

国际酒店管理制度典范

——WTO 下中国酒店管理指南

主 编 夏于全

副主编 曾晓益 赵向标

第三卷

责任编辑:牧 天
封面设计:卫 芳

国际酒店管理制度典范
——WTO 下中国酒店管理指南

夏于全 主编

吉林摄影出版社出版发行
(长春市人民大街 124 号)
北京市顺义区金顺印刷厂

787×1092 毫米 16 开

120 印张 2,000 千字

2002 年 4 月第 1 版

2002 年 4 月第 1 次印刷

印数:1—3000 册

ISBN7-80606-520-2/ Z 34

全套定价:880.00 元

版权所有 盗版必究

前言

随着 2001 年 11 月 10 日中国加入 WTO,酒店业迎来了真正意义上的国际竞争。一般的看法是,国际酒店集团(或酒店管理集团)靠强大的品牌占领了最大市场和最多的利润,主宰着国际酒店业。有人预言,未来中国酒店业可能出现的情况是,国外的品牌,中国台湾、香港人做经理,中国大陆人做大堂副理。这种看法不免有危言耸听之嫌。我们认为,国际酒店成功秘诀第一在管理,第二在管理,第三还是在管理!中国酒店依靠自身的优势:对市场的熟悉,较早的市场运作,文化背景相同,有竞争力的价格,等等。只要搞好管理,在中低端市场上是大有作为的。

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 WTO 下中国酒店业参与国际竞争提供指导。

《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,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;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,参考性极强;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对普通酒店、宾馆、饭店、写字楼、旅馆、招待所及各级省市政府、企业集团驻外地的办事处、联络处有较强的参考价值。

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

2002 年 4 月

编 委 会

主 编:夏于全

副主编:曾晓益 赵向标

编 委:殷奎光 杨泰峰 常 桦

潘国平 田 爽 尹建军

周广宇 文玉俊 訾慧敏

张 桦 蒲昭虹 雷玉东

郭 强 张秀英 章函谷

许之山 王咏竹 郭鹏飞

龙维智 林家鹤 蔡 磊

王冰恽 冯文轩 肇 英

王连军 白德力 周兴华

第三卷目录

第八编 财务部管理制度典范

财务部经理职业素质标准	(889)
收银部主管职业素质标准	(890)
前厅收银领班职业素质标准	(891)
前厅收银员职业素质标准	(892)
餐厅收银领班职业素质标准	(893)
餐厅收银员职业素质标准	(894)
夜间核数员职业素质标准	(895)
会计部主管(总帐会计)职业素质标准	(896)
应收会计核算员职业素质标准	(897)
应付会计核算员职业素质标准	(898)
总出纳职业素质标准	(899)
采购部主管职业素质标准	(900)
采购员职业素质标准	(901)
仓库保管员职业素质标准	(902)
财务部经理岗位责任制	(903)
前厅收银主管岗位责任制	(907)
前厅收银领班岗位责任制	(909)
前台收银员岗位责任制	(910)
餐厅、娱乐部收银主管岗位责任制	(911)
餐厅、娱乐部收银领班岗位责任制	(912)
餐厅、娱乐部收银员岗位责任制	(913)
商场部收银员岗位责任制	(914)
核数主管岗位责任制	(915)
日间稽核员岗位责任制	(917)
夜间稽核员岗位责任制	(919)
营业收入核查员岗位责任制	(920)
物业收入核查员岗位责任制	(922)
总会计师岗位责任制	(924)
会计主管岗位责任制	(925)
制单会计岗位责任制	(928)
明细帐会计岗位责任制	(930)
综合会计主管岗位责任制	(931)

应付款及帐册主管岗位责任制	(933)
总出纳岗位责任制	(935)
出纳员岗位责任制	(937)
银行出纳员岗位责任制	(939)
银行送款员岗位责任制	(941)
收银出纳员岗位责任制	(942)
工资核算员岗位责任制	(945)
费用核算员岗位责任制	(947)
支出核算员岗位责任制	(948)
餐饮成本核算员岗位责任制	(950)
物料成本核算员岗位责任制	(952)
结算员岗位责任制	(954)
成本主管岗位责任制	(956)
资金主管岗位责任制	(958)
资金管理员岗位责任制	(960)
信贷员岗位责任制	(961)
资产主管岗位责任制	(962)
资产核算员岗位责任制	(963)
采购部经理岗位责任制	(965)
采购部副经理岗位责任制	(967)
采购部主管岗位责任制	(968)
采购部文员岗位责任制	(969)
采购部采购员岗位责任制	(970)
采购部报关员岗位责任制	(972)
仓库主管岗位责任制	(973)
仓库收货员岗位责任制	(975)
仓库记帐员岗位责任制	(976)
仓库保管员岗位责任制	(977)
电脑部主管岗位责任制	(979)
电脑维护员岗位责任制	(981)
电脑操作员岗位责任制	(982)
资金筹集和管理制度	(984)
固定资金管理制度	(985)
专用基金管理制度	(986)
外汇管理制度	(988)
使用流动资金管理制度	(990)
费用报销审批权限管理制度	(991)
费用核算管理制度	(992)
待摊费用及存货管理制度	(993)

