

<<酒店管理职位工作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理职位工作手册>>

13位ISBN编号：9787115290427

10位ISBN编号：7115290423

出版时间：2012-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：李雯

页数：391

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>

<<酒店管理职位工作手册>>

内容概要

《酒店管理职位工作手册(第2版)》从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面,对酒店管理的各项工作,包括酒店筹建与部门建设管理、公关营销管理、前厅管理、客房管理、管家管理、餐饮管理、商务中心管理、康体娱乐管理、安全保卫管理、工程管理、采购管理、财务管理、人事行政管理共13项工作内容进行了详细阐述。

“工作目标+工作模板+工具表单+工作流程”构成了本书的四大板块,实务性、操作性、工具性是本书的显著特色。

《酒店管理职位工作手册(第2版)》适合酒店管理人员、酒店人力资源工作人员、酒店培训人员及高校相关专业师生阅读使用。

<<酒店管理职位工作手册>>

书籍目录

第一章 酒店管理各部门职责与岗位工作职责	1
第一节 酒店管理工作目标与工作职能	3
一、总体目标	3
二、目标分解	3
三、工作职能	3
第二节 酒店管理各部门工作职责	4
一、公关营销部	4
二、前厅部	5
三、客房部	6
四、管家部	7
五、餐饮部	8
六、商务中心	10
七、康体娱乐部	10
八、安全保卫部	12
九、工程部	13
十、采购部	14
十一、财务部	16
十二、人事行政部	17
第三节 酒店管理主要岗位工作职责	18
一、营销总监	18
二、客务总监	19
三、餐饮总监	21
四、财务总监	22
五、人事行政总监	24
六、公关营销经理	25
七、前厅部经理	26
八、客房部经理	27
九、管家部经理	28
十、商务中心经理	30
十一、餐饮部经理	31
十二、中餐厅经理	32
十三、西餐厅经理	34
十四、宴会厅经理	35
十五、管事处经理	37
十六、康体娱乐经理	38
十七、安全保卫经理	39
十八、工程部经理	41
十九、采购部经理	42
二十、财务部经理	43
二十一、人事经理	45
二十二、行政经理	46
二十三、大堂副理	47
二十四、公关主管	48
二十五、销售主管	49
二十六、预订主管	50

<<酒店管理职位工作手册>>

- 二十七、接待主管 51
- 二十八、礼宾主管 52
- 二十九、楼层主管 53
- 三十、客房主管 54
- 三十一、行政总厨 55
- 三十二、中餐厨师长 56
- 三十三、西餐厨师长 58
- 三十四、食品采购主管 59
- 三十五、用品采购主管 60
- 三十六、财务主管 61
- 三十七、培训主管 62
- 三十八、质检主管 63
- 第二章 酒店筹建与部门建设管理 65
- 第一节 工作目标与工作事项描述 67
- 一、酒店筹建与部门建设管理工作目标 67
- 二、达成目标的2个工作事项 67
- (一)酒店前期筹建工作 67
- (二)部门建设管理工作 68
- 第二节 酒店筹建与部门建设工作事项细化执行 68
- 一、工作知识准备 68
- (一)酒店筹建市场调研的内容 68
- (二)酒店组织结构设计的原则 68
- (三)酒店组织结构设计的程序 69
- 二、酒店筹建与部门建设管理工作模板 69
- (一)酒店筹建方案模板 69
- (二)酒店总体组织结构图模板 72
- (三)酒店公关营销部组织结构图模板 72
- (四)酒店前厅部组织结构图模板 73
- (五)酒店客房部组织结构图模板 73
- (六)酒店管家部组织结构图模板 74
- (七)酒店餐饮部组织结构图模板 75
- (八)酒店康体娱乐部组织结构图模板 75
- (九)酒店安全保卫部组织结构图模板 76
- (十)酒店工程部组织结构图模板 77
- (十一)酒店采购部组织结构图模板 78
- (十二)酒店财务部组织结构图模板 78
- (十三)酒店人事行政部组织结构图模板 79
- (十四)酒店开发经营管理方案模板 79
- 三、酒店筹建与部门建设管理工具表单 85
- (一)酒店建设成本表 85
- (二)资金投入计划表 85
- (三)项目投资资金流动表 86
- (四)同区酒店可比项目表 86
- (五)酒店市场比较分析修正表 87
- (六)酒店人员编制配置明细表 87
- 四、酒店筹建与部门建设管理工作流程 88
- (一)酒店前期筹建工作流程 88

