

繁杂庞大的酒店按照一套
有效的管理制度有条不紊地运行着

文件式版式，即复即用

现代酒店 管理制度

MODERN HOTEL
MANAGEMENT SYSTEM

◆ 国 ◆ 际 ◆ 版 ◆



表 格



华书-美通(HAM)国际管理研究室 主编
新疆科技卫生出版社(W)
XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS(W)

现代酒店 管理制度

 华书—美通 (HAM) 国际管理研究室 主编

总指导：(香港) 陈阳生

表格

新疆科技卫生出版社 (W)
XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS (W)

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店管理制度/华书-美通(HAM)国际管理研究室编.-乌鲁木齐:
新疆科技卫生出版社(W),2000.9

ISBN 7-5372-2582-6

I.现… II.华… III.饭店-企业管理制度 IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 51176 号

责任编辑 张焕鹏

封面设计 奋成 占营

现代酒店管理制度

华书-美通(HAM)国际管理研究室 编

* * *

新疆科技卫生出版社(W)出版发行

(乌鲁木齐市龙泉街 66 号 邮编 830001)

河南省中牟县胶印厂印刷

* * *

787×1092 毫米 16 开本 120 印张 2700 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 7-5372-2582-6/C·5

印数:1-2000 定价:198.00 元(全套 3 册)

目 录

第一章 总经理办公室管理表格

总办组织结构图	(3)
总办人员任职要求表	(3)
GROUP INSTRUCTION	(5)
CLUB MEMBER REGISTRATION FORM	(6)
V.I.P. REPORT	(7)
RESERVATION & GROUP STATUS	(8)
经理日常业务	(9)
经理在营业前的检查项目	(11)
经理在营业时间的行动与检查项目	(13)
经理在打烊后的检查项目	(20)
与顾客安全有关的检查项目	(22)
意见的接受方法与处理方法	(23)
会议种类与内容	(26)
经理的统计管理	(28)
总经理办公会、酒店大会工作流程图	(40)
总办秘书接待来访工作流程图	(40)
总办秘书行文工作流程图	(41)
文档员档案立卷工作流程图	(41)
秘书日常工作流程图	(42)

第二章 公关部管理表格

公共关系部组织结构图	(45)
公关部工作流程图	(45)
酒店公众图	(46)
公众权利要求结构表	(46)
企业形象图	(47)
沟通卡	(47)
工作关系卡	(48)
不同年龄礼品馈送表	(49)

第三章 人事部管理表格

现代酒店组织结构图	(53)
-----------	------

酒店各级管理人员在管理系统中的关系表	(54)
人事部组织架构图	(55)
人事部任职要求表	(55)
培训部组织架构图	(56)
培训部任职要求表	(56)
定期录用人员研究会时间表	(57)
人事关系处理程序表	(58)
管理人员工资评定表	(61)
职务分析表	(65)
主管(助理)职务细节表	(74)
酒店新员工熟悉部门情况练习	(75)
酒店员工职务细节	(76)
部门对拟提任的主管(助理)考核情况报告表	(77)
酒店人事会见评定表	(78)
人事授权卡	(80)
解雇报告	(81)
人员申请表	(82)
影响工作情绪的因素分析	(83)
求职申请书	(84)
聘请员工申请书	(86)
正式聘用通知	(87)
辞职通知书	(88)
请假申请书	(89)
个人纪录	(90)
考勤报告	(91)
密件	(92)
职位申请书	(93)
假期申请表	(97)
辞职通知书	(98)
员工调动申请表	(99)
体检工作流程图	(100)
录用工作流程图	(100)
工资调整申请表	(101)
办理退工手续流程图	(101)
员工奖励通知	(102)
员工过失通知	(102)
主管培训日程安排	(103)
主管培训课程评价表	(104)
培训工作流程图	(106)
培训课程评估表	(107)

受训人员跟查表	(108)
培训的周期流程图	(108)
员工素质自我评估表	(109)
经理应受教育过程及部下的教育管理	(111)
O.J.T.新职员工作岗位教育检验表	(113)
美工申请表	(114)
经理履行职责所需文件、申请表及帐簿	(115)
员工工作表现评估表	(125)
受训人员跟查表	(128)

