第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理工作细化执行与模板>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理工作细化执行与模板>>

13位ISBN编号：9787115223029

10位ISBN编号：7115223025

出版时间：2011-4

出版时间：人民邮电

作者：周鸿

页数：455

字数：430000

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

内容概要

本书以目标为导向，以工作流程为中心，通过大量的制度、细则、方案、表单等工具和模板，帮助读者将酒店管理工作落实到位。

本书细化了营销管理、前厅服务、餐饮服务、客房服务、管家服务、康乐服务、采购管理、工程管理、安保管理、财务管理、服务质量管理、人事行政管理共12大项工作，为酒店管理人员开展工作提供了科学有效的模板库和细化执行手册。

本书适合酒店管理人员、高校酒店管理专业及旅游管理专业?生阅读使用。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理工作细化执行与模板>>

书籍目录

第一章　酒店组织结构与工作事项设计
　第一节　酒店组织结构设计
　　一、经济型酒店组织结构
　　二、观光型酒店组织结构
　　三、会议型酒店组织结构
　　四、度假型酒店组织结构
　　五、商务型酒店组织结构
　　六、综合型酒店组织结构
　第二节　酒店各部门岗位设计与目标分解
　　一、酒店各部门岗位设计模板
　　(一) 营销部岗位设计模板
　　(二) 前厅部岗位设计模板
　　(三) 餐饮部岗位设计模板?
　　(四) 客房部岗位设计模板
　　(五) 康乐部岗位设计模板
　　(六) 管家部岗位设计模板
　　(七) 采购部岗位设计模板
　　(八) 工程部岗位设计模板
　　(九) 安保部岗位设计模板
　　(十) 财务部岗位设计模板
　　(十一) 人事行政部岗位设计模板
　　(十二) 酒店服务质检岗位设计模板
　　二、酒店各部门工作目标分解
　　(一) 营销岗位工作目标
　　(二) 前厅岗位工作目标
　　(三) 餐饮岗位工作目标
　　(四) 客房岗位工作目标
　　(五) 康乐岗位工作目标
　　(六) 管家岗位工作目标
　　(七) 采购岗位工作目标
　　(八) 工程岗位工作目标
　　(九) 安保岗位工作目标
　　(十) 财务岗位工作目标
　　(十一) 人事行政岗位工作目标
　　(十二) 酒店服务质检岗位工作目标
　第三节　酒店各岗位工作事项
　　一、酒店高层管理岗位工作明细
　　(一) 酒店总经理工作明细表
　　(二) 营销总监工作明细表
?　　(三) 客务总监工作明细表
　　(四) 餐饮总监工作明细表
　　(五) 财务总监工作明细表
　　(六) 人事行政总监工作明细表
　　二、营销岗位工作明细
　　(一) 营销经理工作明细表

(二) 公关主管工作明细表
(三) 销售主管工作明细表
(四) 预订主管工作明细表
(五) 市场专员工作明细表
三、前厅岗位工作明细
(一) 前厅经理工作明细表
(二) 大堂副理工作明细表
(三) 接待领班工作明细表
(四) 礼宾服务领班工作明细表
(五) 电话总机领班工作明细表
(六) 商务中心领班工作明细表
四、餐饮岗位工作明细
(一) 餐饮经理工作明细表
(二) 行政总厨工作明细表
(三) 餐厅厨师长工作明细表
(四) 管事处领班工作明细表
(五) 宴会厅领班工作明细表
(六) 酒吧领班工作明细表
五、客房岗位工作明细
(一) 客房经理工作明细表
(二) 楼层领班工作明细表
(三) 客房中心领班工作明细表
六、康乐岗位工作明细
(一) 康乐经理工作明细表
(二) 球类棋牌中心领班工作明细表
(三) 游泳健身中心领班工作明细表
(四) 美容美发中心领班工作明细表
(五) 休闲娱乐中心领班工作明细表
七、管家岗位工作明细
(一) 管家经理工作明细表
(二) 绿化领班工作明细表
(三) 洗衣房领班工作明细表
(四) 布草房领班工作明细表
(五) 公共区域领班工作明细表
八、采购岗位工作明细
(一) 采购经理工作明细表
(二) 采购主管工作明细表
(三) 仓储主管工作明细表
九、工程岗位工作明细
(一) 工程经理工作明细表
(二) 暖通领班工作明细表
(三) 强电班班长工作明细表
(四) 弱电班班长工作明细表
(五) 维修班班长工作明细表
十、安保岗位工作明细
(一) 安保经理工作明细表
(二) 安?班长工作明细表