<<酒店管理职位工作手册>>

(二)酒店部门建设管理流程 89

第三章 酒店公关营销管理 91

第一节 工作目标与工作事项描述 93

一、酒店公关营销管理工作目标 93

二、达成目标的3个工作事项 94

(一)开展宣传、公关活动 94

(二)销售酒店产品 94

(三)处理预订信息 94

第二节 酒店公关营销管理工作事项细化执行 95

一、工作知识准备 95

(一)酒店公关营销的作用 95

(二)酒店公关营销管理的原则 95

(三)酒店公共关系礼仪与规范 96

(四)酒店公关营销的工作程序 97

(五)酒店行业常见的营销方式 97

二、酒店公关营销管理工作模板 99

(一)酒店形象塑造活动方案模板 99

(二)突发公关事件处理办法模板 101

(三)酒店市场营销策划方案模板 102

(四)酒店销售工作管理制度模板 104

(五)酒店顾客投诉管理制度模板 105

(六)酒店员工服务礼仪管理制度模板 107

(七)记者招待会/新闻发布会管理制度模板 110

三、酒店公关营销管理工具表单 111

(一)顾客投诉分析表 111

(二)顾客投诉处理月报表 112

(三)大型公关营销活动档案卡 112

四、酒店公关营销管理工作流程 113

(一)酒店公关营销管理流程 113

(二)酒店公关形象塑造流程 114

(三)酒店危机公关工作流程 115

第四章 酒店前厅管理 117

第一节 工作目标与工作事项描述 119

一、酒店前厅管理工作目标 119

二、达成目标的3个工作事项 119

(一)预订客房管理 119

(二)总台接待业务 120

(三)开展并完善前厅服务 120

第二节 酒店前厅管理工作事项细化执行 120

一、工作知识准备 120

(一)酒店前厅的作用 120

(二)酒店前厅管理的内容 121

二、酒店前厅管理工作模板 122

(一)酒店预订服务管理规范模板 122

(二)前厅接待处管理工作制度模板 123

(三)客房控制及管理工作制度模板 124

<<酒店管理职位工作手册>>

- (四)住店客人续住操作规范模板 126
- (五)顾客延迟退房管理规定模板 126
- 三、酒店前厅管理工具表单 127
 - (一)客房每周预测表 127
 - (二)客房接待通知单 127
 - (三)客房营业日报表 128
 - (四)客史档案明细卡 129
 - (五)大堂经理值班记录 129
- 四、酒店前厅管理工作流程 130
 - (一)前厅服务工作流程 130
 - (二)前厅客账争端处理流程 131
- 第三节 酒店预订管理工作事项细化执行 132
 - 一、工作知识准备 132
 - (一)酒店预订方式 132
 - (二)酒店预订的种类 132
 - 二、酒店客房预订管理工作模板 133
 - (一)酒店客房预订管理制度模板 133
 - (二)酒店客房超额预订管理规定模板 134
 - 三、酒店客房预订管理工具表单 135
 - (一)订房申请表 135
 - (二)订房确认表 136
 - 四、酒店预订管理工作流程 137
 - (一)来店预订工作流程 137
 - (二)超额预订处理流程 138
 - (三)电话、书面预订工作流程 139
- 第四节 前厅接待管理工作事项细化执行 140
 - 一、工作知识准备 140
 - (一)前厅接待准备工作的内容 140
 - (二)处理酒店前厅接待过程中出现的问题 140
 - 二、前厅接待管理工作模板 142
 - (一)酒店前厅工作操作规范模板 142
 - (二)接待顾客入住管理制度模板 142
 - (三)客房排房工作操作规范模板 144
 - (四)客房加床管理规定模板 145
 - (五)顾客转房管理规定模板 145
 - (六)接站接待服务管理制度模板 146
 - 三、前厅接待管理工具表单 147
 - (一)顾客登记表 147
 - (二)散客进店登记表 148
 - (三)国内旅客住宿登记表 148
 - (四)境外人员住宿登记表 149
 - (五)团队接待细节通知单 150
 - (六)VIP顾客接待通知单 150
 - (七)贵宾接待规格审批表 151
 - (八)临时加床登记明细表 151
 - (九)逾期未离店顾客催办交接表 151
 - 四、前厅接待管理工作流程 152