第四章 财务部管理表格

财务部组织结构图	(131)
财务部任职要求表	(131)
采供部组织结构图	(132)
采供部任职要求表	(132)
财务一级核算工作流程图	(133)
售票收银员工作流程图	(134)
收银员报告	(134)
帐单使用情况汇总表	(135)
住客房租分析	(136)
收款员现金报表	(137)
营业收入核数表	(138)
前台帐目交叉检查表	(138)
每日银行报表	(139)
酒店员工餐厅收支情况表	(140)
固定资产、低值易耗品登记卡	(141)
固定资产、低值易耗品借用、调拨单	(142)
低值易耗品报废批准表	(143)
固定资产低值易耗品盘点登记表	(144)
固定资产低值易耗品盈余、盘亏报告表	(145)
现金付款单	(146)
交际应酬申请单	(146)
借款单	(147)
找零备用金领取表	(147)
挂帐申请表	(148)
信贷帐龄分析表	(149)
酒店信用卡	(150)
信用卡结算内部控制流程图	(151)
住客信贷超限额情况报告	(152)

每日支票收进表	(153)
催收信	(154)
贵宾卡申请表	(154)
贵宾卡	(154)
贵宾卡消费折扣控制表	(155)
贵宾卡使用情况月报	(155)
签购单	(156)
总计单	(156)
请购单	(157)
帐单号码控制表	(158)
帐单使用情况汇总表	(159)
收益日报(未经核对)	(160)
收益日报	(161)
总出纳员收款报告	(162)
现金收入控制表	(163)
试算表	(164)
终结表	(165)
客房收益借贷总结表	(166)
前堂收银员报告(明细)	(167)
前堂收银员报告	(168)
现金支出单	(169)
保证金收据	(169)
住客明细帐	(170)
房租过帐表	(171)
应收帐帐龄统计表	(172)
帐龄 90 天以上的应收款统计表	(172)
中国有关财务资料保管的规定	(173)
营业收入日报表	(174)
宾客分户帐单	(175)
日常消耗品申领单 什物申领	(176)
每日房间卫生用品耗量表	(177)
每日楼层消耗品汇总表	(177)
每月物资消耗分析对照表	(178)

第五章 前厅部管理表格

前厅部组织结构图	(183)
前厅部任职要求表	(184)
售票中心组织结构图	(187)
售票中心任职要求表	(187)

前厅预订服务流程图	(188)
办理入店手续服务流程图	(189)
团体办理入店手续服务流程图	(190)
贵宾办理入店登记服务流程图	(190)
客人要求换房工作流程图	(191)
邮件处理流程图	(192)
外来留言处理流程图	(192)
酒店客人给外人留言处理流程图	(193)
外人给客人的物品处理流程图	(193)
委托转交处理流程图	(194)
总台检查客人退房情况流程图	(194)
散客行李服务流程图	(195)
团体入店登记行李服务流程图	(195)
散客退房行李服务流程图	(196)
团体退房行李服务流程图	(196)
行李寄存服务流程图	(197)
寻人服务流程图	(197)
VIP 接待流程图	(198)
V.I.P. 接待通知单	(199)
酒店 VIP 贵宾接待通知书	(200)
境外人员临时住宿登记表(一)	(201)
境外人员临时住宿登记表(二)	(202)
境外人员临时住宿登记表(三)	(203)
境外人员临时住宿登记表(四)	(204)
重要客人接待计划表	(205)
酒店重点宾客接待通知单	(206)
重要客人预报表	(207)
预付订金通知单	(208)
拾获物品报告	(209)
邮件转寄单	(209)
住客电报电传递送登记单	(209)
住客邮件递送登记单	(210)
受理电话预订的程序与标准	(210)
受理电传和传真预订的程序与标准	(211)
访客留言	(211)
住客留言	(212)
何处找我	(213)
访客留言单	(214)
住客通知	(215)
客史档案卡片	(216)

