

一个成功的酒店必须制定一套健全的管理制度

新编

现代酒店 管理制度

大全

主编/张 浩

蓝天出版社

新编现代酒店管理制度大全

主编 张 浩

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店管理制度大全 / 张浩主编. — 北京: 蓝天出版社, 2002.6

ISBN 7-80158-218-7

I. 新... II. 张... III. 饭店 - 企业管理制度
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 036592 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

中国文联印刷厂印刷

850 × 1168 毫米 32 开本 20 印张 520 千字

2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1 - 11000

定价: 36.00 元

前 言

管理制度是一个单位兴衰成败的生命线。

一个成功的酒店必须制定一套健全的办公管理制度。

一套成功的酒店管理制度必须针对每一个非常细致的工作都要有程序化、标准化、规范化的管理要求。

随着我国加入 WTO 和进一步对外开放，我国酒店业必须和国际接轨，从单一住宿逐步向集住宿、娱乐、餐饮、商场、旅游、举办各种会议等多功能于一体的现代化酒店发展。

对于一个出入人员繁杂、流动性大和日益激烈的酒店业的竞争，制定一套全面而科学的酒店管理制度，使整个繁杂的酒店按照一套有效的管理制度有条不紊的运行非常重要，可以说它直接关系到整个酒店的兴衰。

为此，我们编写了《新编现代酒店管理制度大全》一书，全书共分 15 章，汇编了诸多成功酒店内部管理制度、办法、规定 500 余条。从总经理室管理制度、综合办公室管理制度、人事部管理制度、前厅部管理制度、客房部管理制度、餐饮部管理制度、娱乐部管理制度、商场部管理制度、财务部管理制度、公关部管理制度、保安部管理制度、工程部管理制度、车务部管理制度、物资采购部管理制度到后勤部管理制度，使酒店在管理方面有章可循，效益倍增。

该书简洁、直观、实用性强，又可现用现查、即复即用，实为酒店管理者案头必备全书。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正！

编者

2002 年 7 月于北京

类 别 栏

- ◎ 总经理室管理制度
- ◎ 综合办公室管理制度
- ◎ 人事部管理制度
- ◎ 前厅部管理制度
- ◎ 客房部管理制度
- ◎ 餐饮部管理制度
- ◎ 娱乐部管理制度
- ◎ 商场部管理制度
- ◎ 财务部管理制度
- ◎ 公关部管理制度
- ◎ 保安部管理制度
- ◎ 工程部管理制度
- ◎ 车务部管理制度
- ◎ 物资采购部管理制度
- ◎ 后勤部管理制度

目 录

第一章 总经理室管理制度 (1)

- 总经理岗位职责 (1)
- 副总经理岗位职责 (3)
- 总经理室主任岗位职责 (4)
- 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 (7)
- 总经理室司机岗位职责 (8)
- 夜班值班经理岗位职责 (9)
- 部门经理考勤制度 (10)
- 保密室管理制度 (11)
- 保密员岗位职责 (12)
- 员工保密制度 (13)
- 酒店招待用餐管理制度 (15)
- 酒店各级的优惠、减免权限制度 (16)

第二章 综合办公室管理制度 (19)

- 办公室主任岗位职责 (19)
- 办公室副主任岗位职责 (20)
- 行政主管岗位职责 (21)
- 行政办公纪律管理制度 (22)

●行政办公规范管理制度	(24)
●印章使用管理制度	(27)
●电脑室主管岗位职责	(28)
●电脑室操作员岗位职责	(30)
●会议管理制度	(31)
●会议管理规定	(34)
●酒店每周例会制度	(36)
●日常部门经理例会制度	(37)
●收发文管理制度	(38)
●文印室管理制度	(39)
●会议室、接待室使用管理制度	(40)
●财产管理办法	(41)
●档案管理制度	(42)
●档案借阅管理制度	(44)
●办公室布置规定	(45)
●办公物品管理制度	(46)
●办公用品发放规定	(47)
●办公消耗品管理制度	(48)
●事务用家具使用及管理规定	(50)

