

最新

现代宾馆(饭店)

管理制度与岗位职责

范本大全

主编 / 张浩

宾馆
饭店
管理
制度

蓝天出版社

最新

现代宾馆(饭店)

管理制度与岗位职责

范本大全

主编 / 张浩

宾馆
饭店
管理
制度

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最新现代宾馆 (饭店) 管理制度与岗位职责范本大全/张
浩主编. —北京: 蓝天出版社, 2006. 5

ISBN 7 - 80158 - 802 - 9

I. 最... II. 张... III. ①饭店 - 企业管理 - 规章
制度 - 范文②饭店 - 企业管理 - 岗位责任制 - 范文
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 037974 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京华正印刷有限公司印刷

787 × 1092 16 开本

43.5 印张

字数: 781 千字

2006 年 6 月第 1 版

2006 年 6 月第 1 次印刷

印数: 1 - 1050 册

定价: 59.80 元

本书编委会

主 编：张 浩

编 委：王豫平 胡文杰 周 燕 王 括
顾咏 张国祝 姜峰 刘玲
王树 胡阳 刘佳 小 明
王平 李军 边成 张 灿
姜平平 刘成龙 华南 文 博
任杰 大江 军 张 义
云峰 苏民 王 陈 号
薛健 汪文博 韩 赵 满
国庆 赵兴 蒋 崔 勇
王飞 宋会 刘 王 军
王媛媛 石会敏 王 春

前 言

成功的酒店必须制定一套健全的管理制度与岗位责任制。

面对日益激烈的酒店业竞争,制定一套全面而科学的酒店管理制度与岗位责任制,使整个出入繁杂的酒店按照一套有效的管理制度与岗位责任制有条不紊的为顾客服务非常重要。鉴于此,我们特组织人员编写了《最新现代宾馆(饭店)管理制度与岗位职责范本大全》一书。

全书分上、下两编,上编:现代酒店管理岗位职责,内容包括现代酒店总经理室、综合办公管理、人事部管理、前厅部管理、客房部管理、餐饮部管理、娱乐部管理、商场部管理、财务部管理、公关部管理、保安部管理、工程部管理、车务部管理、物资采购部管理、后勤部管理岗位职责;下编:现代酒店管理制度,对现代酒店总经理室、综合办公室、人事部、前厅部、客房部、餐饮部、娱乐部、商场部、财务部、公关部、保安部、工程部、车务部、物资采购部、后勤部等各部门的管理制度进行了介绍。

该书简洁、直观、实用性强,可现用现查、即复即用,实为现代酒店管理者的案头必备全书。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者予以批评指正!

编者

2006年6月

目 录

上编 现代酒店管理岗位职责

第一章 现代酒店总经理室岗位职责	(2)
●总经理岗位职责.....	(2)
●副总经理岗位职责.....	(3)
●客务总监岗位职责.....	(4)
●总经理室主任岗位职责.....	(5)
●总经理室值班秘书岗位职责.....	(5)
●总经理室档案秘书岗位职责.....	(6)
●总经理室通信员岗位职责.....	(6)
●总经理室司机岗位职责.....	(7)
●夜班值班经理岗位职责.....	(7)
●保密员岗位职责.....	(8)
第二章 现代酒店综合办公管理岗位职责	(10)
●办公室主任岗位职责	(10)
●办公室副主任岗位职责	(10)
●行政主管岗位职责	(11)
●信息部经理岗位职责	(11)
●电脑室主管岗位职责	(12)
●电脑室操作员岗位职责	(13)
第三章 现代酒店人事部管理岗位职责.....	(14)
●人事部经理岗位职责	(14)
●人事主管岗位职责	(15)

●员工关系经理岗位职责	(15)
●培训与发展经理岗位职责	(16)
●人力资源信息系统经理岗位职责	(16)
●人事干事(业务主办)岗位职责	(16)
●劳资干事(业务主办)岗位职责	(17)
●员工记录经理岗位职责	(18)
●绩效考核主管岗位职责	(18)
●人事文员岗位责任制	(19)
●培训中心经理岗位责任制	(19)
●培训中心主管岗位责任制	(20)

第四章 现代酒店前厅部管理岗位职责..... (22)

●前厅部经理岗位职责	(22)
●前厅部值班经理岗位职责	(23)
●前厅部副经理岗位职责	(24)
●大堂经理岗位职责	(24)
●前台主管岗位职责	(25)
●前台文员岗位职责	(26)
●商务中心主管岗位职责	(26)
●商务中心领班岗位职责	(27)
●商务中心服务员岗位职责	(28)
●前厅接待主管岗位职责	(28)
●迎宾主管岗位职责	(29)
●迎宾员岗位职责	(29)
●客房销售主管岗位职责	(30)
●国外销售经理岗位职责	(30)
●旅行社销售代表岗位职责	(31)
●销售部文员岗位职责	(32)
●导游员岗位职责	(32)
●行李处主管岗位职责	(33)
●行李处领班岗位职责	(33)
●行李生岗位职责	(34)
●派送员岗位职责	(34)