度假酒店的客史卡	(217)
过宿酒店的客史卡	(218)
会议接待工作流程图	(219)
留言服务工作流程图	(220)
民航售票业务流程图	(220)
火车售票业务流程图	(221)
轮船售票业务流程图	(221)
国内旅客住宿登记表	(222)
内地旅客住宿登记表	(223)
旅客住宿登记表	(224)
临时住宿登记表	(225)
住店团体登记表	(226)
散客订房表	(227)
团体客人订房表	(228)
国内住客登记表	(229)
团体入住登记表	(230)
团体人员住宿登记表	(231)
团体入住登记	(232)
团体人员住宿登记表	(233)
团体人员住宿登记表	(234)
未使用电脑的旅馆的登记表	(235)
旅客结帐单	(236)
每日房间报告	(237)
套房预订表	(238)
订房来源 散客与团体	(239)
预定来源 代表	(240)
3 天房间预报表	(243)
七天预报表	(244)
客人入住登记簿(内页)	(246)
华侨、港、澳、台同胞住宿登记表	(247)
港澳台华侨旅客住宿登记表	(248)
房客帐单	(249)
交款表	(250)
“交款信封”投入保险箱见证登记表	(251)
每日订房表	(252)
每周团体预报	(253)
每周团体预告	(254)
团体资料	(255)
散客国籍分析	(256)
团体国籍分析	(259)

预期离开	(263)
接车预订单	(264)
FTT CHECK IN RECORD	(265)
旅行团行李运送时间表	(266)
散客行李登记	(267)
DELIVERY RECORDS	(268)
GROUP BAGGAGE RECORD	(269)
团体行李一览表	(270)
婴儿服务申请表	(271)
订金退还申请单	(272)
延迟退房免收费通知书	(272)
房租减扣申请表	(273)
宾客分户帐单	(274)
凭单	(275)
团队客人结帐单	(275)
结帐方式特征比较表	(275)
现金结帐	(276)
直接转帐结算	(276)
信用卡结帐程序	(277)
退房/结帐处理流程	(277)
客人帐务产生至结清过程	(278)
夜间审计工作示意图	(278)
客房营业日报表	(279)
营业日报表	(282)
通知客人结帐单	(285)
拾得一流物品登记表	(286)
散客进店登记表	(287)
散客离店登记表	(287)
团体行李进出店登记单	(288)
行李寄存单	(289)
房间/房价变更通知单	(290)
客房状况调整表	(291)
续住通知单	(292)
客房报告/房间状况核对表	(292)
客房状况报告	(293)
客房状况差异表	(294)
酒店现时状况表	(295)
入住登记步骤	(296)
手工操作入住登记程序示意图	(296)
电脑入住登记程序示意图	(297)

VIP 客人入住登记手续办理的程序与标准	(298)
未预订客人入住登记手续办理的程序与标准	(298)
预订散客入住登记手续办理的程序与标准	(299)
团队入住登记手续办理的程序与标准	(299)
长住客人接待服务的程序与标准	(300)
每日接待情况表	(301)
客房预订程序	(302)
电脑预订工作流程	(302)
客房预订单	(303)
分层预订表	(304)
分类预订表	(305)
变更预订的处理程序与标准	(306)
取消预订的处理程序与标准	(306)
团体接待通知单(一)	(307)
团体接待通知单(二)	(308)
10 天客源预测表	(309)
次日预期抵达客人名单	(310)
次日预期离店客人名单	(310)
什货申请表	(311)
保险箱登记卡	(313)
启用记录	(314)
住房结帐单	(315)
房间预订确认书	(316)
修改电脑信息申报表	(317)
预订取消单	(317)
住客通知单	(318)
大厅的洗手间卫生检查记分表	(319)
开启房门单	(320)
车务部组织结构图	(321)
车务部任职要求表	(321)
车务部经营管理运行图	(322)
车务部接团工作流程图	(322)
驾驶员工作流程图	(323)
租用汽车帐单	(324)
车务收入控制表	(324)
商务中心工作流程图	(325)
商务部组织结构图	(326)
商务部任职要求表	(326)
商品进货业务流程图	(327)
商品领取流程图	(327)

商品变价处理程序图	(327)
商品盘点程序图	(328)
滞销商品处理流程图	(328)
营销工作流程图(一)	(329)
营销工作流程图(二)	(330)
BANQUET EVENT ORDER	(331)
酒店盘点表	(332)
酒店商场销货收款单	(333)
进销存日报表	(334)
一定时间内工作分配表	(335)
定时销售分析表	(337)
商品构成一览表	(339)
代销商品库存、售出明细表	(340)
酒店商场代销商品验收清单	(341)
商品进货单	(342)
商场商品出仓单	(343)
商场代、寄销商品结算表	(344)
营业收入日报表	(345)
购销商品验收、在途商品登记清单	(346)
商务中心收费帐单	(347)
商场收银报告	(347)
商务中心收入控制表	(348)
商品进销存日报表	(349)
传真发送表	(350)
商务中心服务收费单	(351)
电传收费表	(352)