第三章 人事部管理制度

●人事部经理岗位职责	(52)
●员工培训管理制度	(54)
●人力资源管理制度	(56)
●酒店员工守则	(58)
●工资发放制度	(61)
●劳动保护管理制度	(63)
●员工迁调制度	(65)

●员工解雇、辞退处理制度	(66)
●员工考评制度	(67)
●员工考勤管理制度	(69)
●出差管理制度 (一)	(71)
●出差管理制度 (二)	(72)
●差旅费支付制度	(75)
●员工伤害补偿办法	(78)
●上下班打卡制度	(80)
●员工牌、工作证管理制度	(81)
 第四章 前厅部管理制度	(82)
●前厅部经理岗位职责	(82)
●前厅部值班经理岗位职责	(84)
●前厅部副经理岗位职责	(85)
●大堂经理岗位职责	(86)
●前台主管岗位职责	(88)
●前台文员岗位职责	(89)
●总台值班制度	(90)
●商务中心主管岗位职责	(92)
●商务中心领班岗位职责	(94)
●商务中心服务员岗位职责	(95)
●预订员岗位职责	(96)
●接待员岗位职责	(97)
●迎宾主管岗位职责	(98)
●迎宾员岗位职责	(99)
●行李生岗位职责	(100)
●销售部主管岗位职责	(101)
●国外销售经理岗位职责	(102)

●旅行社销售代表岗位职责·····	(103)
●销售部文员岗位职责·····	(104)
●导游员岗位职责·····	(105)
●受理特殊预订管理制度·····	(106)
●取消预订管理制度·····	(107)
●预防超额预订管理制度·····	(108)
●处理超额预订管理制度·····	(109)
●婉拒预订管理制度·····	(110)
●预定抵店客人情况报告制度·····	(111)
●电话订房管理制度·····	(112)
●电传、传真、信函订房制度·····	(113)
●来店预订管理制度·····	(114)
●接待处管理制度·····	(115)
●文书服务管理制度·····	(117)
●场站接待服务管理制度·····	(118)
●电梯服务管理制度·····	(120)
●悬挂旗帜管理制度·····	(122)
●电话总机服务管理制度·····	(123)
●电话服务管理制度·····	(124)
●电话房主管岗位职责·····	(127)
●电话房领班岗位职责·····	(129)
●电传服务管理制度·····	(130)
●复印服务管理制度·····	(133)
●电信服务员岗位职责·····	(134)
●传真、书信来往和签订合同制度·····	(137)
●大型活动操作制度·····	(138)
●迎宾服务管理制度·····	(140)
●散客入住登记管理制度·····	(141)

●团体入住操作管理制度	(142)
●接待预订房客入住制度	(143)
●受理客房加床制度	(145)
●受理客人转房制度	(146)
●坏房及无法分配房管理制度	(147)
●受理客人续住制度	(148)
●申报住宿登记制度	(149)
●房间钥匙管理制度	(150)
●客人延迟退房处理制度	(152)
●前台交班本管理制度	(153)
●前台规章制度	(154)
●客人投诉处理制度	(155)
●接待重要客人操作制度	(156)
●营销部日常管理制度	(158)
●营销部资料管理制度	(159)
●查询客人房号制度	(160)
●问询代办服务操作制度	(161)
●票务服务管理制度	(162)
●办理叫醒服务制度	(163)
●邮件处理制度	(164)
●代发信函邮寄管理制度	(165)
●前厅收银操作制度	(167)
●团体、长包房结账操作制度	(169)
●遗失物品处理制度	(171)
●行李寄存制度	(172)
 第五章 客房部管理制度	 (173)
●客房部经理岗位职责	(173)

