



这|样|做

酒|店|饭|店|管|理

最|有|效

标准化管理制度与表格精选

文华 主编



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



这|样|做
酒 店 饭 店 管 理
最|有|效

////////// 标准化管理制度与表格精选 //////////

文华 主编

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

这样做酒店·饭店管理最有效: 标准化管理制度与表格精选 / 文华主编. -- 北京: 企业管理出版社, 2012. 6
ISBN 978-7-5164-0089-0

I. ①这… II. ①文… III. ①饭店—企业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 133393 号

书 名: 这样做酒店·饭店管理最有效: 标准化管理制度与表格精选

作 者: 文 华

责任编辑: 周灵均

书 号: ISBN 978-7-5164-0089-0

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 19.25 印张 360 千字

版 次: 2012 年 7 月 第 1 版 2012 年 7 月 第 1 次印刷

定 价: 42.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

本书编委会

主 编 文 华

编 委 (排名不分先后)

马 飞 王 扩 王 春 刘玉林 金 山

王树唐 汪本有 张凤云 周小新 张红伟

周本唐 胡占国 古 月 周 燕 郑 建

顾 勇 刘占佳 柏小明 文 琳 刘云峰

张国祝 张国均 胡文捷 甘 平 崔 赤

前 言

近几年，随着市场经济的繁荣，我国的酒店业整体处于高速发展时期，酒店、饭店的数量每年都在攀升，市场竞争日益加剧。与此同时，国际著名酒店管理集团纷纷抢滩中国市场，都想在我国酒店业这个潜力巨大的市场分得一块“蛋糕”，它们在为中国酒店业带来国际化的经验、模式的同时，也极大地冲击着中国本土酒店。面对着外资角逐并争锋中国市场的挑战，中国本土酒店如何应对？面对国内酒店、饭店林立，数量不断增长的局面，如何在国内市场占有一席之地？卓有成效的管理制度已经成为酒店、饭店获取竞争优势的重要手段，各大酒店、饭店对于管理制度的重视达到了前所未有的程度。

需求方面，随着人们生活水平的不断提高，与之前相比，顾客进入酒店、饭店的消费需求也发生了较大的变化，对于酒店、饭店也提出了各种各样更高的要求，绿色环境、娱乐健身、网络预订……在这样的市场环境和背景下，酒店、饭店的标准化管理制度重要性日益凸显。

酒店、饭店被称为顾客的“家外之家”，这个家必须符合顾客的基本需要：清洁、舒适、方便、安全……为此，编者汇总了国内外多家成功酒店、饭店的管理制度、实用表格和岗位职责，吸收其中的精华内容，编写了《这样做酒店·饭店管理最有效：标准化管理制度与表格精选》一书，为酒店、饭店业界人士提供一个标准化的制度框架与实践操作模式。

本书共分为十四章，依次介绍了酒店行政办公综合管理制度与表格，酒店人事部管理制度与表格，酒店前厅部管理制度与表格，酒店客房部管理制度与表格，酒店餐饮部管理制度与表格，酒店娱乐部管理制度与

表格，酒店商场部管理制度与表格，酒店财务部管理制度与表格，酒店公关部管理制度与表格，酒店保安部管理制度与表格，酒店工程部管理制度与表格，酒店车务部管理制度与表格，酒店采购部管理制度与表格，酒店后勤部管理制度与表格。

本书内容全面、系统，满足了酒店、饭店工作程序化、标准化、规范化的管理要求，它以简洁、直观的形式将各种管理制度和表格汇编成册，现用现查、即查即用，是酒店、饭店管理者案头必备的工具全书。规范、科学、实用是本书一大特色，酒店、饭店的管理者及致力于此行业的自我创业者，以及对酒店、饭店行业感兴趣的读者，都可以以此书为教材，自我学习提高，以满足工作、事业发展的需要。

编者

目 录

第一章 酒店行政办公综合管理制度与表格	1
第一节 综合办公室岗位职责	1
一、总经理岗位职责	1
二、副总经理岗位职责	2
三、总经理室主任岗位职责	2
四、总经理室值班秘书岗位职责	3
五、总经理室通信员岗位职责	3
六、夜班值班经理岗位职责	3
七、保密员岗位职责	4
八、办公室主任岗位职责	5
九、行政主管岗位职责	5
十、信息部经理岗位职责	5
十一、计算机室主管岗位职责	6
十二、计算机室操作员岗位职责	7
第二节 行政办公管理制度	7
一、办公规范管理制度	7
二、办公室布置规定	8
三、办公物品管理制度	9
四、印章使用管理制度	10
五、公章使用办法	10
六、凭证管理规定	11
七、会议管理制度	11
八、会议室、接待室使用管理制度	13
九、酒店每周例会制度	13
十、酒店财产管理办法	14
十一、部门经理考勤制度	14