对外投资管理制度	(994)
货款及收费出现长余短缺处理制度	(995)
固定资产核算管理制度	(996)
固定资产价值计算管理制度	(999)
固定资产调拨、折旧处理制度	(1000)
固定资产财务管理制度	(1001)
固定资产、递延资产计划管理制度	(1002)
速动资产管理制度	(1005)
计划管理制度	(1008)
会计核算管理制度	(1011)
低值易耗品财务管理制度	(1015)
使用家具、用具财务管理制度	(1016)
家具、用具购置、领用及报废、审批管理制度	(1017)
物料用品财务处理制度	(1018)
办公用品财务处理制度	(1019)
财务报销操作管理制度	(1021)
酒店废品处理制度	(1024)
奖售品、赠品、样品处理制度	(1025)
公务用车管理制度	(1026)
财务报告与会计档案管理制度	(1027)
财务部内部传票管理制度	(1030)
成本损耗、控制管理制度	(1031)
外币结算业务管理制度	(1032)
前台稽查管理制度	(1033)
餐厅稽核管理制度	(1035)
商场部稽核管理制度	(1036)
利润管理制度	(1037)
营业成本管理制度	(1038)
营业收入、利润及其分配管理制度	(1039)
收银处早班操作管理制度	(1041)
收银处中班操作管理制度	(1042)
收银处夜班操作管理制度	(1043)
收银处结帐方式处理制度	(1044)
收银处安全操作管理制度	(1045)
收银处员工管理制度	(1046)
前厅收银操作管理制度	(1047)
团体、长包房结帐管理制度	(1051)
餐厅收银管理制度	(1053)
核数操作管理制度	(1057)

合同管理制度 (1058)

商品、原材料采购管理制度 (1063)

商品、原材料盘查管理制度 (1065)

商品、原材料损耗处理制度 (1066)

食品采购管理制度 (1067)

采购食品操作管理制度 (1068)

物资管理制度 (1072)

物资采购管理制度 (1073)

第九编 车务部管理制度典范

车务部经理职业素质标准 (1077)

车务部副经理职业素质标准 (1078)

车务部文员职业素质标准 (1079)

车务部调度主管职业素质标准 (1080)

车务部车管主管职业素质标准 (1081)

车务部会计主管职业素质标准 (1082)

司机职业素质标准 (1083)

修理工职业素质标准 (1084)

仓库管理员职业素质标准 (1085)

核帐员职业素质标准 (1086)

车务部经理岗位责任制 (1087)

车务部副经理岗位责任制 (1089)

车务部经理助理岗位责任制 (1090)

车务部文员岗位责任制 (1091)

车务部调度主管岗位责任制 (1092)

车务部安全主管岗位责任制 (1094)

车务部车辆技术主管岗位责任制 (1095)

车务部汽车调度员岗位责任制 (1096)

车务部车队长岗位责任制 (1097)

车务部司机岗位责任制 (1098)

车务部修理工岗位责任制 (1100)

车务部仓库管理员岗位责任制 (1101)

车务部材料采购员岗位责任制 (1102)

车务部油料员岗位责任制 (1103)

车务部核帐员岗位责任制 (1104)

营运前车辆检查操作管理制度 (1105)

车辆服务操作管理制度	(1107)
车辆营运后交款、保养制度	(1109)
驾驶员服务操作管理制度	(1110)
驾驶员日常工作管理制度	(1111)
调度服务工作管理制度	(1113)
车容(清洁卫生)管理制度	(1115)
车务部优质服务管理制度	(1116)
安全行车和车辆保管制度	(1117)
设置车辆保管制度	(1118)
车队激励管理制度	(1119)
车辆检查保养制度	(1121)
车辆维修保养制度	(1122)
交通事故处理制度	(1123)
机场、车站免费接送操作管理制度	(1124)
免费专线巴士服务操作管理制度	(1126)
司机管理制度	(1128)
司机纪律及违反纪律处理制度	(1129)
车务部安全奖罚管理制度	(1131)