<<酒店管理职位工作手册>>

- (一)接站工作流程 152
- (二)散客入住工作流程 153
- (三)团体顾客入住工作流程 154
- (四)住店顾客换房标准流程 155
- (五)VIP客人接待工作流程 156
- 第五节 酒店前厅服务管理工作事项细化执行 157
 - 一、工作知识准备 157
 - 二、酒店前厅服务管理工作模板 157
 - (一)行李服务管理规定模板 157
 - (二)电话总机服务管理制度模板 161
 - (三)客房引领与钥匙管理制度模板 162
 - (四)问询代办服务操作管理规定模板 162
 - (五)顾客遗失物品处理管理制度模板 163
 - 三、酒店前厅服务管理工具表单 163
 - (一)换房行李登记表 163
 - (二)顾客访客留言单 164
 - (三)顾客邮件转送单 164
 - (四)店内失物招领表 164
 - (五)房间钥匙跟踪表 164
 - (六)散客行李进店登记表 165
 - (七)团队行李进出店登记表 165
 - 四、酒店前厅服务管理工作流程 166
 - (一)散客入店行李服务工作流程 166
 - (二)团队入店行李服务工作流程 167
 - (三)团队离店行李服务工作流程 168
 - (四)处理顾客遗留物品工作流程 169
 - (五)顾客报失事务处理工作流程 170
- 第五章 酒店客房管理 171
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 173
 - 一、酒店客房管理工作目标 173
 - 二、达成目标的4个工作事项 174
 - (一)制定卫生规章制度 174
 - (二)进行客房清洁保养 174
 - (三)提供各项客房服务 174
 - (四)搞好对客协调配合 174
 - 第二节 酒店客房管理工作事项细化执行 175
 - 一、工作知识准备 175
 - (一)客房部的作用 175
 - (二)客房部的任务 175
 - (三)酒店客房的种类 176
 - (四)酒店客房摆设规则 176
 - (五)客房清扫七大原则 179
 - (六)客房清扫的卫生标准 180
 - (七)不同客房的清扫顺序 181
 - 二、酒店客房管理工作模板 181
 - (一)客房卫生管理制度模板 181
 - (二)客房检查工作管理制度模板 185