十二、保密室管理制度·····	15
十三、档案管理制度·····	15
十四、文印管理制度·····	16
十五、收发文管理制度·····	16
十六、档案借阅制度·····	17
十七、招待用餐管理制度·····	17
第三节 行政办公管理表格·····	18
一、办公用品需求计划表·····	18
二、办公用品请购单·····	19
三、办公用品领用单·····	19
四、重要办公用品登记卡·····	20
五、办公用品盘存报告表·····	20
六、办公用品耗用统计表·····	21
七、个人领用办公用品统计表·····	21
 第二章 酒店人事部管理制度与表格·····	 22
第一节 人事部岗位职责·····	22
一、人事部经理岗位职责·····	22
二、人事主管岗位职责·····	23
三、绩效考核主管岗位职责·····	23
四、培训与发展经理岗位职责·····	23
五、员工关系经理岗位职责·····	24
六、员工记录经理岗位职责·····	24
第二节 人事部管理制度·····	24
一、酒店员工管理制度·····	24
二、员工聘用规定·····	25
三、面试目标标准规定·····	26
四、新进员工面试录用办法·····	27
五、新进人员试用制度·····	28
六、员工培训管理制度·····	28
七、员工迁调制度·····	29
八、员工辞退处理制度·····	30
九、员工考评制度·····	30
十、员工考勤管理制度·····	31

十一、考勤员工作制度	32
十二、上下班打卡制度	33
十三、员工牌、工作证管理制度	33
十四、职工提薪管理办法	34
十五、出勤奖金发放规定	34
十六、年终奖金发放办法	35
十七、劳动保护管理制度	36
十八、员工伤害补偿办法	36
第三节 人事部管理表格	38
一、拟提任主管考核报告表	38
二、员工奖励通知书	39
三、员工过失通知书	40
四、员工警告通知书	41
五、员工申请报告单	42
六、员工制服卡	42
七、员工制服更换申领表	43
八、员工制服领取登记表	43
九、每天制服交出表	44
十、员工纪律处分通知单	44
十一、员工奖惩月报表	45
第三章 酒店前厅部管理制度与表格	46
第一节 前厅部岗位职责	46
一、前厅部经理岗位职责	46
二、前厅部值班经理岗位职责	47
三、大堂经理岗位职责	47
四、前台主管岗位职责	48
五、前台文员岗位职责	49
六、前厅接待主管岗位职责	49
七、总机室主管岗位职责	49
八、商务中心主管岗位职责	50
九、商务中心服务员岗位职责	51
十、迎宾主管岗位职责	51
十一、迎宾员岗位职责	52

十二、行李处主管岗位职责·····	52
十三、行李员岗位职责·····	53
十四、预订处主管岗位职责·····	53
十五、预订员岗位职责·····	54
十六、委托代办主管岗位职责·····	54
十七、派送员岗位职责·····	55
第二节 前厅部管理制度 ·····	55
一、值班制度·····	55
二、前台服务制度·····	56
三、受理特殊预订管理制度·····	56
四、取消预订管理制度·····	57
五、预防超额预订管理制度·····	57
六、处理超额预订管理制度·····	58
七、预订抵店客人情况报告制度·····	58
八、电话订房管理制度·····	58
九、电传、传真、信函订房管理制度·····	59
十、接待处管理制度·····	59
十一、悬挂旗帜管理制度·····	60
十二、电话总机服务管理制度·····	60
十三、电话服务管理制度·····	61
十四、电传服务管理制度·····	62
十五、复印服务管理制度·····	63
十六、传真、书信来往和签订合同管理制度·····	64
十七、迎宾服务管理制度·····	64
十八、客房钥匙管理制度·····	65
十九、客人延迟退房处理制度·····	66
二十、客人投诉处理制度·····	66
二十一、接待重要客人操作制度·····	67
二十二、客人房号查询处理制度·····	67
二十三、票务服务管理制度·····	68
二十四、办理叫醒服务制度·····	68
二十五、邮件处理制度·····	69
二十六、代发信函邮寄管理制度·····	69
二十七、贵重物品存放管理制度·····	70
二十八、客人遗留物品处理制度·····	70