第十编 人事培训部管理制度典范

人事培训部经理职业素质标准	(1135)
人事主管职业素质标准	(1136)
人事调配档案员职业素质标准	(1137)
人事工资福利主管职业素质标准	(1138)
劳动保险保健员职业素质标准	(1139)
更衣室管理员职业素质标准	(1140)
培训部经理职业素质标准	(1141)
培训员职业素质标准	(1142)
人事部经理岗位责任制	(1143)
人事主管岗位责任制	(1145)
人事干事(业务主办)岗位责任制	(1146)
劳资干事(业务主办)岗位责任制	(1148)
人事文员岗位责任制	(1150)
培训中心经理岗位责任制	(1151)
培训中心培训主管岗位责任制	(1153)
培训中心教师岗位责任制	(1155)

培训中心文员岗位责任制	(1156)
人力资源管理制度	(1157)
员工牌、工作证管理制度	(1159)
员工工资福利管理制度	(1160)
员工劳动保护管理制度	(1164)
人员调动管理制度	(1166)
员工辞职管理制度	(1167)
员工解雇、辞退处理制度	(1168)
员工退休管理制度	(1169)
员工考评操作管理制度	(1171)
员工培训管理制度	(1173)
员工工作业绩档案管理制度	(1176)
员工培训档案管理制度	(1178)
员工人事档案管理制度	(1179)
调职与晋升管理制度	(1181)

第十一编 事务部管理制度典范

事务部经理职业素质标准	(1185)
事务部副经理职业素质标准	(1186)
会计员职业素质标准	(1187)
出纳员职业素质标准	(1188)
事务部文员职业素质标准	(1189)
仓管员职业素质标准	(1190)
司机兼采购员职业素质标准	(1191)
医务室主管(兼医生)职业素质标准	(1192)
护士职业素质标准	(1193)
宿舍主管职业素质标准	(1194)
宿舍管理员职业素质标准	(1195)
水电工职业素质标准	(1196)
宿舍门卫职业素质标准	(1197)
清洁工职业素质标准	(1198)
食堂主管职业素质标准	(1199)
镬岗领班职业素质标准	(1200)
厨师职业素质标准	(1201)
蒸饭员职业素质标准	(1202)
水台领班职业素质标准	(1203)

水台服务员职业素质标准	(1204)
洗碗员职业素质标准	(1205)
幼儿园园长(主管级)职业素质标准	(1206)
教师职业素质标准	(1207)
保育员职业素质标准	(1208)
厨师职业素质标准	(1209)
花圃主管职业素质标准	(1210)
花圃领班职业素质标准	(1211)
环卫领班职业素质标准	(1212)
园丁职业素质标准	(1213)
清洁工职业素质标准	(1214)
事务部经理岗位责任制	(1215)
事务部文员岗位责任制	(1216)
会计员岗位责任制	(1217)
出纳员岗位责任制	(1218)
员工宿舍主管岗位责任制	(1219)
员工后勤领班岗位责任制	(1220)
员工宿舍管理员岗位责任制	(1221)
员工宿舍服务员岗位责任制	(1222)
员工宿舍理发员岗位责任制	(1223)
事务部水电工岗位责任制	(1224)
事务部清洁工岗位责任制	(1225)
食堂主管岗位责任制	(1226)
食堂领班岗位责任制	(1228)
食堂厨师岗位责任制	(1230)
杂工岗位责任制	(1231)
职工食堂服务员岗位责任制	(1232)
医务室主管岗位责任制	(1233)
医师岗位责任制	(1234)
按摩师岗位责任制	(1236)
护士岗位责任制	(1237)
化验员岗位责任制	(1238)
幼儿园园长岗位责任制	(1239)
幼儿园教师岗位责任制	(1240)
幼儿园保育员岗位责任制	(1241)
幼儿园厨师岗位责任制	(1242)
花圃主管岗位责任制	(1243)
花圃领班岗位责任制	(1244)
环卫领班岗位责任制	(1245)

物业部主管岗位责任制 (1246)

办事员岗位责任制 (1248)

第十二编 工程部管理制度典范

工程部经理职业素质标准 (1253)

当值经理(总管)职业素质标准 (1254)

文员职业素质标准 (1255)

主管职业素质标准 (1256)

领班职业素质标准 (1257)

技术工人职业素质标准 (1258)

仓管员职业素质标准 (1259)

工程部经理岗位责任制 (1260)

工程部副经理岗位责任制 (1262)

工程部文员岗位责任制 (1263)

工程部工程师(主管)岗位责任制 (1265)

工程部各班组领班(技术员)岗位责任制 (1268)