●预订处主管岗位职责	(35)
●预订处领班岗位职责	(36)
●预订员岗位职责	(36)
●委托代办主管岗位职责	(36)
●委托代办领班岗位职责	(37)
●总机室主管岗位职责	(38)
●总机室领班岗位职责	(39)
第五章 现代酒店客房部管理岗位职责	(40)
●客房部经理岗位职责	(40)
●值班经理岗位职责	(41)
●房口部经理岗位职责	(41)
●房口部副经理岗位职责	(42)
●客房部主管岗位职责	(42)
●房口部早班主管岗位职责	(44)
●房口部中班主管岗位职责	(45)
●客房部领班岗位职责	(46)
●洁净部经理岗位职责	(47)
●洁净部领班岗位职责	(47)
●布草房服务员岗位职责	(48)
●洗手间值班员岗位职责	(48)
●客房杂工岗位职责	(49)
●夜班主管岗位职责	(49)
●楼层领班岗位职责	(50)
●白班楼层服务员岗位职责	(51)
●中班楼层服务员岗位职责	(51)
●服务中心领班岗位职责	(52)
●服务中心服务员岗位职责	(53)
●服务中心夜班服务员岗位职责	(54)
第六章 现代酒店餐饮部管理岗位职责	(55)
●餐饮部经理岗位职责	(55)
●餐厅主管岗位职责	(56)

●餐厅领班岗位职责	(56)
●餐厅楼面班长职责	(57)
●餐厅厨师岗位职责	(57)
●餐厅传菜班长职责	(58)
●中餐厅经理岗位职责	(58)
●中餐厅领班岗位职责	(59)
●中餐厅服务员岗位职责	(59)
●中餐总厨岗位职责	(60)
●中餐大厨岗位职责	(61)
●熟食(凉菜)工岗位职责	(62)
●传菜员岗位职责	(62)
●西餐厅经理岗位职责	(63)
●西餐厅领班岗位职责	(64)
●西餐厅迎宾员岗位职责	(64)
●西餐厅服务员岗位职责	(65)
●酒水部经理岗位职责	(65)
●酒水部领班岗位职责	(66)
●酒吧员岗位职责	(66)
●侍应生领班岗位职责	(67)
●侍应生岗位职责	(67)
●餐厅接待员岗位职责	(68)
●餐厅业务员岗位职责	(68)
●餐饮部管理员岗位职责	(68)
●送餐部经理岗位职责	(69)
●职工餐厅服务员岗位职责	(70)
●宴会部经理岗位职责	(70)
●宴会主管职责	(71)
●宴会部班长职责	(71)

第七章 现代酒店娱乐部管理岗位职责	(73)
●娱乐部经理岗位职责	(73)
●娱乐部副经理岗位职责	(74)
●歌舞厅经理岗位职责	(74)

●歌舞厅迎送员岗位职责	(75)
●歌舞厅服务员岗位职责	(75)
●卡拉 OK 厅服务员岗位职责	(76)
●多功能厅经理岗位职责	(76)
●多功能厅领班岗位职责	(77)
●桑拿服务员岗位职责	(78)
●桑拿部水吧服务员岗位职责	(78)
●桑拿部水池服务员岗位职责	(79)
●桑拿部按摩员岗位职责	(79)
●桑拿部杂工岗位职责	(80)
●健身房主管岗位职责	(80)
●健身房服务员岗位职责	(81)
●美容美发主管岗位职责	(82)
●美容美发领班岗位职责	(82)
●美容美发服务员岗位职责	(83)

第八章 现代酒店商场部管理岗位职责..... (84)

●商场部经理岗位职责	(84)
●商场部副经理岗位职责	(85)
●进货管理员岗位职责	(85)
●物价管理员岗位职责	(86)
●商品质检管理员岗位职责	(86)
●商场合同管理员岗位职责	(87)
●销售市场管理员岗位职责	(88)
●商场部领班岗位职责	(88)
●商场部班组长岗位职责	(89)
●商场部财务主管岗位职责	(89)
●商场部会计岗位职责	(90)
●商场部出纳员岗位职责	(91)
●商场部业务主管岗位职责	(91)
●商场部柜台主管岗位职责	(92)
●商场部文员岗位职责	(93)
●商场部收银员岗位职责	(93)

