

<<酒店财务部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店财务部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115197306

10位ISBN编号：711519730X

出版时间：2009-3

出版时间：人民邮电出版社

作者：王兰会

页数：173

字数：150000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<酒店财务部精细化管理与服务规范>>

### 前言

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

**分部门：**本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

**精细化：**把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

**规范化：**为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

**实用化：**本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

**岗位设计：**针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

**职责描述：**针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述。明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

**绩效考核：**针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值。以便于管理人员对其进行考核。

**工作程序：**针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

**关键问题：**在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“精细化、规范化、实用化”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

## <<酒店财务部精细化管理与服务规范>>

### 内容概要

本书以精细化、规范化、实用化为总原则，细化了财务部各工作事项。

全书内容包括财务部岗位设置与岗位职责、收银处精细化管理、会计处精细化管理、稽核处精细化管理、成本控制处精细化管理、财务处精细化管理、外币兑换处精细化管理7部分。

本书适合酒店管理人员、酒店财务人员、高校酒店管理专业师生使用，也可以作为酒店财务人员的培训教材。

<<酒店财务部精细化管理与服务规范>>

书籍目录

第一章 财务部岗位设置与岗位职责 第一节 财务部服务事项与岗位设置 一、财务部服务事项 二、财务部岗位设置 第二节 财务部目标分解与岗位职责 一、财务部目标分解与绩效考核 二、财务总监岗位职责与目标考核 三、财务部经理岗位职责与目标考核 四、财务部文员岗位职责与目标考核 第三节 财务部精细化管理制度设计 一、财务部例会管理制度 二、财务部安全管理制度 第二章 收银处精细化管理 第一节 收银处岗位职责与绩效目标 一、收银主管岗位职责与目标考核 二、前厅收银组岗位职责与目标考核 三、餐厅收银组岗位职责与目标考核 四、康乐收银组岗位职责与目标考核 五、商场收银组岗位职责与目标考核 六、信贷收款员岗位职责与目标考核 第二节 收银处工作程序与关键问题 一、客赔操作程序与关键问题 二、支票结算程序与关键问题 三、信用卡结算程序与关键问题 四、外出催收工作程序与关键问题 五、散客前厅结账程序与关键问题 六、客人保险箱使用程序与关键问题 七、前厅缴款袋投递程序与关键问题 八、餐厅收银员班前准备程序与关键问题 九、餐厅点菜单使用管理程序与关键问题 十、餐厅收银员下班结账程序与关键问题 十一、康乐台球厅收银工作程序与关键问题 十二、康乐保龄球馆收银工作程序与关键问题 十三、客房挂账欠款催收管理程序与关键问题 第三节 收银处服务标准与服务规范 一、收银服务量化标准 二、收银服务管理规范 三、餐厅收银工作规范 四、营收现金管理规范 五、账款催收工作规范 六、客用保管箱管理规范 七、收银备用金管理规范 第四节 收银处服务常用文书与表单 一、预付款单 二、送件回单 三、承诺付款书 四、收银日报表 五、对账通知书 六、缴款登记表 七、收银员缴款袋 八、代客支款通知单 第五节 提升服务质量技巧与方案 一、支票查验技巧 二、走单损失控制技巧 三、客人延时离店处理方案 四、收银紧急情况处理方案 第三章 会计处精细化管理 第四章 稽核处精细化管理 第五章 成本控制处精细化管理 第六章 财务处精细化管理 第七章 外币兑换处精细化管理

章节摘录

一、日常信用催款管理 (一)了解客户的欠款情况 收银主管应及时掌握客户的欠款情况,组织信贷收款员采取催款措施,并及时将有关客户的信用情况提供给营销部、前厅部等。

(二)账单汇总、分类 1. 信贷收款员每天从收银主管处取得从前台通过电脑转来的外客明细账单。

2. 信贷收款员初步审核明细账所列客户的名称及有关资料填写得是否齐全。

3. 信贷收款员将账单按国外、外地、本市进行分类,并汇总当天外客账总额,以便统计。

4. 信贷收款员每月初报上月外客账发生数、收回数、欠款金额数以及欠款收回率等,月初编写《上月催收情况汇报》,报收银主管审核,并呈报财务部经理和营销部经理。

二、账款催收工作细则 (一)住店客人账款催收 1. 掌握客人超额消费的情况 (1)每天检查住店客人的明细账,审查每位住店客人当日余额栏的金额是否超过酒店规定的信用限额,逐步标出当日超限额的客户名单。

(2)编制《住店客人信用超限额情况报告》。

2. 账款催收 (1)对用现金结算的超限额客人,应填写结账通知书,由信贷收款员送到客人房间催收。

(2)对用信用卡结算的超限额客人,应填写结账通知书进行催收,催收信卡需加上“因阁下信用卡未取得授权号码,请改换其他信用卡或其他结款方式到总台结账付款”等字句。

(3)对不受信用限额限制但欠账余额高出规定的住店客人,应审查其手续是否符合酒店的有关规定。

(4)对长住客人,应检查是否按合同规定的结算日期开单结账,重点检查有无超过结算日期尚未付款的情况。

(5)对有合同的非长住客人按合同进行管理,没有合同的应检查其限额待遇是否有正式批准单及是否符合规定的手续。

(6)对由当地单位代为结账的住店客人,应检查与代结账的单位是否签订了合同,手续是否完备。

## <<酒店财务部精细化管理与服务规范>>

### 编辑推荐

《酒店财务部精细化管理与服务规范》主要特色：

标；	程序与关键	给出工作程序，指出关键问题；	职责与目标	明确岗位职责，找出绩效目
范；	文书与表单	制作工具表单，列出文书示范；	标准与规范	制定执行标准，细化操作规
案。			技巧与方案	提升操作技巧，提供解决方

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>