(三) 消防班长工作明细表
十一、财务岗位工作明细
(一) 财务部经理工作明细表
(二) 收银主管工作明细表
(三) 会计主管工作明细表
(四) 稽核主管工作明细表
(五) 成本主管工作明细表
十二、人事行政岗位工作明细
(一) 人事行政经理工作明细表
(二) 人事主管工作明细表
(三) 总务主管工作明细表
十三、酒店服务质检岗位工作明细
(一) 质检组长工作明细表
(二) 质检专员工作明细表
第二章　营销管理细化执行与模板
第一节　营销管理流程与工作执行
一、营销管理流程与工作细化
(一) 营销管理工作流程
(二) 营销管理控制程序
二、销售服务流程与工作执行
(一) 销售服务工作流程
(二) 销售服务控制程序
三、营销管理执行工具与模板
(一) 年度广告计划表
(二) 客户拜访记录表
(三) 重要客户记录表
(四) 酒店营销管理制度模板
第二节　公关管理流程与工作执行
一、公关管理流程与工作细化
(一) 公关管理工作流程
(二) 公关管理控制程序
二、公关管理执行工具与模板
(一) 公关活动计划表
(二) 公关费用预算表
(三) 酒店公关管理制度模板
(四) 媒介政府沟通规范模板
第三节　预订服务流程与工作执行
一、酒店预订流程与工作细化
(一) 酒店预订工作流程
(二) 酒店预订控制程序
二、酒店预订执行工具与模板
(一) 客房预订单
(二) 团队预订单
(三) 网络预订确认单
(四) 一周用房滚动预报表
(五) 酒店预订管理制度模板
第四节　营销管理文书与方案

一、客房预订协议书
二、酒店年度营销计划书
三、酒店春节营销策划案
四、酒店预订异常处理方案
第三章　前厅服务细化执行与模板
第一节　接待服务流程与工作执行
一、接?服务流程与工作细化
(一) 接待服务工作流程
(二) 接待服务控制程序
二、接待服务执行工具与模板
(一) 团队接待通知单
(二) vip接待通知单
(三) 客史档案资料卡
(四) 客房状态一览表
(五) 客人入住接待细则模板
第二节　迎宾服务流程与工作执行
一、迎宾服务流程与工作细化
(一) 迎宾服务工作流程
(二) 迎宾服务控制程序
二、迎宾服务执行工具与模板
(一) 接机接车记录用表
(二) 迎宾服务规范模板
(三) 门童迎宾服务细则模板
第三节　行李服务流程与工作执行
一、散客行李服务流程与工作细化
(一) 散客行李服务工作流程
(二) 散客行李服务控制程序
二、团队行李服务流程与工作细化
(一) 团队行李服务工作流程
(二) 团队行李服务控制程序
三、行李服务执行工具与模板
(一) 散客行李登记表
(二) 团队行李登记表
(三) 客人行李保管规定模板
第四节　话务服务流程与工作执行
一、话务服务流程与工作细化
(一) 话务服务工作流程
(二) 话务服务控制程序
二、话务服务执行工具与模板
(一) 总机工作日志
(二) 叫醒服务记录单
(三) 电话转接记录单
(四) 客人电话留言单
第五节　前厅服务文书与方案
一、vip接待计划书
二、接待问题处理方案
三、客人行李丢失处理方案

