

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 ◆



制度(一)



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

制度 (一)

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)

前 言

现代酒店是一个集多种功能于一体的消费场所，商务旅游、住宿、宾朋聚会、大型会议的举办等等。出入人员繁杂，流动性大，因而非常需要规范化管理。

现代国际酒店的管理已精确到对每一个非常细微的动作都有程序化、标准化的要求。在实际工作运营中采用系统的标准的表格方式，一对一的填写、核对、确认。进行计算机管理，使管理更加精确。整个繁杂庞大的酒店按照一套有效的管理制度与表格有条不紊地运行着。

为适应我国的酒店业和国际接轨，我们精心编排汇集了世界著名的酒店管理制度与管理表格。并在编排时采用国际流行版式，文件式格式，现查现用、即复即用，非常实用方便。

本书共分三卷：

第一卷：《制度（一）》

第二卷：《制度（二）》

第三卷：《表格》

主编

2000年9月

《现代酒店管理制度》编委会

主 编：✱华书—美通(HAM)国际管理研究室

总 指 导：(香港) 陈阳生

执行主编：方 韦 张作华 柳建民

编 委：

程 思	杜靖宇	周小兵	赵洪恩
王 鸿	高国军	张 鹏	杨永照
赵艳芳	张晓红	张 瑞	张春艳
殷顺德	刘文权	魏 炜	赵淑梅
张海燕	谷振红	张艳青	沈鸯样
徐 平	王成龙	蔡 伟	袁文学

目 录

第一章 总经理室管理制度

总经理岗位职责	(3)
常务副总经理岗位职责	(4)
总经理行政秘书岗位职责	(5)
总经理室值班秘书岗位职责	(6)
行政人事副总经理岗位职责	(7)
饮食、康乐副总经理岗位职责	(8)
营业部门总经理助理岗位职责	(9)
后勤部门总经理助理岗位职责	(10)
总经理室档案秘书岗位职责	(11)
总经理室主任岗位职责	(12)
电脑室主管岗位职责	(13)
电话微机操作管理制度	(14)
电脑室紧急情况处理制度	(15)
部门经理考勤管理制度	(16)
电脑室操作员岗位职责	(16)
电脑操作员岗位职责	(17)
保密员岗位职责	(18)
日常工作安排管理制度	(19)
收发文管理制度	(20)
档案管理制度	(21)
保密室管理制度	(23)
档案文件借阅管理制度	(24)
电脑操作保密制度	(25)
总经理室通讯员岗位职责	(26)
总经理室司机岗位职责	(27)
夜班值班经理岗位职责	(28)
日常部门经理例会制度	(29)
酒店每周例会制度	(30)
设置酒店总值班制度	(31)
印章使用管理制度	(31)
酒店呈文操作管理制度	(32)
酒店招待用餐管理制度	(33)
酒店各级对客优惠权限和减免权限管理制度	(34)

第二章 公关部管理制度

公关部经理岗位职责	(39)
公关代表岗位职责	(40)
公关员岗位职责	(41)
处理突发事件制度	(42)
公关部经理岗位职责	(43)
大堂副理岗位职责	(45)
广告美工岗位职责	(46)
公共关系部的日常工作制度	(47)
公共关系部的定期工作制度	(48)
公共关系部的专门活动制度	(49)
公关宣传组长岗位职责	(50)
公关宣传员岗位职责	(50)
信息组经理岗位职责	(51)
信息组信息员岗位职责	(52)
信息组值班人员岗位职责	(53)
美术部主管岗位职责	(53)
美术部制作领班岗位职责	(54)
美术制作人员岗位职责	(55)
公关部接待工作管理制度	(56)
开好记者招待会的制度	(57)
赞助社会公益活动制度	(58)
设计和主持开幕式制度	(60)
组织对外开放参观制度	(61)
酒店庆典和节日活动制度	(62)
公关部办公室管理制度	(63)
在车站、机场候客制度	(64)
处理电话制度	(66)
接待旅游团队工作管理制度	(68)
营销部资料管理制度	(69)
美工室管理制度	(70)
报纸派发管理制度	(71)
转接客房电话管理制度	(71)
公关销售员岗位职责	(72)
仪容仪表管理制度	(73)
餐饮部与其他部门沟通管理制度	(73)
与新闻媒介建立良好的关系制度	(74)
宣传材料和图片的制备制度	(75)
酒店可以向新闻界提供什么新闻制度	(79)
酒店开始营业前的新闻宣传制度	(81)