<<酒店管理职位工作手册>>

- (三)酒店客房门锁控制制度模板 186
- (四)客房做床工作操作规范模板 188
- 三、酒店客房管理工具表单 188
 - (一)领班查房表 188
 - (二)客情出入动态表 189
 - (三)客用物品申领表 189
 - (四)客房清扫日报表 189
 - (五)客房状态日报表 190
 - (六)清洁用物品申领表 190
 - (七)客房物品借用登记表 190
 - (八)顾客离店情况登记表 191
 - (九)楼层每日消耗用品汇总表 191
 - (十)客房服务员每日工作报告 191
 - (十一)客房卫生项目检查记分表 191
- 四、酒店客房管理工作流程 192
 - (一)客人离店工作流程 192
 - (二)客房清扫工作流程 193
 - (三)酒店客房查房流程 194
- 第三节 酒店客房服务管理工作事项细化执行 195
 - 一、工作知识准备 195
 - 二、酒店客房服务管理工作模板 195
 - (一)开夜床服务管理制度模板 195
 - (二)访客接待服务管理制度模板 196
 - (三)客房安全服务管理规范模板 196
 - 三、酒店客房服务管理工具表单 198
 - (一)房态检查工作表 198
 - (二)来访顾客登记表 198
 - (三)夜床状况日报表 198
 - (四)做夜床检查记录表 199
 - (五)客房情况检查报告表 199
 - 四、酒店客房服务管理工作流程 200
 - (一)客房迎接顾客服务流程 200
 - (二)客房服务员做床工作流程 201
 - (三)客房服务员开夜床工作流程 202
- 第六章 酒店管家管理 203
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 205
 - 一、酒店管家管理工作目标 205
 - 二、达成目标的3个工作事项 206
 - (一)公共区域服务工作 206
 - (二)洗衣房服务工作 206
 - (三)布草房服务工作 206
 - 第二节 酒店管家管理工作事项细化执行 207
 - 一、工作知识准备 207
 - (一)酒店管家部的作用 207
 - (二)酒店管家部服务的工作任务 207
 - 二、酒店管家管理工作模板 208
 - (一)布草管理制度模板 208

<<酒店管理职位工作手册>>

- (二)洗衣房管理制度模板 210
- (三)公共区域清洁保养规定模板 211
- (四)绿植花木养护管理制度模板 212
- 三、酒店管家管理工具表单 216
 - (一)客衣登记表 216
 - (二)客衣送回确认单 216
 - (三)客衣每日收发控制表 217
 - (四)员工制服领取登记表 217
 - (五)大厅卫生检查明细表 217
 - (六)公共洗手间卫生检查记分表 218
 - (七)公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表 218
- 四、酒店管家管理工作流程 219
 - (一)公共区域地毯干洗工作流程 219
 - (二)酒店电梯清洁保养工作流程 220
 - (三)酒店植物花卉养护工作流程 221
 - (四)客衣及员工制服洗涤流程 222
 - (五)酒店布草洗涤服务工作流程 223
- 第七章 酒店餐饮管理 225
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 227
 - 一、酒店餐饮管理工作目标 227
 - 二、达成目标的4个工作事项 228
 - 第二节 酒店餐饮管理工作事项细化执行 228
 - 一、工作知识准备 228
 - (一)餐饮部的作用 228
 - (二)餐饮部工作内容 229
 - (三)餐饮成本控制的程序 229
 - 二、酒店餐饮管理工作模板 230
 - (一)酒店餐厅管理规范模板 230
 - (二)餐饮物资领用制度模板 232
 - 三、酒店餐饮管理工具表单 232
 - (一)食品原料进货申购单 232
 - (二)食品原料验收表 232
 - (三)食品原料转账单 233
 - (四)餐饮食品成本控制表 233
 - (五)餐饮部临时客情通知单 233
 - (六)酒店餐厅经营预测表 234
 - (七)餐饮经营情况明细表 234
- 第三节 菜单设计与定价管理工作事项细化执行 234
 - 一、工作知识准备 234
 - (一)菜单的作用 234
 - (二)菜单的分类 235
 - (三)菜单的设计原则 235
 - (四)菜单的制作要求 236
 - (五)菜单的定价方法 237
 - 二、菜单设计与定价管理工作模板 238
 - (一)菜单设计管理制度模板 238
 - (二)宴会菜单设计模板 240