四、前厅特殊服务处理方案
第四章　餐饮服务细化执行与模板
第一节　菜单设计流程与工作执行
一、菜单设计流程与工作细化
(一) 菜单设计工作流程
(二) 菜单设计控制程序
二、菜单设计执行工具与模板
(一) 菜品成本分析用表
(二) 标准菜谱设计模板
(三) 零点菜单设计模板
(四) 宴会菜谱设计模板
第二节　厨房运作流程与工作执行
一、厨房运作流程与工作细化
(一) ?房运作管理流程
(二) 厨房运作控制程序
二、厨房运作执行工具与模板
(一) 菜品信息通知单
(二) 纠正措施任务书
(三) 厨房生产质量管理细则模板
(四) 厨房运作综合管理制度模板
第三节　餐厅服务流程与工作执行
一、餐厅服务流程与工作细化
(一) 餐厅服务工作流程
(二) 餐厅服务控制程序
二、餐厅服务执行工具与模板
(一) 退/换菜单
(二) 餐厅服务管理制度模板
第四节　宴会服务管理流程与工作执行
一、宴会服务管理流程与工作细化
(一) 宴会服务管理工作流程
(二) 宴会服务管理控制程序
二、宴会服务管理执行工具与模板
(一) 宴会通知单
(二) 宴会预订登记表
(三) 宴会服务安排表
第五节　餐具/器皿管控流程与工作执行
一、餐具/器皿管控流程与工作细化
(一) 餐具/器皿管控流程
(二) 餐具/器皿管控程序
二、餐具/器皿管?执行工具与模板
(一) 餐具/器皿请购单
(二) 餐具/器皿报损记录表
(三) 餐具/器皿盘点明细表
第六节　餐饮服务文书与方案
一、客人意见征询函
二、餐厅卫生检查指导书
三、酒店新菜式推出方案

四、菜品质量问题管控方案
第五章　客房服务细化执行与模板
第一节　客房用品管理流程与工作执行
一、客房用品管理流程与工作细化
(一) 客房用品管理工作流程
(二) 客房用品管理控制程序
二、客房用品管理执行工具与模板
(一) 客房用品配备一览表
(二) 客房用品申领记录表
(三) 客房用品日耗记录表
(四) 客房用品更换补充细则模板
第二节　客房服务管理流程与工作执行
一、客房服务管理流程与工作细化
(一) 开夜床服务流程
(二) 客房加床服务流程
(三) 贵宾客房服务流程
(四) 客房服务管控程序
二、客房服务管理执行工具与模板
(一) 房态检查记录表
(二) 贵宾接待账务表
(三) 客房服务日报表
(四) 夜班客房工作报告表
第三节　客房清洁作业流程与工作执行
一、客房清洁作业流程与工作细化
(一) 客房清洁作业流程
(二) 客房清洁作业控制程序
二、客房清洁作业执行工具与模板
(一) 清洁用品申领表
(二) 客房清扫日报表
(三) 楼层领班查房表
(四) 客房卫生自查规范模板
第四节　客房服务文书与方案
一、客房卫生工作计划书
二、客房卫生检查实施方案
三、客房遗留物处理方案书
第六章　管家服务细化执行与模板
第一节　客衣服务流程与工作执行
一、客衣服务流程与工作细化
(一) 客衣服务工作流程
(二) 客衣服务控制程序
二、客衣服务执行工具与模板
(一) 客衣洗衣单
(二) 客衣服务质量标准模板
(三) 特殊客衣服务规程模板
第二节　布草服务流程与工作执行
一?布草服务流程与工作细化
(一) 布草服务工作流程

(二) 布草服务控制程序
二、布草服务执行工具与模板
(一) 布草洗涤记录单
(二) 布草分类登记表
(三) 布草盘点月报表
(四) 布草房管理规定模板
(五) 布草报损实施细则模板
第三节　公共区域服务管理流程与工作执行
一、公共区域服务管理流程与工作细化
(一) 公共区域服务管理流程
(二) 公共区域服务管控程序
?、公共区域服务管理执行工具与模板
(一) 卫生清洁工作安排表
(二) 公共区域卫生检查表
(三) 公共区域鲜花消耗日报表
(四) 公共区域卫生清洁工作规范模板
(五) 公共区域绿植花木养护规范模板
第四节　管家服务文书与方案
一、客衣纠纷预防控制方案
二、公共区域污渍处理指导书
第七章　康乐服务细化执行与模板
第一节　健身房服务流程与工作执行
一、健身房服务流程与工作细化
(一) ?身房服务工作流程
(二) 健身房服务控制程序
二、健身房服务执行工具与模板
(一) 健身房会员登记用表
(二) 健身房综合管理制度模板
第二节　桑拿室服务流程与工作执行
一、桑拿室服务流程与工作细化
(一) 桑拿室服务工作流程
(二) 桑拿室服务控制程序
二、桑拿室服务执行工具与模板
(一) 桑拿设备保养工作单
(二) 桑拿室卫生管理细则模板
第三节　歌舞厅服务流程与工作执行
一、歌舞厅服务流程与工作细化
(一) 歌舞厅服务工作流程
(二) 歌舞厅服务控制程序
二、歌舞厅服务执行工具与模板
(一) 酒水饮料消费一览表
(二) 服务质量检查评分表
第四节　保龄球馆服务流程与工作执行
一、保龄球馆服务流程与工作细化
(一) 保龄球馆服务工作流程
(二) 保龄球馆服务控制程序
二、保龄球馆服务执行工具与模板

