

宾馆的管理制度和突发事件应急预案 宾馆管理制度(通用6篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

宾馆的管理制度和突发事件应急预案篇一

- 1、负责安排日常工作，监督前台服务员和客房服务员的服务程序和服务标准。
- 2、掌握重点宾客和团队的到离时间，做好迎送接待服务，及时与相关部门互通信息。
- 3、协助进行客房状态统计控制、结转帐工作；负责前台所需之耗用品的控制。
- 4、负责前台和客房人事、考勤管理检查，负责规章制度的落实、仪表仪容及服务质量的检查管理。
- 5、与相关部门和岗位保持密切联系，随时沟通各种信息。
- 6、协助管理好前台物品、备用金及各种帐目，做好各种原始资料和帐单的保存工作。
- 7、及时征询、记录客人意见，随时改进服务。
- 8、完成领导安排的其它工作。

宾馆的管理制度和突发事件应急预案篇二

负责接待来客和问询等日常工作，为客人提供高效优质的服务。

- 2、通过电话、单据、报表等方式和途径，把客人的有关资料传递给相关人员；
- 4、负责有关房间、房价、宾馆服务设施以及查找住客等方面的问询工作；
- 6、听从上级的指示，完成上级布置的工作任务；
- 8、维护前台工作必备的用品及设备，及时申报补充和维修。

宾馆的管理制度和突发事件应急预案篇三

- 2、购入宾馆办公用品和材料，直接列为经费支出，但单位较大、数量大宗的应通过库存材料核算。
- 3、拨给的补助费、周转金应按实际拨补数，以批准的预算和银行支付凭证列为经费支出。
- 4、拨给所属部门的经费，应按批准的报销数列为经费开支。
- 6、员工福利费按照规定标准计算提存，直接列为经费支出，并同时提存从经费存款户转入其他存款户，以后开支时，在其他存款中支付。
- 7、购入的固定资产，经验收后列为经费支出，同时记入固定资产和固定资金科目。
- 8、其他各项费用，均以实际报销的数字列为经费支出。

我国旅游业的迅速发展和国际酒店管理集团的长驱直入，给酒店参与市场竞争带来了新的机遇，同时也对我国酒店业传统的财务管理提出了严峻挑战。本文在会计制度、组织机构设置和现金管理三个方面阐述了中外酒店财务管理的差异，并提出了改进建议。

一、统一会计制度和报表

国际酒店的会计制度统一，能够适用于大酒店和小酒店，每家酒店都可以从中选择自己需要的图表和账户；而且报表门类齐全，详细明了，比国内的报表更具体，更科学。

比如美国背景下的酒店业所遵循的“住宿接待业统一会计制度”[usali/usar]就是酒店业各部门编制财务报表的标准化会计制度。“住宿接待业统一会计制度”为各个新加入酒店业的成员提供了一种入门指导，体现在它提供了有关会计账户、科目、格式，以及各种财务报表和报告的种类、内容、作用等方面的信息。例如，它不仅包含了基本的财务报表，而且包含了25个部门营业报表的附表、有关预算和预测的附录、报表的格式、盈亏平衡点分析等。统一会计制度也为对相似酒店的经营结果进行更为合理的比较提供了方便。当各个不同的企业奉行一种统一会计制度时，它们在会计记录上的差异性就会降到最小，从而保证可比性。而我国星级酒店长期以来没有形成行业性的会计制度，一直沿用自己的财务统计方法与口径，这使得我国酒店行业财务数据与国际酒店财务数据不具备横向可比性，未能更科学、更客观、更真实地反映出酒店这一特殊行业企业的经营状况。因此，我们除了已有的三张标准财务报表外，还应设立“部门分析报表”，“管理报告”、“成本控制报表”、“经营业绩分析表”……这些报表，可以使我们的会计管理工作更加细致具体，克服以前大出大进的粗线条管理方法，防止许多漏洞的出现，使会计管理工作各个环节能环环相连，做到以经济主体运行的有序性来应对市场经济环境的非确定性。