弱电维修工岗位责任制 (1270)

强电维修工岗位责任制 (1272)

工程部锅炉工岗位责任制 (1274)

工程部配电室电工岗位责任制 (1276)

工程部配电房值班员岗位责任制 (1277)

工程部空调维修工岗位责任制 (1279)

工程部仓管员岗位责任制 (1282)

工程部电梯维修工岗位责任制 (1283)

工程部土建维修工岗位责任制 (1285)

工程部管道维修工岗位责任制 (1287)

工程部油木工岗位责任制 (1288)

工程部电视音响播放维修工岗位责任制 (1289)

工程部驻客房部维修工岗位责任制 (1291)

工程部技术工人岗位责任制 (1293)

工程部值班工程师岗位责任制 (1294)

工程部主管岗位责任制 (1295)

技术组岗位责任制 (1296)

监测调度室岗位责任制 (1297)

监测调度员岗位责任制 (1298)

工程部驻液化气站岗位责任制 (1300)

工程部驻油库、加油站岗位责任制	(1302)
工程部值班制度	(1303)
工程部交接班制度	(1304)
工程部工具管理制度	(1305)
工程部材料管理制度	(1306)
新增设备管理制度	(1307)
使用设备管理制度	(1308)
改装、移装设备管理制度	(1309)
转让和报废设备管理制度	(1310)
设备事故分析处理制度	(1311)
设备检修保养制度	(1312)
设备日常巡检管理制度	(1313)
设备日常维修管理制度	(1314)
工程部报告管理制度	(1315)
工程部安全、防火管理制度	(1317)
灯光检查管理制度	(1320)
设备安全检查制度	(1321)
酒店用电安全检测管理制度	(1322)
配电部份维修保养制度	(1325)
变压器维修保养制度	(1326)
电工维修管理制度	(1327)
电器设备维修保养制度	(1328)
供电系统机械设备检查测与保养制度	(1329)
供电系统操作管理制度	(1331)
液化气站运作管理制度	(1333)
液化气站设备保养制度	(1336)
酒店油站加油管理制度	(1339)
锅炉设备维修保养制度	(1340)
锅炉房日常例行设备维修保养制度	(1341)
锅炉操作管理制度	(1343)
空调设备维修保养制度	(1347)
冷机班设备维修保养制度	(1353)
空调主机操作管理制度	(1355)

第 八 编

财 务 部 管 理 制 度 典 范

财务部经理职业素质标准

名 称	财 务 部 经 理 职 业 素 质 标 准						
隶属部门	财务部	年龄范围	40 岁或以上	性别	男 女	文件编号	
主要合格证书	教育方面	具有普通院校财务会计专科以上或同等学历					
	技术方面	主管一个单位财务工作五年以上工作经验					
内 容	一、掌握基础财务会计、成本会计、商业会计、商业统计等系列知识,具有会计师职称; 二、熟悉商业经济管理、投资决策、财务分析、管理、成本会计、审计等,了解市场营销方面的知识; 三、熟悉会计法、国家税法、经济合同法、商标法、企业经营法及外汇管理法规等各类经济法规; 四、能对投资项目进行评估、可行性分析、研究。具有当家理财的经营管理能力,精通本部门各岗位工作,能运用各种财务报表进行企业经济活动分析; 五、对旅游经济知识有所了解,能全面理解发展旅游经济的方针、政策; 六、有丰富的财务管理工作经验,有相应的工作阅历。						
考核人		批 准 人		存 档			
	(签名)		(签名)			(签名)	

收银部主管职业素质标准

名 称	收 银 部 主 管 职 业 素 质 标 准						
隶属部门	财务部	年龄范围	23 岁 以 上	性别	男 女	文件编号	
主要合格证书	教育方面	具有中等专业技术学校财会专业或高中以上学历					
	技术方面	能够熟练操作收银机,受过电子计算机操作培训					
内 容	一、有三年以上的收银工作经验,了解酒店收入的内部控制系统; 二、熟悉收款的工作程序、工作内容,掌握收银部各个环节之间的关系,并将发现收款管理中的问题,及时分析其原因,提出解决问题的办法; 三、有较强的组织能力和高度的责任感; 四、能够流利地运用英语同客人交流,具有中级英语以上水平,并且掌握电脑记帐、结算的工作程序; 五、具有良好的人际关系,并善于协调收银部,夜间核算和客户的关系,及时催收帐款,防止和减少拖欠现象发生; 六、诚实可靠,廉洁奉公。						
考 核 人		批 准 人		存 档			
	(签名)	人	(签名)	档	(签名)		