●营业员岗位职责	(93)
●送货组组长岗位职责	(95)
●接货员岗位职责	(95)
●仓库保管员岗位职责	(96)
●批发人员岗位职责	(96)

第九章 现代酒店财务部管理岗位职责..... (97)

●财务部经理岗位职责	(97)
●总会计师岗位职责	(99)
●会计师岗位职责	(99)
●饮食成本会计岗位职责	(100)
●明细账会计岗位职责	(100)
●综合会计主管岗位职责	(101)
●应付款及账册主管岗位职责	(102)
●总出纳岗位职责	(103)
●出纳员岗位职责	(104)
●银行送款员岗位职责	(105)
●收银出纳员岗位职责	(105)
●工资核算员岗位职责	(106)
●支出核算员岗位职责	(107)
●资产核算员岗位职责	(108)
●餐饮成本核算员岗位职责	(109)
●资金主管岗位职责	(110)
●资金管理员岗位职责	(111)
●信贷员岗位职责	(111)
●营业收入核查员岗位职责	(112)
●物业收入核查员岗位职责	(113)
●前厅收银主管岗位职责	(114)
●前厅收银领班岗位职责	(115)
●餐厅、娱乐部收银领班岗位职责	(115)
●餐厅、娱乐部收银员岗位职责	(116)
●前台收款员岗位职责	(116)
●日间稽核员岗位职责	(117)

●夜间稽核员岗位职责	(118)
------------------	-------

第十章 现代酒店公关部管理岗位职责

(119)

●公关部经理岗位职责	(119)
●公关代表岗位职责	(120)
●信息组信息员岗位职责	(120)
●美术部主管岗位职责	(121)
●美术部制作领班岗位职责	(121)
●美术制作人员岗位职责	(122)

第十一章 现代酒店保安部管理岗位职责

(123)

●保安部经理岗位职责	(123)
●保安部副经理岗位职责	(124)
●保安主管岗位职责	(125)
●当值保安主管岗位职责	(125)
●保安员岗位职责	(126)
●大门口保安员岗位职责	(127)
●大堂保安员岗位职责	(128)
●娱乐场所保安员岗位职责	(128)
●停车场保安员岗位职责	(129)
●巡逻保安员岗位职责	(130)
●警卫班主管岗位职责	(130)
●警卫人员岗位职责	(131)
●商场警卫岗位职责	(131)
●巡逻队主管岗位职责	(132)
●巡逻队员岗位职责	(132)
●综合楼警卫岗位职责	(133)

第十二章 现代酒店工程部管理岗位职责

(134)

●工程部经理岗位职责	(134)
●工程部副经理岗位职责	(135)
●工程部班长岗位职责	(135)
●工程部文员岗位职责	(136)

●技术组岗位职责·····	(137)
●空调工岗位职责·····	(137)
●电梯运行司机岗位职责·····	(138)
●闭路电视服务员岗位职责·····	(138)

第十三章 现代酒店车务部管理岗位职责····· (139)

●车务部经理岗位职责·····	(139)
●车务部车队长岗位职责·····	(139)
●司机岗位职责·····	(140)
●车务部仓库管理员岗位职责·····	(141)
●车务部油料员岗位职责·····	(142)
●车辆安全员岗位职责·····	(142)

第十四章 现代酒店物资采购部管理岗位职责····· (143)

●物资采购部经理岗位职责·····	(143)
●物资采购部副经理岗位职责·····	(144)
●采购部主管岗位职责·····	(144)
●采购部文员岗位职责·····	(144)
●采购员岗位职责·····	(145)
●仓库收货员岗位职责·····	(146)
●仓库保管员岗位职责·····	(147)
●提运员岗位职责·····	(148)
●装卸工岗位职责·····	(148)
●押运员岗位职责·····	(149)
●搬运工人岗位职责·····	(149)

第十五章 现代酒店后勤部管理岗位职责····· (150)

●后勤部经理岗位职责·····	(150)
●后勤部文员岗位职责·····	(151)
●公卫绿化领班岗位职责·····	(151)
●公卫清洁员岗位职责·····	(152)
●花店主管岗位职责·····	(152)
●花店采购员岗位职责·····	(153)

●楼层杂工岗位职责·····	(153)
●洗衣部主管岗位职责·····	(154)
●洗涤部经理岗位职责·····	(154)
●熨烫工岗位职责·····	(155)
●平烫工岗位职责·····	(155)
●洗衣部文员岗位职责·····	(156)
●干洗工岗位职责·····	(157)
●毛巾折叠工岗位职责·····	(158)
●收发工岗位职责·····	(158)