●值班经理岗位职责	(175)
●房口部经理岗位职责	(176)
●房口部副经理岗位职责	(177)
●房口部早班主管岗位职责	(178)
●房口部中班主管岗位职责	(180)
●洁净部经理岗位职责	(181)
●洁净部领班岗位职责	(182)
●洗手间值班员岗位职责	(183)
●客房清洁员岗位职责	(184)
●客房杂工岗位职责	(185)
●夜班主管岗位职责	(186)
●楼层领班岗位职责	(187)
●白班楼层服务员岗位职责	(188)
●中班楼层服务员岗位职责	(189)
●服务中心领班岗位职责	(190)
●服务中心服务员岗位职责	(191)
●服务中心夜班服务员岗位职责	(193)
●客房部与其他部门工作协调制度	(194)
●清洁卫生间制度	(196)
●客房摆设规则	(198)
●开夜床操作管理制度	(202)
●客房部防火制度	(203)
●客人失窃处理制度	(204)
●客人急病处理制度	(205)
●清洁空房制度	(206)
●来访人员登记制度	(207)
●楼层客房安全管理制度	(208)
●客房检查制度	(210)

●客房部安全管理制度	(213)
------------------	-------

第六章 餐饮部管理制度

●餐饮部经理岗位职责	(215)
●餐厅领班岗位职责	(217)
●餐厅厨师岗位职责	(218)
●中餐厅经理岗位职责	(219)
●中餐厅领班岗位职责	(221)
●中餐厅服务员岗位职责	(222)
●中餐总厨岗位职责	(223)
●中餐大厨岗位职责	(225)
●熟食(凉菜)工岗位职责	(226)
●传菜员岗位职责	(227)
●酒水部领班岗位职责	(228)
●西餐厅经理岗位职责	(229)
●西餐厅领班岗位职责	(231)
●西餐厅迎宾员岗位职责	(232)
●西餐厅服务员岗位职责	(233)
●酒吧服务操作管理制度	(234)
●酒水部经理岗位职责	(236)
●酒吧员岗位职责	(237)
●洋酒服务操作管理制度	(238)
●侍应生领班岗位职责	(239)
●侍应生岗位职责	(240)
●宴会部经理岗位职责	(241)
●餐厅接待员岗位职责	(242)
●餐厅业务员岗位职责	(243)
●餐饮部管理员岗位职责	(244)

●送餐部经理岗位职责	(245)
●职工餐厅服务员岗位职责	(246)
●餐厅服务制度	(247)
●餐厅工作人员管理制度	(249)
●餐饮部会议制度	(250)
●餐饮部员工培训制度	(252)
●餐饮部服务质量检查制度	(253)
●餐饮部考核制度	(254)
●餐饮部物资领用制度	(255)
●餐厅交接班制度	(256)
●餐厅收银管理制度	(257)
●餐饮操作安全制度	(260)
●餐前准备操作制度	(261)
●餐后清洁整理制度	(262)
●团体服务操作制度	(263)
●备餐间服务操作制度	(264)
●中餐酒水服务制度	(265)
●中餐早点推销服务制度	(266)
●点菜服务操作制度	(267)
●咖啡厅摆位标准及操作制度	(268)
●咖啡厅早餐服务操作制度	(270)
●咖啡厅午、晚餐服务操作制度	(272)
●西餐厅自助餐服务操作制度	(273)
●西餐宴会操作制度	(274)
●西餐鸡尾酒会操作制度	(275)
●西餐送餐服务操作制度	(276)
●宴会准备操作制度	(277)
●宴会迎接客人操作制度	(278)

●宴会受理、布置与检查制度	(279)
●餐饮部个人卫生制度	(281)
●工作餐供应制度	(282)
●职工餐厅就餐制度	(283)
●食品卫生管理制度 (一)	(284)
●食品卫生管理制度 (二)	(285)
●食品验收管理制度	(287)
●厨房环境卫生制度	(288)
●设备、餐具卫生制度	(289)
●破损餐具管理制度	(290)
●厨房员工管理制度	(291)
●厨房值班制度	(292)
●厨房出菜制度	(293)
●厨房防火安全管理制度	(294)