二、组织结构设置

国外的酒店财务部和国内财务部的设置有很大差异。西方酒店财务管理是酒店经营管理的核心，酒店内的任何一个部门、任何一个人都和财务管理发生着关系；凡涉及酒店资金流向的每一个环节，从采购到加工、到销售、到资金回笼、再到采购，都渗透着财务管理。酒店资金的循环过程称作酒店供应链体系，供应链体系是否高效有序运转，决定着酒店财务管理目标的实现。国际酒店行业的财务机构设置一般根据不同的规模、等级和内部管理的需要而制定，没有固定一成不变的模式。但大部分酒店财务部共由四部分组成：会计核算、信贷管理、成本控制、采购供应，财务总监直接分管财务部及其采购供应部。具体差异主要如下：

（一）成本控制部

财务部设置成本控制部及成本控制经理，直属财务经理或财务总监管理。对整个酒店的成本控制、毛利率的调整、成本核算、合理库存量的调整等，能起到决定性的作用，有利于酒店总成本的控制。成本控制部的工作范围就是成本核算，尤其是餐饮成本核算。酒店餐饮部各餐厅菜单上的每一道菜肴，都必须有一份标准的成本核算单，又称“菜单工程”，每一份菜肴的所有原料、辅助配料的分量、单价都必须一一核算并记录在案。这项工作是由成本控制部与厨师共同完成的。完成后的“标准菜单配方”是各个餐厅厨师日常操作的样板和“圣经”，成本控制部要据此进行成本核算和控制，发现有不正常的成本讯号，有向厨师长提出预警的职责。有了成本控制部的合作，餐饮部可以在每个月心中有数地完成部门的目标利润。试想一下如果没有成本控制，餐饮部工作就会缺乏理性指导而只能“跟着感觉走”。我们许多国有酒店缺少的就是这本“圣经”。国外酒店强调财务管理工作的重点不仅仅是会计的核算，而更重要的是财务的控制作用，而不是“生米煮成熟饭”后的核算工作。

（二）采购部直属财务部

国际酒店管理下，采购部通常直属财务总监领导。这样设置便于了解商业、市场行情，降低经营成本，防止滥用资金和积压物资。其优点是：

1、有利于酒店采购成本的控制。酒店采购价格如何确定直接影响成本的水平。国际酒店对采购成本的确定一般是由采购部与财务部共同派员调查确认，对任何一个“采购申请单”一定要充分调查，实行货比三家，最后由使用部门经理、采购经理、财务总监、总经理共同签字审批决定；对食品原料货物的采购，因其价格随季节变化频繁，一定要由餐饮部，成本控制部、采购部共同派员进行市场调查，根据调查结果扣除一定的批零差价，最后确定采购价，而不是由采购部门和供应商说了算。

2、有利于调控成本率。餐饮部成本率高低、如何变化与采购进货价关系密切。如果发生餐饮成本率异常，财务部门可以立即采取行动，在保证酒店产品质量的基础上调整采购品种和要求，从而调整到适当的价格和成本率，防止成本率过高或过低。

3、采购部直属财务部，除了有利于财务部了解价格行情、及时监控降低成本外，还有利于避免部门分散，互相扯皮的情况发生。

（三）稽核员。

（四）夜间审核员。强化调控管理手段

三、总出纳集中管理酒店资金的统收统支

国际酒店对现金流量的控制与管理十分重视，“现金是王”的理财观念渗透酒店财务管理的各个方面，内部控制程序严

谨又十分清晰。

财务部对库存现金（含银行存款）要求必须每日盘点，并向财务总监提交《每日现金流量表》。现金的盘点是由总账会计师进行的，每日出具总出纳报告，目的是保证库存现金的安全和合理使用。按规定每月财务部必须按期编制现金流量计划与供应商付款计划，并向总经理报告付款情况。以保证现金按规定计划流动，确保酒店的正常运营。对酒店现金的支付程序也十分严格，每一笔现金支付都要经过部门经理、总账会计师、财务总监和总经理的审签同意，缺一项签章现金都不能支付出去。各行政与营业部门均无权对外直接采购物品，必须通过“采购申请单”这一个渠道，按规定逐级批准后，由采购部集中办理采购业务。采购回的物品要经财务部验货、业务使用部门收货后，此笔采购费用方可支出。国内酒店对现金流量的管理重视程度不够，不能说没有计划性，但毕竟线条较粗，对本部门使用的物品，由本部门申请资金后即可指派采购或者本部门员工购买，经总经理签字后即可到财务部报销支款。