(一) 保龄球包场预定委托单
(二) 保?球馆服务管理细则模板
第五节　美容美发服务流程与工作执行
一、美容美发服务流程与工作细化
(一) 美容美发服务工作流程
(二) 美容美发服务控制程序
二、美容美发服务执行工具与模板
(一) 预约服务登记用表
(二) 日工作情况汇总表
第六节　康乐服务文书与方案
一、歌房服务生工作指导书
二、美容美发厅清洁计划书
第八章　采购管理细化执行与模板
第一节　食材采购流程与工作执行
一、食材采购流程与工作细化
(一) 食材采购工作流程
(二) 食材采购控制程序
二、食品原料采购执行工具与模板
(一) 食材采购申请单
(二) 鲜活食材报价单
(三) 食材采购订货单
(四) 食材供应商调查表
(五) 食材卫生管理规范模板
第二节　酒店用品采购流程与工作执行
一、酒店用品采购流程与工作细化
(一) 酒店用品采购工作流程
(二) 酒店用品采购控制程序
二、酒店用品采购执行工具与模板
(一) 酒店用品采购申请单
(二) 酒店用品采购计划表
(三) 酒店用品采购管理办法模板
第三节　采购收货流程与工作执行
一、采购收货流程与工作细化
(一) 采购收货工作流程
(二) 采购收货控制程序
二、采购收货执行工具与模板
(一) 酒水验收日报表
(二) 酒店用品验收单
(三) 食材验收管理细则模板
第四节　采购管理文书与方案
一、?购成本控制方案
二、供货商管理方案书
三、食材采购价格控制方案
第九章　工程管理细化执行与模板
第一节　酒店二次装修流程与工作执行
一、酒店二次装修流程与工作细化
(一) 酒店二次装修工作流程

(二) 酒店二次装修控制程序
二、酒店装修管理执行工具与模板
(一) 酒店二次装修申请表
(二) 酒店二次装修进度表
(三) 酒店二次装修验收表
第二节　设备管理与维修流程与工作执行
一、设备管理流程与工作细化
(一) 设备管理工作流程
(二) 设备管理控制程序
二、设备维修流程与工作细化
(一) 设备维修工作流程
(二) 设备维修控制程序
三、设备管理与维护管理执行工具与模板
(一) 设备故障报告单
(二) 设备保养计划表
(三) 设备管理制度模板
第三节　工程管理文书与方案
一、装修安全防火协议
二、设备设施管理方案
三、电气设备巡视方案?
第十章　安保管理细化执行与模板
第一节　安全管理流程与工作执行
一、安全管理流程与工作细化
(一) 安全管理工作流程
(二) 安全管理控制程序
二、安全管理执行工具与模板
(一) 安全管理计划表
(二) 安全巡查记录表
(三) 安全检查记录表
(四) 安全隐患整改通知
(五) 安全管理制度模板
第二节　消防管理流程与工作执行
一、消防管理流程与工作细化
(一) ?防管理工作流程
(二) 消防管理控制程序
二、消防管理执行工具与模板
(一) 监控中心值班记录表
(二) 防火重点区域检查表
(三) 消防安全管理制度模板
(四) 消防安全检查规定模板
第三节　突发事件处理流程与工作执行
一、突发事件处理流程与工作细化
(一) 突发事件处理工作流程
(二) 突发事件处理控制程序
二、突发事件处理执行工具与模板
(一) 突发事件记录表
(二) 突发事件报告表