下编 现代酒店管理制度

第十六章 现代酒店总经理室管理制度·····	(162)
第一节 总经理室管理制度·····	(162)
●总经理室主任职责规定·····	(162)
●酒店员工管理制度·····	(164)
●酒店员工守则·····	(165)
●部门经理考勤制度·····	(167)
●保密室管理制度·····	(167)
●员工保密制度·····	(168)
●收发文管理制度·····	(169)
●文印室管理制度·····	(169)
●档案管理制度·····	(170)
●档案借阅制度·····	(171)
●酒店招待用餐管理制度·····	(172)
●酒店各级的优惠、减免权限制度·····	(173)
第二节 总经理室管理表格·····	(175)
●行政办公工作说明表·····	(175)
●行政办公职位规范表·····	(176)
●酒店职员签到簿·····	(177)

第十七章 现代酒店综合办公室管理制度	(178)
第一节 综合办公室管理制度	(178)
●行政办公纪律管理制度	(178)
●行政办公规范管理制度	(179)
●印章使用管理制度	(181)
●公章使用办法	(182)
●凭证管理规定	(182)
●会议管理制度	(183)
●会议管理规定	(185)
●酒店每周例会制度	(186)
●会议事务处理规定	(187)
●会议室、接待室使用管理制度	(189)
●财产管理办法	(190)
●办公室布置规定	(191)
●办公物品管理制度	(192)
●办公用品发放规定	(193)
●办公消耗品管理制度	(193)
●事务用家具使用及管理规定	(194)
第二节 综合办公室管理表格	(196)
●文具用品一览表	(196)
●办公用品需求计划表	(197)
●办公用品请购单	(198)
●重要办公用品登记卡	(199)
●领物卡	(200)
●办公用品领用卡	(201)
●办公用品领用单	(202)
●办公用品耗用统计表	(203)
●办公用品盘存报告表	(204)
●个人领用文具用品统计表	(205)
第十八章 现代酒店人事部管理制度	(206)
第一节 人事部管理制度	(206)

●酒店人事管理制度	(206)
●人力资源管理制度	(208)
●人事计划管理办法	(209)
●员工聘用规定	(210)
●员工雇用制度	(212)
●面试目标标准规定	(213)
●新进员工面试录用办法	(215)
●新进人员试用制度	(215)
●新进人员任用细则	(216)
●聘约人员管理办法	(217)
●员工培训管理制度	(219)
●员工培训制度	(220)
●员工迁调制度	(221)
●员工解雇、辞退处理制度	(222)
●员工考评制度	(222)
●员工考勤管理制度	(223)
●员工出勤管理办法	(224)
●考勤员工作制度	(226)
●上下班打卡制度	(227)
●员工牌、工作证管理制度	(227)
●工资发放制度	(228)
●职工提薪办理办法	(229)
●出勤奖金发放细则	(230)
●年终奖金发放办法	(231)
●劳动保险制度	(232)
●劳动保护管理制度	(235)
●员工伤害补偿办法	(236)
第二节 人事部管理表格	(238)
●主管培训日程安排表	(238)
●主管培训课程评价表	(239)
●假期申请表	(241)
●部门对拟提任的主管(助理)考核情况报告表	(242)
●主管(助理)职务细节表	(243)

●员工奖励通知书·····	(244)
●员工过失通知书·····	(245)
●员工警告通知书·····	(246)
●员工申请报告单·····	(247)
●制服卡·····	(248)
●制服更换申领表·····	(249)
●员工制服领取登记表·····	(249)
●每天制服交出表·····	(250)
●纪律处分通知单·····	(251)
●员工奖惩月报表·····	(252)

第十九章 现代酒店前厅部管理制度····· (253)

第一节 前厅部管理制度····· (253)

●值班制度·····	(253)
●前台交班本管理制度·····	(254)
●前台规章制度·····	(254)
●受理特殊预订管理制度·····	(255)
●取消预订管理制度·····	(256)
●预防超额预订管理制度·····	(256)
●处理超额预订管理制度·····	(257)
●婉拒预订管理制度·····	(257)
●预订抵店客人情况报告制度·····	(258)
●电话订房管理制度·····	(258)
●电传、传真、信函订房制度·····	(259)
●来店预订管理制度·····	(259)
●接待处管理制度·····	(260)
●文书服务管理制度·····	(261)
●场站接待服务管理制度·····	(261)
●电梯服务管理制度·····	(262)
●升挂旗帜管理制度·····	(263)
●电话总机服务管理制度·····	(264)
●电话服务管理制度·····	(264)
●电传服务管理制度·····	(266)