<<酒店管理职位工作手册>>

- 三、菜单设计与定价管理工具表单 241
 - (一)零点菜单表 241
 - (二)菜品成本分析表 241
 - (三)菜单成本控制表 241
- 四、菜单设计与定价管理工作流程 242
- 第四节 厨房管理工作事项细化执行 243
 - 一、工作知识准备 243
 - (一)厨房管理工作的内容 243
 - (二)厨房成本控制的内容 243
 - 二、厨房管理工作模板 244
 - (一)厨房卫生管理制度模板 244
 - (二)厨房出菜管理制度模板 245
 - (三)破损餐具管理制度模板 245
 - (四)厨房防火安全管理制度模板 246
 - 三、厨房管理工具表单 247
 - (一)顾客订餐表 247
 - (二)厨房领料单 247
 - (三)冷菜配份规格表 247
 - (四)厨房用具用品计划表 248
 - (五)食品原料验收日报表 248
 - (六)食品质量顾客意见反馈表 248
 - (七)餐具用品使用情况登记表 248
 - 四、厨房管理工作流程 249
 - (一)行政总厨工作流程 249
 - (二)新菜式设计制作流程 250
 - (三)厨房打荷工作流程 251
 - (四)冷菜配制工作流程 252
 - (五)热菜烹调工作流程 253
 - (六)面点制作工作流程 254
- 第五节 管事处管理工作事项细化执行 255
 - 一、工作知识准备 255
 - (一)设施设备清洁技巧 255
 - (二)减少餐具破损技巧 256
 - 二、管事处管理工作模板 256
 - (一)管事处工作质量标准模板 256
 - (二)洗碗间卫生清洁规范模板 257
 - 三、管事处管理工具表单 257
 - (一)管事处请购单 257
 - (二)物品收货记录单 258
 - (三)餐具盘点明细表 258
 - (四)餐具破损汇总表 258
 - (五)餐厨用具报损记录表 258
 - 四、管事处管理工作流程 259
 - (一)餐具清洁工作流程 259
 - (二)餐具破损控制流程 260
- 第六节 餐饮宴会与服务管理工作事项细化执行 261
 - 一、工作知识准备 261

<<酒店管理职位工作手册>>

- (一) 餐饮宴会的种类 261
- (二) 餐饮宴会服务的内容 262
- (三) 中餐正餐零点摆台的操作规范 263
- 二、 餐饮宴会与服务管理工作模板 264
 - (一) 酒店餐饮服务规范模板 264
 - (二) 迎候服务工作规范模板 266
 - (三) 引座服务工作规范模板 267
 - (四) 餐前准备操作细则模板 268
 - (五) 宴会服务管理制度模板 268
 - (六) 西餐宴会操作制度模板 269
 - (七) 餐后清洁整理制度模板 270
 - (八) 带骨、壳和块状菜品服务程序模板 270
 - (九) 餐饮服务中特殊情况处理制度模板 271
- 三、 餐饮宴会与服务管理工具表单 272
 - (一) 宴会预订单 272
 - (二) 餐厅记账单 272
 - (三) 顾客退菜单 273
 - (四) 顾客签账单 273
 - (五) 宴会酒品领料单 273
 - (六) 瓶酒销售记录单 274
 - (七) 菜肴质量意见反馈表 274
 - (八) 餐饮酒水消耗统计表 274
- 四、 餐饮宴会与服务管理工作流程 275
 - (一) 宴会预订流程 275
 - (二) 中餐宴会服务流程 276
 - (三) 西餐宴会服务流程 277
 - (四) 自助餐宴会服务流程 278
- 第八章 酒店商务中心管理 279
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 281
 - 一、 酒店商务中心管理工作目标 281
 - 二、 达成目标的3个工作事项 281
 - (一) 提供商务服务 281
 - (二) 休闲酒吧服务 282
 - (三) 商品销售服务 282
 - 第二节 酒店商务中心管理工作事项细化执行 283
 - 一、 工作知识准备 283
 - (一) 酒店商务中心的作用 283
 - (二) 酒店商场柜台售货程序 283
 - (三) 商务中心应建立的管理制度与管理方法 284
 - 二、 酒店商务中心服务工作模板 284
 - (一) 酒店商场营业员服务规范模板 284
 - (二) 酒店商务中心零售商品进货制度模板 285
 - (三) 酒店商务订票服务管理制度模板 286
 - (四) 酒店商务中心商务服务规范模板 286
 - 三、 酒店商场服务管理工具表单 287
 - (一) 酒店商场销货收款单 287
 - (二) 鲜花、水果销售日报表 287