第四节　安保管理文书与方案
一、客人防火须知模板
二、消防安全管理预案
第十一章　财务管理细化执行与模板
第一节　财务预算管理流程与工作执行
一、财务预算管理流程与工作细化
(一) 财务预算管理流程
(二) 财务预算控制程序
二、财务预算管理执行工具与模板
(一) 现金情况表
(二) 年度财务预算汇总表
(三) 现金流量预算编制办法模板
第二节　收银?理流程与工作执行
一、收银管理流程与工作细化
(一) 收银管理工作流程
(二) 收银管理控制程序
二、收银管理执行工具与模板
(一) 住店结账单
(二) 酒店收银日报表
(三) 酒店营业日报表
(四) 收银管理制度模板
第三节　总账核算流程与工作执行
一、总账核算流程与工作细化
(一) 总账核算工作流程
(二) 总账核算控制程序
二、总账核算执行工具与模板
?　(一) 会计凭证装订细则模板
(二) 会计核算管理办法模板
第四节　稽核管理流程与工作执行
一、夜审流程与工作细化
(一) 夜审工作流程
(二) 夜审控制程序
二、日审流程与工作细化
(一) 日审工作流程
(二) 日审控制程序
三、稽核管理执行工具与模板
(一) 冲账单
(二) 夜审汇总表
(三) 核单工作规范模板
第五节　成本费用管理流程与工作执行
一、成本管理控制流程与工作细化
(一) 成本管理控制流程
(二) 成本管理控制程序
二、成本核算工作流程与工作细化
(一) 成本核算工作流程
(二) 成本核算控制程序
三、成本费用管理执行工具与模板

(一) 菜单成本控制表
(二) 食物成本控制表
(三) 成本费用核算制度模板
第六节　财务管理文书与方案
一、酒店餐饮成本控制方案
二、客人就餐账单稽核方案
三、住店客人房价稽核方案
第十二章　服务质量管理细化执行与模板
第一节　服务质量检查流程与工作执行
一、服务质量检查流程与工作细化
(一) 服务质量检查工作流程
(二) 服务质量检查控制程序
二、服务质量检查执行工具与模板
(一) 酒店服务质量检查表
(二) 客房硬件专项检查表
(三) 食品卫生专项检查表
第二节　客人投诉处理流程与工作执行
一、客人投诉处理流程与工作细化
(一) 客人投诉处理流程
(二) 客人投诉处理控制程序
二、客人投诉处理流程与工作细化
(一) 客人投诉登记表
(二) 客人投诉处理表
(三) 客人投诉事件处理规范
(四) 服务问题处理规范模板
第三节　服务质量管理文书与方案
一、客人满意度调查报告
二、食品卫生检查通知书
三、酒店服务质量暗访方案
四、安全运营专项检查方案
第十三章　人事行政管理细化执行与模板
第一节　招聘管理流程与工作执行
一、招聘管理流程与工作细化
(一) 招聘管理工作流程
(二) 招聘管理控制程序
二、招聘管理执行工具与模板
(一) 人员增补申请表
(二) 初步面谈记录表
第二节　培训管理流程与工作执行
一、培训管理流程与工作细化
(一) 培训管理工作流程
(二) 培训管理控制程序
二、培训管理执行工具与模板
(一) 培训需求调查表
(二) 月度培训总结表
(三) 员工入职培训制?模板
第三节　绩效管理流程与工作执行

一、绩效管理流程与工作细化
(一) 绩效管理工作流程
(二) 绩效管理控制程序
二、绩效管理执行工具与模板
(一) 厨师长绩效考核表
(二) 中层管理人员考核实施细则模板
第四节　公务车辆管理流程与工作执行
一、公务车辆管理流程与工作细化
(一) 公务车辆管理工作流程
(二) 公务车辆管理控制程序
二、公务车辆管理执行工具与模板
(一) 用车申请单
(二) 行车记录表
第五节　酒店总务管理流程与工作执行
一、员工更衣室管理流程与工作细化
(一) 员工更衣室管理流程
(二) 员工更衣室管控程序
二、员工浴室管理流程与工作细化
(一) 员工浴室管理流程
(二) 员工浴室管控程序
三、酒店总务管理执行工具与模板
(一) 员工宿舍入住申请卡
(二) 员工餐厅卫生检查表
(三) 员工浴室浴票统计表
(四) 员工更衣室管理规定模板
第六节　人事行政管理文书与方案
一、酒店公务车安全责任书
二、酒店人员编制调整方案
三、酒店经营绩效考核方案

编辑推荐

把岗位的工作目标化　把目标的实现流程化　把流程化的工作细化　把细化的执行模板化　提高工作执行力的解决方案　把工作落到实处的解决方案

第一图书网, tushu007.com

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