如何制造媒介事件制度	(83)
酒店与广告代理商的合作制度	(85)
编写和制作酒店刊物制度	(86)

第三章 人事部管理制度

人事部经理岗位职责	(91)
调职与晋升管理制度	(92)
人事主管岗位职责	(92)
人事干事(业务主办)岗位职责	(93)
劳资干事(业务主办)岗位职责	(94)
人事文员岗位职责	(95)
培训中心经理岗位职责	(96)
培训中心培训主管岗位职责	(97)
培训中心教师岗位职责	(98)
培训中心文员岗位职责	(98)
员工培训管理制度	(99)
员工工作业绩档案管理制度	(101)
员工培训档案管理制度	(102)
员工人事档案管理制度	(103)
人力资源管理制度	(104)
员工牌、工作证管理制度	(105)
员工工资福利管理制度	(106)
员工劳动保护管理制度	(108)
人员调动管理制度	(109)
员工辞职管理制度	(109)
员工解雇、辞退处理制度	(110)
员工退休管理制度	(111)
员工考评操作管理制度	(112)
工、青、妇组织的工作管理制度	(114)
培训部的职责	(116)
员工的思想教育与考绩制度	(118)

第四章 财务部管理制度

财务部经理岗位职责	(123)
前厅收银主管岗位职责	(125)
前厅收银领班岗位职责	(127)
餐厅、娱乐部收银主管岗位职责	(128)
餐厅、娱乐部收银领班岗位职责	(129)
餐厅、娱乐部收银员岗位职责	(130)
会计师岗位职责	(131)
饮食成本会计岗位职责	(133)
信用部经理岗位职责	(134)

前台收款员岗位职责·····	(135)
薪金发放员岗位职责·····	(137)
采购管理制度·····	(138)
物业部经理岗位职责·····	(140)
仓管员岗位职责·····	(141)
仓库管理制度·····	(142)
仓库记帐员岗位职责·····	(145)
商场部收银员岗位职责·····	(147)
核数主管岗位职责·····	(148)
日间稽核员岗位职责·····	(149)
夜间稽核员岗位职责·····	(150)
合同管理制度·····	(151)
商品、原材料采购管理制度·····	(154)
商品、原材料盘查管理制度·····	(155)
商品、原材料损耗处理制度·····	(156)
食品采购管理制度·····	(156)
采购食品操作管理制度·····	(157)
固定资产、递延资产计划管理制度·····	(159)
速动资产管理制度·····	(161)
计划管理制度·····	(163)
会计核算管理制度·····	(165)
低值易耗品财务管理制度·····	(167)
使用家具、用具财务管理制度·····	(168)
家具、用具购置、领用及报废、审批管理制度·····	(169)
仓库保管员岗位职责·····	(170)
电脑部主管岗位职责·····	(171)
电脑维护员岗位职责·····	(172)
电脑操作员岗位职责·····	(173)
资金筹集和管理制度·····	(174)
固定资金管理制度·····	(175)
专用基金管理制度·····	(176)
外汇管理制度·····	(178)
外币结算业务管理制度·····	(179)
前台稽查管理制度·····	(180)
餐厅稽核管理制度·····	(181)
商场部稽核管理制度·····	(181)
利润管理制度·····	(182)
营业成本管理制度·····	(183)
营业收入、利润及其分配管理制度·····	(184)
收银处早班操作管理制度·····	(186)

收银处中班操作管理制度·····	(187)
收银处夜班操作管理制度·····	(187)
明细帐会计岗位职责·····	(188)
综合会计主管岗位职责·····	(189)
应付款及帐册主管岗位职责·····	(190)
总出纳岗位职责·····	(191)
出纳员岗位职责·····	(192)
银行出纳员岗位职责·····	(194)
银行送款员岗位职责·····	(195)
收银出纳员岗位职责·····	(196)
工资核算员岗位职责·····	(198)
费用核算员岗位职责·····	(199)
支出核算员岗位职责·····	(200)
收银处结帐方式处理制度·····	(201)
收银处安全操作管理制度·····	(201)
收银处员工管理制度·····	(202)
前厅收银操作管理制度·····	(203)
团体、长包房结帐管理制度·····	(205)
餐厅收银管理制度·····	(206)
核数操作管理制度·····	(208)
物料用品财务处理制度·····	(209)
办公用品财务处理制度·····	(210)
财务报销操作管理制度·····	(211)
酒店废品处理制度·····	(213)
奖售品、赠品、样品处理制度·····	(213)
公务用车管理制度·····	(214)
财务报告与会计档案管理制度·····	(215)
财务部内部传票管理制度·····	(217)
成本损耗、控制管理制度·····	(218)
资产主管岗位职责·····	(219)
资产核算员岗位职责·····	(220)
采购部经理岗位职责·····	(221)
采购部副经理岗位职责·····	(222)
采购部主管岗位职责·····	(222)
采购部文员岗位职责·····	(223)
采购部采购员岗位职责·····	(224)
采购部报关员岗位职责·····	(225)
仓库主管岗位职责·····	(225)
仓库收货员岗位职责·····	(226)
餐饮成本核算员岗位职责·····	(227)