二十九、行李寄存管理制度	71
第三节 前厅部管理表格	71
一、大堂经理值班记录表	71
二、贵宾呈报表	72
三、顾客意见咨询记录表	72
四、顾客报失登记表	73
五、失物招领单	73
六、接待通知单	74
七、旅客住宿登记表	74
八、散客进店登记表	75
九、散客离店登记表	75
十、团队接待通知单	76
十一、邮件转送单	76
十二、前台交接班登记表	77
十三、订房确认书	77
十四、客户档案卡	78
十五、物品转递记录	78
十六、住客通知	79
十七、留言	79
十八、退房登记表	79
十九、房间调查报告表	80
二十、长途电话开通记录表	80
第四章 酒店客房部管理制度与表格	81
第一节 客房部岗位职责	81
一、客房部经理岗位职责	81
二、客房部主管岗位职责	82
三、客房部领班岗位职责	83
四、值班经理岗位职责	84
五、房口部经理岗位职责	84
六、房口部副经理岗位职责	85
七、房口部早班主管岗位职责	85
八、房口部中班主管岗位职责	86
九、洁净部经理岗位职责	86

十、洁净部领班岗位职责·····	87
十一、夜班主管岗位职责·····	87
十二、楼层领班岗位职责·····	88
十三、白班楼层服务员岗位职责·····	88
十四、中班楼层服务员岗位职责·····	89
十五、布草房服务员岗位职责·····	89
十六、洗手间值班员岗位职责·····	90
十七、客房杂工岗位职责·····	90
第二节 客房部管理制度·····	90
一、客房部与其他部门工作协调制度·····	90
二、客房摆设规则·····	91
三、开夜床操作制度·····	94
四、清洁空房操作制度·····	95
五、清洁卫生间操作制度·····	95
六、客房部防火管理制度·····	96
七、客人失窃处理制度·····	96
八、客人急病处理制度·····	96
九、来访人员登记制度·····	97
十、楼层客房服务员安全守则·····	97
十一、客房部安全管理制度·····	98
十二、客房检查制度·····	98
第三节 客房部管理表格·····	100
一、客房部当班记录·····	100
二、房务中心电话记录表·····	101
三、客房状况显示表·····	101
四、客人进出客房核对表·····	102
五、物品借用登记表·····	102
六、顾客遗留物品记录表·····	103
七、钥匙领用表·····	103
八、失物认领表·····	104
九、客房保养进度表·····	104
十、主管日报表·····	105
十一、客房物品申领单·····	105
十二、客衣收发报表·····	106
十三、客房交接班登记表·····	106

十四、紧急通知	107
十五、客房做夜床检查记录表	107
十六、来访客人登记表	108
十七、取交房间钥匙记录表	108
十八、每日酒水清算单	108
十九、住客洗涤物品登记表	109

第五章 酒店餐饮部管理制度与表格

110

第一节 餐饮部岗位职责

110

一、餐饮部经理岗位职责	110
二、餐饮部管理员岗位职责	110
三、餐厅主管岗位职责	111
四、餐厅领班岗位职责	111
五、餐厅厨师岗位职责	112
六、餐厅传菜班长职责	112
七、餐厅业务员岗位职责	112
八、餐厅接待员岗位职责	113
九、中餐厅领班岗位职责	113
十、中餐厅服务员岗位职责	113
十一、中餐总厨岗位职责	114
十二、中餐大厨岗位职责	114
十三、西餐厅领班岗位职责	115
十四、西餐厅迎宾员岗位职责	115
十五、西餐厅服务员岗位职责	116
十六、酒水部领班岗位职责	116
十七、传菜员岗位职责	117

第二节 餐饮部管理制度

117

一、餐饮部员工培训制度	117
二、餐饮部个人卫生制度	117
三、餐饮部员工考核制度	118
四、餐饮部物资领用制度	118
五、餐厅服务制度	119
六、餐厅工作人员管理制度	120
七、餐厅交接班制度	120

八、餐饮操作安全制度	120
九、餐前准备操作制度	121
十、餐后清洁整理制度	121
十一、备餐间服务操作制度	122
十二、西餐酒水服务制度	122
十三、中餐早点推销服务制度	122
十四、小吃部服务操作制度	122
十五、酒吧服务操作制度	123
十六、上酒服务操作制度	124
十七、咖啡厅摆位标准及操作制度	124
十八、咖啡厅早餐服务操作制度	125
十九、咖啡厅午、晚餐服务操作制度	126
二十、西餐厅自助餐服务操作制度	127
二十一、西餐宴会操作制度	127
二十二、西餐鸡尾酒会操作制度	127
二十三、西餐送餐服务操作制度	127
二十四、宴会准备操作制度	128
二十五、宴会迎接客人操作制度	128
二十六、宴会受理、布置与检查制度	128
二十七、员工工作餐供应制度	129
二十八、员工餐厅就餐制度	130
二十九、食品卫生管理制度	130
三十、食品验收管理制度	131
三十一、厨房、餐厅卫生制度	131
三十二、设备、餐具卫生制度	132
三十三、破损餐具处理制度	132
三十四、厨房员工管理制度	132
三十五、厨房值班制度	133
三十六、厨房出菜制度	133
三十七、厨房防火安全管理制度	134
第三节 餐饮部管理表格	135
一、餐饮部团队客情预报表	135
二、餐饮部临时客情通知单	135
三、厨房值班交接班日志	136
四、重要客人饮食安排表	136