<<酒店管理职位工作手册>>

- 四、酒店商务中心服务管理工作流程 288
 - (一)商场柜台上货流程 288
 - (二)商场导购服务流程 289
 - (三)商务中心文员服务流程 290
 - (四)大堂吧酒水、饮料领取流程 291
 - 第九章 酒店康体娱乐管理 293
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 295
 - 一、酒店康体娱乐管理工作目标 295
 - 二、达成目标的3个工作事项 295
 - 第二节 酒店康体娱乐管理工作事项细化执行 296
 - 一、工作知识准备 296
 - (一)康体娱乐的主要内容 296
 - (二)美容服务的工作程序 296
 - 二、酒店康体娱乐管理工作模板 297
 - (一)健身房管理制度模板 297
 - (二)桑拿浴室服务管理制度模板 298
 - (三)保龄球服务管理制度模板 299
 - (四)歌舞厅服务管理制度模板 300
 - 三、酒店康体娱乐管理工具表单 301
 - (一)带客情况统计表 301
 - (二)康乐中心食品饮料消费表 301
 - (三)康体娱乐部内部缴款表 302
 - (四)健身房服务质量检查评分表 302
 - (五)歌舞厅服务质量检查评分表 303
 - 四、酒店康体娱乐管理工作流程 305
 - (一)健身房服务流程 305
 - (二)桑拿室服务流程 306
 - (三)歌舞厅服务流程 307
 - (四)保龄球馆服务流程 308
 - (五)美容美发服务流程 309
- 第十章 酒店安全保卫管理 311
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 313
 - 一、酒店安全保卫管理工作目标 313
 - 二、达成目标的3个工作事项 313
 - 第二节 酒店安全保卫管理工作事项细化执行 314
 - 一、工作知识准备 314
 - (一)酒店安全保卫的内容 314
 - (二)酒店安全保卫的重点 314
 - 二、酒店安全保卫管理工作模板 315
 - (一)酒店内部治安管理制度模板 315
 - (二)酒店消防管理制度模板 315
 - (三)财物失窃处理制度模板 316
 - (四)违法顾客处理制度模板 316
 - (五)醉酒顾客处理制度模板 317
 - (六)大堂保安管理规范模板 317
 - (七)停车场保安管理规范模板 318
 - (八)安全保卫突发事件处理制度模板 318

<<酒店管理职位工作手册>>

- (九)骚扰电话的防范与处理制度模板 319
- 三、酒店安全保卫管理工具表单 319
 - (一)安保人员当值安排表 319
 - (二)酒店消防安全检查表 320
 - (三)酒店安全隐患整改表 320
 - (四)酒店安全检查日报表 321
 - (五)灭火器定期检查记录表 321
- 四、酒店安全保卫管理工作流程 322
 - (一)火警火灾处理工作流程 322
 - (二)突发性事件的处理流程 323
- 第十一章 酒店工程管理 325
- 第一节 工作目标与工作事项描述 327
 - 一、酒店工程管理工作目标 327
 - 二、达成目标的3个工作事项 327
- 第二节 酒店工程管理工作事项细化执行 328
 - 一、工作知识准备 328
 - (一)工程部在酒店中的作用 328
 - (二)工程部在酒店中的工作内容 329
 - 二、酒店工程管理工作模板 329
 - (一)常用设备操作管理制度模板 329
 - (二)设备事故处理管理办法模板 331
 - (三)设备日常巡检和维修制度模板 331
 - (四)设备改装、转让和报废操作制度模板 332
- 三、酒店工程管理工具表单 333
 - (一)电气运行记录表 333
 - (二)设备事故登记表 334
 - (三)设备维修申请表 334
 - (四)材料购置计划表 334
 - (五)设备事故报告单 334
 - (六)设备大修竣工验收单 335
- 四、酒店工程管理工作流程 336
 - (一)设备日常检修保养流程 336
 - (二)酒店设备维修工作流程 337
- 第十二章 酒店采购管理 339
- 第一节 工作目标与工作事项描述 341
 - 一、酒店采购管理工作目标 341
 - 二、达成目标的4个工作事项 342
- 第二节 酒店采购管理工作事项细化执行 342
 - 一、工作知识准备 342
 - (一)采购计划的内容 342
 - (二)采购价格控制方法 343
 - (三)采购验收控制程序 343
 - (四)酒店干货库存管理方法 344
 - (五)酒店冷藏库存管理方法 344
 - 二、酒店采购管理工作模板 345
 - (一)酒店采购管理制度模板 345
 - (二)仓库物资管理制度模板 346

