(234)
一	接待处管理制度	(234)

二 迎宾服务操作管理制度	(236)
三 散客入住登记管理制度	(238)
四 团体入住操作管理制度	(239)
五 接待已预订房客人入住管理制度	(241)
六 接待未预订房散客管理制度	(245)
七 受理客房加床制度	(246)
八 受理客房加人制度	(248)
九 受理客人转房制度	(249)
十 坏房及无法分配房管理制度	(251)
十一 最大限度销售酒店客房管理制度	(253)
十二 受理客人续住制度	(254)
十三 申报住宿登记制度	(255)
十四 特快退房服务操作管理制度	(256)
十五 房间钥匙管理制度	(257)
十六 核对房间状态操作管理制度	(259)
十七 房间状态/高出租率/超额订管理制度	(260)
十八 核对房租管理制度	(262)
十九 下周客房出租率预测制度	(263)
二十 客人延迟退房处理制度	(265)
二十一 客人抵离时间管理制度	(266)
二十二 称呼客人姓名管理制度	(267)
第五节 前台问讯代办处管理制度	(268)
一 查询客人房号管理制度	(268)
二 问询代办服务操作管理制度	(270)
三 票务服务管理制度	(272)
四 代未到店客人订购票务管理制度	(273)
五 办理叫醒服务制度	(275)
六 邮件处理制度	(276)
七 受理代发信函邮寄制度	(277)
八 受理客人要求隐匿姓名制度	(279)
九 遗失物品处理制度	(280)
第六节 前台礼宾部管理制度	(281)
一 行李房行李管理制度	(281)
二 散客入住行李搬运制度	(282)
三 散客离店行李搬运制度	(284)
四 团体离店行李搬运制度	(285)
五 寄存行李管理制度	(286)
六 客人离店领取行李管理制度	(287)
七 擦鞋服务操作管理制度	(288)

八 微型服务操作管理制度·····	(289)
九 报纸派发管理制度·····	(290)
第七节 电话总机服务管理制度·····	(291)
一 转接客房电话管理制度·····	(291)
二 人工长途电话挂发制度·····	(292)
三 电话总机服务管理制度·····	(293)
四 留言服务处理制度·····	(294)
五 电话微机操作保养制度·····	(295)
第八节 商务中心管理制度·····	(296)
一 传真服务操作管理制度·····	(296)
二 电脑打字服务管理制度·····	(297)
三 复印服务管理制度·····	(298)
四 接收传真管理制度·····	(299)

第四编 房务部管理制度典范

第一章 房务部工作人员职业素质典范

第一节 房务部工作人员职业素质标准·····	(303)
一 房务部经理职业素质标准·····	(303)
二 房务部文员职业素质标准·····	(304)
三 楼层领班职业素质标准·····	(305)
四 楼层服务员职业素质标准·····	(306)
第二节 管家部工作人员职业素质标准·····	(307)
一 管家部经理(主管)职业素质标准·····	(307)
二 管家部副主管职业素质标准·····	(308)
三 管家部文员职业素质标准·····	(309)
四 公共区域清洁领班职业素质标准·····	(310)
五 杂务员职业素质标准·····	(311)
第三节 洗涤部工作人员职业素质标准·····	(312)
一 洗衣部经理职业素质标准·····	(312)
二 洗衣部主管职业素质标准·····	(313)
三 洗衣部文员职业素质标准·····	(314)
四 营业处领班职业素质标准·····	(315)
五 营业处收发员职业素质标准·····	(316)
六 营业处收送员职业素质标准·····	(317)
七 营业处质检员职业素质标准·····	(318)
八 运输组领班职业素质标准·····	(319)