宾馆的管理制度和突发事件应急预案篇四

第一条、为了加强宾馆的消防安全管理，保护宾客、员工和公共财产安全，以预防为主，杜绝重、特大火灾事故的发生。做好应付各种突发事件的准备，减少火灾损失，根据有关法律、法规和公司《消防安全管理制度》，结合宾馆实际，特制订本制度。

第二条、宾馆成立消防领导小组。成员如下：

组长：宾馆经理

副组长：宾馆副经理

成员：安全主管及其他各部门经理

第三条、消防领导小组主要职责：

- 1、贯彻执行《消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全规定》，落实“预防为主，防消结合”的方针和上级的有关规定。
- 2、组织制定消防安全规章制度和灭火预案。
- 3、组织落实消防安全责任制和消防安全岗位责任制。
- 4、立足自防自救，对员工进行防火安全教育，领导义务消防队，组织消防演习。
- 5、布置、检查、总结消防工作，定期向消防部门报告消防工作。
- 6、定期组织防火检查，及时消除各种隐患，保证疏散通道畅通和消防设施处于完好状态。

第四条、根据公司规定，宾馆组建义务消防分队，由副经理任队长，队员从在岗职工中选取。

第五条、义务消防分队主要职责：

- 1、贯彻执行宾馆消防工作要求，负责消防知识的普及。
- 2、按规定进行防火检查，消除火险隐患。
- 3、了解本单位的重点防火部位和灭火方法。了解建筑物的结构、消防水源及消防设施和灭火器材的配备分布情况。
- 4、火灾初起时要积极组织人员疏散和实施灭火，并及时报告公司领导。
- 5、熟悉火灾应急处置预案，火情严重时立即拨打火

警“119”电话报警。

6、做到“三懂”、“三会”和“四能”（“三懂”即：懂本岗位的火灾危险性，懂得火灾的预防措施，懂得火灾的扑救方法；“三会”即：会报火警，会使用灭火器材，会扑救初起火灾；“四能”即：能宣传，能检查，能及时发现整改隐患，能有效扑救初起火灾）。

第六条、宾馆消防安全实行逐级负责、分工负责、专业负责、岗位负责。

第七条、各部门经理消防安全岗位职责：

1、负责领导本部门的消防安全工作，具体落实防火工作有关规定和要求。

2、把防火工作纳入本部门工作的议事日程，布置检查消防工作，及时处理和整改隐患。

3、落实辖区内，消防设施和器材的管理责任。

4、一旦发生火灾时，要迅速组织人员疏散客人至指定地点，搞好善后工作。

第八条、消防安全主管主要职责：

1、在总经理的领导下，全面负责宾馆内部的消防工作。

2、认真传达、贯彻消防工作方针政策，完善宾馆的消防管理制度。

3、建立健全义务消防组织，有计划开展教育和训练，配备和管理好消防设施与器材。

4、建立防火档案，确定重点，制定措施。

- 5、加强防火工作日常管理，建立健全动用明火请示审批手续，对违反宾馆消防规定的重大问题，要当场制止，严肃追查责任者。
- 6、负责组织检查、监督各部门防火安全措施的落实，消除火灾隐患，监督落实隐患整改工作。
- 7、定期检查消防设备、设施、器材，进行规定的维护保养，发现问题及时报告和组织维修，保持消防设备、设施、器材状态良好。
- 8、经常向员工进行防火安全教育和对新员工的消防安全教育，检查员工是否自觉遵守防火制度和安全操作规程。
- 9、负责制定火灾应急预案和组织演练，组织扑救初起火灾，引导客人及员工疏散，协助有关部门调查火灾原因，对直接责任者提出处理意见。