第六章 客房部管理表格

客房部组织结构图	(355)
客房部任职要求表	(355)
总务部组织结构图	(356)
总务部任职要求表	(356)
客房部早、中班工作流程图	(357)
做房清扫流程图	(358)
住房清扫流程图	(359)
走房清扫流程图	(359)
空房清扫流程图	(360)
单项计划卫生安排表	(361)
房间周期大清洁表	(364)

计划卫生工作表	(365)
中服务班每周计划卫生循环表	(366)
房间清洁项目所需时间表	(367)
一般清洁项目所需时间	(368)
客房清洁服务员每日报表	(369)
卧室清扫程序	(371)
卫生间清扫程序	(372)
客房计划卫生日程表	(373)
楼层计划卫生项目及时间安排表	(373)
客房计划卫生项目检查记分表	(374)
客房周期清洁表	(375)
客房部房间卫生检查表	(376)
客房服务员清洁报表	(379)
计划卫生表	(381)
标准间铺床流程图	(382)
做夜床工作流程图	(382)
EXTRA BED INFORMATION	(383)
迁房通知单	(383)
撤床程序	(384)
铺床程序	(384)
1992 年中国友好观光年全国旅游行业职工服务技术竞赛客房西式铺床评分表	(385)
清理床铺程序表	(386)
西式铺床的步骤和方法	(387)
延长退房通知	(388)
客房租住明细表	(389)
客房钥匙清点表	(390)
前厅接待处房间状况报告	(391)
管家部房间状态报告	(391)
离店客人余额表	(392)
服务员客房检查报告	(393)
客房检查记录	(394)
客房状况控制报告	(395)
楼层考勤表	(396)
夜班主管报告	(396)
客房家具记录表	(397)
换房通知单	(398)
每日换房情况报告	(398)
房间检查表	(399)
客衣收发报表	(400)
客衣报表	(401)

洗涤部通知单	(402)
洗衣熨衣登记表	(403)
客衣收发洗涤规程图	(405)
洗衣房布件收发流程图	(405)
洗衣房客衣、制服收发流程图	(406)
住客洗涤物品登记表	(406)
楼面收洗衣物登记簿	(407)
湿洗衣单	(408)
干洗或烫熨单	(409)
洗衣收费单	(410)
洗衣收入控制表	(411)
水洗衣物登记表	(412)
干洗熨衣登记表	(413)
洗衣价目	(414)
湿洗衣单	(415)
干洗/净熨衣单	(417)
床单、枕套洗涤程序	(420)
客衣的洗涤流程	(421)
客衣运作流程	(422)
员工制服的运作流程	(422)
每天水洗生产记录	(423)
每天干洗生产记录	(423)
每天平烫机生产记录	(423)
每天干衣机生产记录	(423)
每天客衣收衣记录	(424)
每天客衣送衣记录	(424)
每天毛巾生产记录	(424)
每天制服生产记录	(424)
每天客衣营业报告表	(425)
每月水洗生产记录	(425)
每年水洗生产记录	(425)
每月干洗生产记录	(426)
每年干洗生产记录	(426)
每月平烫机生产记录	(426)
每年平烫机生产记录	(427)
每月干衣机生产记录	(427)
每年干衣机生产记录	(427)
每月毛巾生产记录	(428)
每月制服生产记录	(428)
每月客衣营业报告表	(428)