第七章 娱乐部管理制度

●娱乐部经理岗位职责	(296)
●娱乐部副经理岗位职责	(297)
●歌舞厅经理岗位职责	(298)
●歌舞厅迎送员岗位职责	(299)
●歌舞厅服务员岗位职责	(300)
●歌舞厅营业前服务操作制度	(301)
●歌舞厅营业后安全检查制度	(302)
●卡拉 OK 厅服务制度	(303)
●卡拉 OK 厅服务员岗位职责	(304)
●卡拉 OK 包房服务操作制度	(305)
●多功能厅经理岗位职责	(306)
●多功能厅领班岗位职责	(307)

●桑拿服务员岗位职责	(308)
●桑拿部水吧服务员岗位职责	(309)
●桑拿部水池服务员岗位职责	(310)
●桑拿部按摩员岗位职责	(311)
●桑拿部杂工岗位职责	(312)
●游泳池卫生制度	(313)
●游泳池管理制度	(314)
●游泳池服务操作制度	(315)
●健身房主管岗位职责	(317)
●健身房服务员岗位职责	(318)
●美容美发主管岗位职责	(319)
●美容美发领班岗位职责	(320)
●美容美发服务员岗位职责	(321)
●散客结账服务操作制度	(322)
●宾客纠纷处理制度	(324)
●客人与服务员纠纷处理制度	(325)

第八章 商场部管理制度

●商场部经理岗位职责	(326)
●商场部副经理岗位职责	(328)
●商场部领班岗位职责	(329)
●商场部班组长岗位职责	(330)
●商场部会计岗位职责	(331)
●商场部出纳员岗位职责	(333)
●商场部财务主管岗位职责	(334)
●商场部业务主管岗位职责	(335)
●商场部柜台主管岗位职责	(337)
●商场部文员岗位职责	(338)

●商场部收款结算操作制度	(339)
●商场部收银员岗位职责	(341)
●营业员岗位职责 (一)	(342)
●营业员岗位职责 (二)	(343)
●营业员服务操作制度	(344)
●商品保管制度	(345)
●零售商品进货制度	(346)
●文明售货操作制度	(348)
●售后服务操作制度	(350)
●商场换货管理制度	(352)
●商场环境卫生制度	(353)
●商场安全管理制度	(354)

第九章 财务部管理制度

●财务部经理岗位职责	(355)
●总会计师岗位职责	(358)
●会计师岗位职责	(359)
●饮食成本会计岗位职责	(360)
●明细账会计岗位职责	(361)
●综合会计主管岗位职责	(362)
●应付款及账册主管岗位职责	(364)
●总出纳岗位职责	(366)
●出纳员岗位职责	(368)
●银行送款员岗位职责	(370)
●收银出纳员岗位职责	(371)
●工资核算员岗位职责	(373)
●支出核算员岗位职责	(375)
●资产核算员岗位职责	(377)

●餐饮成本核算员岗位职责	(379)
●资金主管岗位职责	(381)
●资金管理岗岗位职责	(383)
●信贷员岗位职责	(384)
●营业收入核查员岗位职责	(385)
●物业收入核查员岗位职责	(387)
●前厅收银主管岗位职责	(389)
●前厅收银领班岗位职责	(391)
●餐厅、娱乐部收银领班岗位职责	(392)
●餐厅、娱乐部收银员岗位职责	(393)
●前台收款员岗位职责	(394)
●日间稽核员岗位职责	(395)
●夜间稽核员岗位职责	(397)
●低值易耗品财务管理制度	(398)
●家具、用具财务管理制度	(399)
●家具、用具的领用及报废审批管理制度	(400)
●固定资产管理制度	(401)
●财务计划管理制度	(404)
●资金筹集管理制度	(406)
●经费支出管理制度	(407)
●固定资金管理制度	(408)
●流动资金管理制度	(409)
●专用基金管理制度	(410)
●外汇管理制度	(412)
●外币结算管理制度	(414)
●前台稽查操作制度	(415)
●利润管理制度	(416)
●营业收入、利润及分配管理制度	(417)