物料成本核算员岗位职责·····	(228)
结算员岗位职责·····	(229)
成本主管岗位职责·····	(230)
资金主管岗位职责·····	(231)
资金管理员岗位职责·····	(232)
信贷员岗位职责·····	(233)
营业收入核查员岗位职责·····	(234)
物业收入核查员岗位职责·····	(235)
总会计师岗位职责·····	(236)
会计主管岗位职责·····	(237)
制单会计岗位职责·····	(239)
物资管理制度·····	(240)
物资采购管理制度·····	(241)
包装物品采购管理制度·····	(242)
印刷品验收管理制度·····	(242)
能源采购管理制度·····	(243)
能源提运管理制度·····	(244)
采购部业务操作管理制度·····	(244)
商品物资进出仓管理制度·····	(245)
仓库物资管理制度·····	(246)
仓库安全管理制度·····	(248)
流动资金管理制度·····	(249)
费用报销审批权限管理制度·····	(250)
费用核算管理制度·····	(251)
待摊费用及存货管理制度·····	(252)
对外投资管理制度·····	(263)
货款及收费出现长余短缺处理制度·····	(254)
固定资产核算管理制度·····	(255)
固定资产价值计算管理制度·····	(257)
固定资产调拨、折旧处理制度·····	(258)
固定资产财务管理制度·····	(259)
第五章 前厅部管理制度	
前厅部经理岗位职责·····	(263)
值班经理岗位职责·····	(265)
前厅部副经理岗位职责·····	(266)
前台主管岗位职责·····	(267)
前厅部文员岗位职责·····	(268)
大堂副理岗位职责·····	(269)
复印服务管理制度·····	(271)
商场部副经理岗位职责·····	(271)

柜台主管岗位职责·····	(272)
商场部班组长岗位职责·····	(272)
商场部领班岗位职责·····	(273)
商场部会计岗位职责·····	(274)
商场部出纳员岗位职责·····	(275)
商场部文员岗位职责·····	(276)
商场部财务主管岗位职责·····	(276)
商场部收银员岗位职责·····	(277)
清洁员岗位职责·····	(277)
商场部业务主管岗位职责·····	(278)
商场部保管员岗位职责·····	(279)
接受酒店内部预订管理制度·····	(280)
核对预订管理制度·····	(281)
更改预订管理制度·····	(282)
受理特殊预订管理制度·····	(283)
取消预订管理制度·····	(284)
预防超额预订管理制度·····	(285)
处理超额预订管理制度·····	(286)
婉拒预订管理制度·····	(286)
确保订房管理制度·····	(287)
确认预订管理制度·····	(288)
预定当日抵店客人情况报告制度·····	(289)
电话订房管理制度·····	(290)
电传、传真、信函订房管理制度·····	(291)
来店预订管理制度·····	(291)
接待处管理制度·····	(292)
采购部经理岗位职责·····	(294)
仓储领班岗位职责·····	(296)
统计、物价员岗位职责·····	(297)
仓库记帐员岗位职责·····	(298)
提运员岗位职责·····	(299)
搬运工人岗位职责·····	(300)
司机职责·····	(300)
文书服务管理制度·····	(301)
委托代办服务管理制度·····	(302)
场站接待服务管理制度·····	(304)
行李保管服务管理制度·····	(306)
电梯服务管理制度·····	(307)
升挂旗帜管理制度·····	(308)
电话服务管理制度·····	(309)