每年客衣营业报告表	(428)
洗衣单样式表	(429)
客房服务员工作表	(431)
酸性清洁剂功用表	(432)
碱性清洁剂功用表	(432)
来访人员登记表	(433)
客情出入动态	(433)
维修表	(433)
客房布草的运作流程	(434)
大酒店客房布件换洗单	(434)
布件报废记录	(435)
备用布件贮量卡	(435)
布件盘点统计分析表	(436)
每天设备维修记录	(437)
生产事故报告	(437)
致客通知书	(437)
每月消耗品使用盘存	(437)
客房服务员房务报告	(438)
客房返工单	(438)
领班查房表	(439)
房客维修意见表	(441)
客房物品申购单	(441)
客房物品申领	(442)
每日楼层消耗品汇总表	(443)
楼层日常消耗品月度用量汇总分析表	(444)
每月物资消耗分析对照表	(445)
房务运行管理过程	(447)
主管日报表	(448)
楼层布草交换表	(449)
客房部各班种计划卫生安排表	(450)
敲门进房程序表	(451)
房间服务员工作表	(451)
客房内附加物品 楼层上每日例行工作	(452)
房务工作车的准备步骤和做法	(452)
布草车物品布置规格图	(453)

第七章 餐饮部管理表格

餐饮部组织结构图	(457)
餐饮部厨房组织机构图	(457)

餐饮部任职要求表	(458)
餐厅各岗位餐前、餐后的工作要求	(460)
餐厅布草的运作流程	(461)
每日布件申领(换洗)单(餐厅用)	(462)
餐饮业务预订工作流程图	(463)
总厨工作流程图	(463)
粗加工工作流程图	(464)
台卡	(465)
酒店餐饮收入内部控制流程图	(466)
取菜单	(467)
餐费帐单	(468)
(厨房)取菜单收交表	(469)
取菜单核对表	(470)
自助餐餐券	(470)
食客控制表	(471)
餐券回收表	(471)
每日营业情况统计表	(471)
餐饮收据	(472)
入日报表	(473)
餐饮收益	(474)
借贷总结表	(475)
宴会部出品登录表	(476)
宴会编排表	(477)
餐饮部今日宴会客情表	(478)
宴会通知单	(478)
宴会、会议预订记录	(479)
宴会、会议一周预报表	(479)
宴会菜单分析表	(480)
宴会前宴会厅的检查程序与标准	(481)
宴会接待流程图	(481)
中餐宴会服务程序与标准	(482)
中餐宴会转盘分菜程序与标准	(483)
中餐宴会边桌分菜程序与标准	(483)
中餐宴会经理日常检查程序与标准	(484)
重要客人饮食安排表	(485)
餐厅定单	(486)
定餐单	(487)
早茶供应流程图	(488)
咖啡服务程序与标准	(488)
茶水服务程序与标准	(489)

咖啡厅餐前准备工作程序与标准	(490)
咖啡厅备餐间工作程序与标准	(491)
咖啡厅接受客人点菜程序与标准	(491)
咖啡厅结束工作程序与标准	(492)
中、西餐点菜服务流程图	(492)
西餐订单的书写程序与标准	(493)
西餐开胃菜服务程序与标准	(493)
西餐汤类服务程序与标准	(494)
西餐主菜服务程序与标准	(494)
葡萄酒服务程序与标准	(495)
接受葡萄酒点单程序与标准	(495)
葡萄酒示酒程序与标准	(496)
葡萄酒开瓶程序与标准	(497)
饮料仓库工作流程图	(497)
房内用膳餐前准备工作程序与标准	(498)
收早餐餐单程序与标准	(498)
客房送餐流程图	(499)
房内用膳收餐盘和餐车程序与标准	(499)
中餐零点厅餐前准备工作程序与标准	(499)
中餐零点早餐服务程序与标准	(500)
中餐零点午晚餐服务程序与标准	(501)
食品和酒水的推销程序与标准	(502)
中餐零点划单服务程序与标准	(502)
中餐零点上菜服务程序与标准	(503)
服务中特殊情况的处理程序	(503)
为有急事的客人服务程序	(504)
团体包饭接待流程图	(504)
团队早餐服务程序与标准	(505)
团队午晚餐服务程序与标准	(506)
棉织品送洗程序与标准	(507)
蛋糕预订服务程序与标准	(507)
自助餐宴会服务程序与标准	(508)
自助餐服务流程图	(508)
会议摆台程序与标准	(509)
洗碗机开机前的准备工作程序与标准	(509)
餐厅布件换取工作流程图	(510)
餐饮卫生清洁工作流程图	(510)
酒吧工作流程图	(510)
酒吧经理日常检查程序与标准	(511)
宴会临时设吧程序与标准	(511)