五、宴会通知单	137
---------------	-----

第六章 酒店娱乐部管理制度与表格 138

第一节 娱乐部岗位职责 138

一、娱乐部经理岗位职责	138
二、多功能厅经理岗位职责	138
三、歌舞厅经理岗位职责	139
四、歌舞厅迎送员岗位职责	139
五、歌舞厅服务员岗位职责	140
六、卡拉 OK 厅服务员岗位职责	140
七、健身房主管岗位职责	140
八、健身房服务员岗位职责	141
九、桑拿部服务员岗位职责	141
十、桑拿部水吧服务员岗位职责	142
十一、桑拿部水池服务员岗位职责	142
十二、桑拿部按摩员岗位职责	142

第二节 娱乐部管理制度 143

一、歌舞厅营业前服务操作制度	143
二、歌舞厅营业后安全检查制度	143
三、卡拉 OK 厅服务操作制度	144
四、卡拉 OK 包房服务操作制度	144
五、歌厅服务员服务操作制度	144
六、舞厅服务员服务操作制度	145
七、游泳池管理制度	145
八、游泳池卫生制度	145
九、游泳池服务操作制度	146
十、宾客纠纷处理制度	146
十一、客人与服务员纠纷处理制度	147

第三节 娱乐部管理表格 147

一、康乐中心食品饮料消费单	147
二、康乐城奖品发放单	148
三、康乐城内部缴款单	148
四、带客情况统计表	148
五、客人洗浴项目记录表	149

六、工作人员值日表	149
第七章 酒店商场部管理制度与表格	150
第一节 商场部岗位职责	150
一、商场部经理岗位职责	150
二、商场部领班岗位职责	151
三、商场部业务主管岗位职责	151
四、商场部柜台主管岗位职责	152
五、商场部收银员岗位职责	152
六、营业员岗位职责	152
七、进货管理员岗位职责	153
八、批发人员岗位职责	153
九、送货组组长岗位职责	153
十、接货员岗位职责	154
第二节 商场部管理制度	154
一、营业员服务操作制度	154
二、商品保管制度	155
三、仓库安全管理制度	155
四、零售商品进货制度	156
五、文明售货操作制度	156
六、售后服务操作制度	157
七、商场换货管理制度	158
八、商场环境卫生管理制度	158
九、商场安全管理制度	159
第三节 商场部管理表格	159
一、商品缺货日报表	159
二、各类商品统计报告表	160
三、商品收益报告表	160
四、销货日报表	161
五、销售月报表	161
六、送货单	162
第八章 酒店财务部管理制度与表格	163
第一节 财务部岗位职责	163

一、财务部经理岗位职责	163
二、餐饮成本会计岗位职责	164
三、总出纳岗位职责	165
四、出纳员岗位职责	165
五、收银出纳员岗位职责	166
六、餐饮成本核算员岗位职责	167
七、资金管理员岗位职责	168
八、营业收入核查员岗位职责	168
九、前厅收银主管岗位职责	169
十、前厅收银领班岗位职责	170
十一、前台收银员岗位职责	170
十二、餐厅、娱乐部收银领班岗位职责	170
十三、餐厅、娱乐部收银员岗位职责	171
第二节 财务部管理制度	171
一、低值易耗品财务管理制度	171
二、家具、用具财务管理制度	172
三、家具、用具的领用及报废审批制度	172
四、固定资产管理制度	173
五、前台稽查操作制度	174
六、利润管理制度	175
七、营业收入、利润及分配管理制度	175
八、收银处工作纪律	176
九、收银机使用管理制度	177
十、收银处早班操作制度	177
十一、收银处中班操作制度	178
十二、收银处晚班操作制度	178
十三、收银处结账管理制度	178
十四、收银处员工管理制度	179
十五、信用卡使用管理制度	179
十六、旅行支票使用管理制度	180
十七、财物押款制度	180
十八、物料用品财务处理制度	180
十九、办公用品财务处理制度	181
二十、奖售品、赠品、样品管理制度	181
二十一、成本损耗控制管理制度	182