电报服务管理制度·····	(312)
电传服务管理制度·····	(314)
电信服务员守则·····	(316)
与旅行社传真、书信来往和签订合同管理制度·····	(319)
订房处理制度·····	(320)
大型活动操作管理制度·····	(322)
营销部日常管理制度·····	(323)
客户情况档案管理制度·····	(324)
大型活动档案管理制度·····	(324)
迎宾服务操作管理制度·····	(325)
散客人住登记管理制度·····	(326)
团体入住操作管理制度·····	(327)
接待已预订房客人入住管理制度·····	(328)
接待未预订房散客管理制度·····	(330)
受理客房加床制度·····	(331)
受理客房加人制度·····	(332)
受理客人转房制度·····	(333)
坏房及无法分配房管理制度·····	(334)
最大限度销售酒店客房管理制度·····	(335)
受理客人续住制度·····	(336)
申报住宿登记制度·····	(336)
特快退房服务操作管理制度·····	(337)
房间钥匙管理制度·····	(338)
核对房间状态管理制度·····	(339)
房间状态/高出租率/超预订管理制度·····	(340)
核对房租管理制度·····	(342)
下周客房出租率预测管理制度·····	(343)
客人延迟退房处理制度·····	(344)
花店店员岗位职责·····	(345)
商场准备营业操作管理制度·····	(346)
商场部营业员柜台管理制度·····	(347)
营业员服务操作管理制度·····	(348)
文明售货操作管理制度·····	(349)
商场部收款结算操作管理制度·····	(351)
售后服务操作管理制度·····	(352)
商场卫生管理制度·····	(353)
信用卡使用管理制度·····	(354)
使用旅行支票管理制度·····	(355)
收银机使用管理制度·····	(356)
商场零售商品进货管理制度·····	(357)

门市换货管理制度·····	(358)
商场安全管理制度·····	(358)
商品保管与记录管理制度·····	(359)
商品进出仓管理制度·····	(360)
仓库防火安全管理制度·····	(361)
商品保管制度·····	(362)
高消费额追收处理制度·····	(363)
执法人员例行检查处理制度·····	(363)
醉酒及蓄意闹事者处理制度·····	(364)
偷盗处理制度·····	(365)
电力中断处理制度·····	(366)
前台预订处管理制度·····	(367)
客房预订单管理制度·····	(369)
散客预订单处理制度·····	(371)
团体预订管理制度·····	(372)
车务部副经理岗位职责·····	(373)
车务部经理助理岗位职责·····	(374)
车各部文员岗位职责·····	(375)
车务部车辆技术主管岗位职责·····	(375)
车务部车队长岗位职责·····	(376)
车务部修理工岗位职责·····	(376)
车务部仓库管理员岗位职责·····	(377)
车务部材料采购员岗位职责·····	(377)
车务部油料员岗位职责·····	(378)
火警处理制度·····	(379)
台风处理制度·····	(381)
大堂副理日常检查管理制度·····	(382)
酒店内打架处理制度·····	(383)
解决帐项争议处理制度·····	(384)
失物招领管理制度·····	(385)
酒店财物损坏处理制度·····	(386)
逃帐处理制度·····	(387)
车务部核帐员岗位职责·····	(388)
营运前车辆检查操作管理制度·····	(389)
车辆服务操作管理制度·····	(390)
车辆营运后交款、保养制度·····	(391)
驾驶员服务操作管理制度·····	(392)
驾驶员日常工作管理制度·····	(393)
调度服务工作管理制度·····	(394)
车容(清洁卫生)管理制度·····	(395)

车务部优质服务管理制度·····	(395)
安全行车和车辆保管制度·····	(396)
总机班主管岗位职责·····	(397)
电话房领班岗位职责·····	(399)
电话房接线生岗位职责·····	(400)
商务中心主管岗位职责·····	(402)
商务中心领班岗位职责·····	(403)
商务中心服务员岗位职责·····	(404)
前台交班本管理制度·····	(405)
前台规章制度·····	(406)
大堂副理 V. I. P. 客人接待管理制度·····	(407)
客人投诉处理制度·····	(408)
公共区域巡视管理制度·····	(409)
V. I. P. 客人离店处理制度·····	(410)
设置车辆保管制度·····	(411)
车队激励管理制度·····	(412)
车辆检查保养制度·····	(413)
车辆维修保养制度·····	(413)
交通事故处理制度·····	(414)
机场、车站免费接送操作管理制度·····	(145)
免费专线巴士服务操作管理制度·····	(416)
预订处主管岗位职责·····	(417)
预订处领班岗位职责·····	(417)
预订员岗位职责·····	(418)
接待处主管岗位职责·····	(418)
接待处领班岗位职责·····	(419)
接待员岗位职责·····	(419)
机场代表岗位职责·····	(420)
礼宾组主管岗位职责·····	(421)
礼宾组领班岗位职责·····	(421)
迎宾员岗位职责·····	(422)
行李生岗位职责·····	(422)
销售部经理岗位职责·····	(423)
销售部副经理岗位职责·····	(425)
销售部主管岗位职责·····	(426)
国外销售经理岗位职责·····	(427)
国外销售代表岗位职责·····	(428)
旅行社销售代表岗位职责·····	(428)
商务销售代表岗位职责·····	(429)
导游员岗位职责·····	(430)