第九条、领班主要职责：

- 1、结合本班的具体情况，经常进行防火宣传教育。自觉遵守防火制度和安全技术操作规程。
- 2、熟悉管辖范围内的防火重点和消防报警系统、设备、器材配备情况，达到“三懂”、“三会”和“四能”。
- 3、每日定期进行防火检查、巡视，发现隐患及时处理，不能处理的要立即上报上级主管。
- 4、定期检查巡视管辖范围内的消防报警系统、设备和器材，确保各项功能正常。
- 5、发现火情要及时组织本班人员积极扑救初起火灾。

第十条、总台服务员（消防报警系统监控员）职责：

- 1、熟练掌握消防报警系统操作规程，会看火情位置，会手动复位，能看懂打印出来的信息。
- 2、对机器设备的各种显示都能迅速做出判断。
- 3、每日检查消防报警系统，保证其处于正常工作状态，发现异常及时报告消防主管。
- 4、交接班时要交接消防报警系统并做好交接班记录。
- 5、发现火警要立即上报并采取相应措施。

宾馆的管理制度和突发事件应急预案篇五

1. 员工宿舍由宿舍管理员负责日常管理，各宿舍组长协助工作。
2. 宿舍卫生每天由当日值日生进行打扫，住宿员工注意保持卫生环境,不准随地吐痰，不准吸烟，乱扔垃圾。
3. 住宿员工的个人衣物要摆放整齐有序，禁止乱堆乱放。
4. 住宿员工要注意用电安全，私自使用或私接电路所发生的一切后果，由当事人负全部责任。
5. 宿舍钥匙由宿舍管理员统一管理。员工工作期间一律上锁。以防盗窃现象发生。如遇特殊情况，须由主管经理签字同意方可进入寝室。
6. 住宿员工的亲友来访，未经领导允许，不准擅自领入寝室。已除名的员工，不准在宿舍留宿。
7. 休息或下班后，出外办事员工一律不允许穿工作服和携带酒店的各种物品外出。

8. 不准在寝室大声喧哗、打闹、唱歌、跳舞以免影响他人休息。
9. 寝室每晚十二点前熄灯，员工必须十二点前归寝。私自外出或到点不归者，在外发生任何事情，由个人负全部责任，酒店概不负任何责任。
10. 值班人员回宿舍后上、下楼及开、关门要轻推慢走，以免影响他人就寝。
11. 一经发现偷窃和打架斗殴等行为者，将交由公安机关处理，酒店并予以除名。
12. 宿舍每周评比一次，最优秀的寝室给予奖励。

宾馆的管理制度和突发事件应急预案篇六

由于宾馆监控设备的局限性，在调看录像时不能同时进行监控录像。为加强监控设备的管理，更好的. 利用设备提供有效合法依据，配合相关部门做好非正常事件的取证工作，同时做好宾馆区域范围实时监控管理，制作本流程。

宾馆副总经理以上领导、总值人员、保安部经理。

宾馆各部门如需要调看录像，请填写“越秀宾馆监控录像查看申请表”（已发文），交保安部批准后，由监控中心当值领班及监控人员负责调看录像，相关部门需派一人到监控中心监督查看并签名确认。

客人丢失物品、财物如需调看录像，应到前台联系大堂副理，由其决定是否需要，确定需要查看录像取证的，由前台到监控中心调看录像，监控中心人员报部门经理批准实施，不需填写“越秀宾馆监控录像查看申请表”（已发文）。查看结束后由宾客关系主任签名确认，并将查看结果告知客人。

各合作单位、租户发生偷盗、物品丢失事件，可联系前台大堂副理，由其通知保安部处理，监控中心在接到前台通知后，报部门经理批准，一并查看后把录像结果告知当事人。（严禁报案人进入监控中心查看录像）

有司机反应在本车场发生车辆事故、刮碰事件，需查看录像取证，可直接联系车管员或者保安部，当值领班、监控中心值班人员接到报案后，报部门经理批准后调取录像查看，并将查看结果告知当事人（严禁报案人进入监控中心查看录像），事后将此情况通报前台。

公安机关、国家安全部门到宾馆调取录像资料，保安部根据实际情况予以配合，由保安部负责人通报总经理批准后实施，来人必须提供有效单位介绍信（洪桥派出所警员除外，其他人员均需出具介绍信或证明，如有属地派出所人员陪同，可不需提供介绍信），否则不予办理。