<<酒店管理职位工作手册>>

- 三、酒店采购管理工具表单 347
 - (一)物资申购单 347
 - (二)采购规格书 347
 - (三)物资库存卡 347
 - (四)存货清单样本 348
 - (五)原料验收日报表 348
- 四、酒店采购管理工作流程 349
 - (一)采购任务下达工作流程 349
 - (二)酒店食品采购工作流程 350
 - (三)酒店用品采购工作流程 351
 - (四)酒店供应商选择工作流程 352
- 第十三章 酒店财务管理 353
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 355
 - 一、酒店财务管理工作目标 355
 - 二、达成目标的5个工作事项 356
 - 第二节 酒店财务管理事项细化执行 356
 - 一、工作知识准备 356
 - (一)酒店财务管理的作用 356
 - (二)酒店财务管理的任务 357
 - 二、酒店财务管理模板 357
 - (一)酒店收银结账操作规范模板 357
 - (二)前厅稽查操作制度模板 359
 - (三)酒店内部结算制度模板 359
 - (四)酒店收入利润管理制度模板 360
 - (五)酒店成本控制管理制度模板 361
 - (六)酒店年度财务分析报告模板 361
 - 三、酒店财务管理工具表单 364
 - (一)收银员现金报表 364
 - (二)酒店经营情况明细表 364
 - 四、酒店财务管理流程 365
 - (一)酒店财务预算管理流程 365
 - (二)酒店收银管理工作流程 366
 - (三)酒店费用报销工作流程 367
- 第十四章 酒店人事行政管理 369
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 371
 - 一、酒店人事行政管理目标 371
 - 二、达成目标的5个工作事项 372
 - 第二节 酒店人事行政管理事项细化执行 372
 - 一、工作知识准备 372
 - (一)酒店员工培训的内容 372
 - (二)酒店员工培训的程序 373
 - (三)酒店员工考评的原则 373
 - (四)酒店员工考评的内容 374
 - (五)酒店人事行政管理的内容 374
 - 二、酒店人事行政管理模板 375
 - (一)酒店人事管理制度模板 375
 - (二)酒店员工守则模板 376

<<酒店管理职位工作手册>>

- (三)酒店员工培训管理制度 377
- (四)员工绩效考核制度模板 378
- (五)酒店行政管理制度模板 379
- (六)酒店后勤管理制度模板 380
- (七)酒店质检管理制度模板 381
- 三、酒店人事行政管理工具表单 383
 - (一)员工培训计划表 383
 - (二)员工业余进修申请表 384
 - (三)员工考核评分规则表 384
 - (四)员工培训报告样表 385
 - (五)员工自我考评鉴定表 386
 - (六)管理才能考核及建议表 386
 - (七)部门对拟提任人员考核表 387
- 四、酒店人事行政管理工作流程 388
 - (一)员工培训工作流程 388
 - (二)岗位异动管理流程 389
 - (三)员工宿舍管理流程 390
 - (四)质检工作管理流程 391

<<酒店管理职位工作手册>>

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>