销售部文员岗位职责·····	(430)
销售长住客订房操作管理制度·····	(431)
接待重要客人(V. I. P.)操作管理制度·····	(432)
重要客人(V. I. P.)抵店服务管理制度·····	(433)
重要客人(V. I. P.)离店服务管理制度·····	(433)
司机管理制度·····	(434)
司机纪律及违反纪律处理制度·····	(435)
车务部安全奖罚管理制度·····	(435)
V. I. P. 车队调度服务台管理制度·····	(437)
V. I. P. 订车服务管理制度·····	(438)
V. I. P. 车队接团服务操作管理制度·····	(438)
V. I. P. 车队服务操作管理制度·····	(439)
使用 V. I. P. 车付款结算操作管理制度·····	(440)
V. I. P. 车队司机仪容管理制度·····	(441)
V. I. P. 车队驾驶员工作纪律管理制度·····	(442)
V. I. P. 车队司机休息安排管理制度·····	(443)
部门业务档案管理制度·····	(443)
营销部资料管理制度·····	(444)
营销部例会制度·····	(445)
营销部工作汇报制度·····	(446)
营销部工作业绩考核制度·····	(446)
花店主管岗位职责·····	(447)
花店采购员岗位职责·····	(447)
客人抵离时间管理制度·····	(448)
称呼客人姓名管理制度·····	(448)
查询客人房号管理制度·····	(449)
问询代办服务操作管理制度·····	(451)
票务服务管理制度·····	(453)
代未到店客人订购票务管理制度·····	(454)
办理叫醒服务制度·····	(455)
邮件处理制度·····	(456)
受理代发信函邮寄制度·····	(457)
受理客人要求隐匿姓名制度·····	(458)
遗失物品处理制度·····	(458)
散客入住行李搬运制度·····	(459)
散客离店行李搬运制度·····	(460)
团体离店行李搬运制度·····	(460)
寄存行李管理制度·····	(461)
客人离店领取行李管理制度·····	(461)
擦鞋服务操作管理制度·····	(462)

微型服务操作管理制度·····	(462)
人工长途电话挂发制度·····	(463)
电话总机服务管理制度·····	(464)
留言服务处理制度·····	(465)
电话微机操作保养制度·····	(465)
电脑打字服务管理制度·····	(466)
商场部经理岗位职责·····	(467)
营业部经理岗位职责·····	(469)
营业员岗位职责·····	(471)
业务部经理岗位职责·····	(473)
采购员岗位职责·····	(475)
车务部经理岗位职责·····	(476)
调度经理岗位职责·····	(478)
调度员岗位职责·····	(479)
安全经理岗位职责·····	(480)
物资供应人员岗位职责·····	(481)
司机岗位职责·····	(483)
对讲机的使用规则·····	(484)
计程收费表的使用规则·····	(484)
计费方法管理制度·····	(485)
过失处理管理制度·····	486)

第六章 客房部管理制度

客房部经理岗位职责·····	(491)
值班经理岗位职责·····	(492)
房务部文员岗位职责·····	(493)
房务部收款员岗位职责·····	(494)
客房主管岗位职责·····	(495)
公共区域主管岗位职责·····	(496)
公共区域班组长岗位职责·····	(497)
客房部与其他部门的工作协调·····	(499)
财产经理岗位职责·····	(501)
房口部经理岗位职责·····	(503)
房口部副经理岗位职责·····	(504)
房口部秘书岗位职责·····	(505)
早班主管岗位职责·····	(506)
中班主管岗位职责·····	(507)
洁净部经理岗位职责·····	(508)
公卫绿化主管岗位职责·····	(509)
公卫绿化领班岗位职责·····	(510)
公卫清洁员岗位职责·····	(510)