

<<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787115302991

10位ISBN编号：7115302995

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：张俊娟

页数：341

字数：180000

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>

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

### 内容概要

《酒店宾馆规范化管理工具箱(第2版)》通过全方位细化酒店宾馆各岗位的工作事项,详细介绍了酒店宾馆各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案,内容涉及公关营销部管理、前厅部管理、客房部管理、商务中心管理、餐饮部管理、康乐部管理、管家部管理等多个方面,可以极大地促进酒店宾馆的运作效率和工作业绩,增强团队的凝聚力和战斗力。

《酒店宾馆规范化管理工具箱(第2版)》适合酒店宾馆经理、主管、一线服务人员及企业培训师、咨询师使用,同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

### 作者简介

张俊娟，女，本科，北京弗布克咨询有限公司培训课程开发师，主要从事销售人员培训课程开发、高校营销类课程课件开发和企业营销E-LEARNING培训课程开发。

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

### 书籍目录

#### 第一章 酒店宾馆组织结构与责权

##### 第一节 酒店宾馆组织结构

###### 一、酒店组织结构设计

###### 二、宾馆组织结构设计

##### 第二节 酒店宾馆各部门责权划分

###### 一、总经理室责权划分

###### 二、前厅部责权划分

###### 三、客房部责权划分

###### 四、管家部责权划分

###### 五、康乐部责权划分

###### 六、餐饮部责权划分

###### 七、采购部责权划分

###### 八、财务部责权划分

###### 九、营销部责权划分

###### 十、工程部责权划分

###### 十一、商务中心责权划分

###### 十二、电脑部责权划分

###### 十三、保安部责权划分

###### 十四、行政部责权划分

###### 十五、人力资源部责权划分

#### 第二章 总经理室规范化管理

##### 第一节 总经理室岗位职责

###### 一、总经理室组织结构

###### 二、总经理岗位职责

###### 三、总经理助理岗位职责

###### 四、总经理秘书岗位职责

##### 第二节 总经理室管理制度

###### 一、例会管理制度

###### 二、档案管理制度

###### 三、收发文管理制度

##### 第三节 总经理室管理表格

###### 一、收文处理表

###### 二、文件传阅表

###### 三、调阅档案审批表

###### 四、公章使用申请表

##### 第四节 总经理室管理流程

###### 一、公文收发流程

###### 二、内部发文流程

###### 三、名片制作流程

###### 四、接待拜访流程

##### 第五节 总经理室管理方案

###### 一、突发事件处理方案

###### 二、接待客人拜访方案

#### 第三章 公关营销部规范化管理

##### 第一节 公关营销部岗位职责

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

- 一、公关营销部组织结构
- 二、公关营销部经理岗位职责
- 三、经理助理岗位职责
- 四、公关主管岗位职责
- 五、销售主管岗位职责
- 第二节 公关营销部管理制度
- 一、营销调查管理制度
- 二、客户关系管理制度
- 三、酒店公关管理制度
- 第三节 营销部管理表格
- 一、宴会预订表
- 二、团队预订表
- 三、旅行社预订表
- 四、大型公关营销活动档案卡
- 五、顾客投诉分析表
- 六、公关接待汇报表
- 七、公关工作评定表
- 第四节 营销部管理流程
- 一、酒店公关营销管理流程
- 二、预订管理流程
- 三、宴会销售流程
- 四、旅行团接待流程
- 第五节 公关营销部管理方案
- 一、房价减免审批方案
- 二、酒店文化营销活动策划方案
- 第四章 前厅部规范化管理
- 第一节 前厅部岗位职责
- 一、前厅部组织结构
- 二、前厅经理岗位职责
- 三、大堂副理岗位职责
- 第二节 前厅部管理制度
- 一、预订管理制度
- 二、行李管理制度
- 第三节 前厅部管理表格
- 一、客房每周预测表
- 二、客房营业日报表
- 三、订房申请表
- 四、境外人员临时住宿登记表
- 五、团队接待通知单
- 六、VIP顾客接待通知单
- 七、散客行李进店登记表
- 八、团队行李进出店登记表
- 九、换房行李登记表
- 十、访客留言单
- 十一、交接班登记表
- 第四节 前厅部管理流程
- 一、散客接待工作流程

<<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

- 二、团体接待工作流程
- 三、客人入住工作流程
- 四、更改预订处理流程
- 五、结账工作流程
- 六、散客离店行李服务流程
- 七、团队离店行李服务流程
- 第五节 前厅部管理方案
  - 一、客人来访接待方案
  - 二、前厅服务控制方案
- 第五章 客房部规范化管理
  - 第一节 客房部岗位职责
    - 一、客房部组织结构
    - 二、客房部经理岗位职责
    - 三、客房中心主管岗位职责
    - 四、客房楼层主管岗位职责
    - 五、楼层领班岗位职责
  - 第二节 客房部管理制度
    - 一、客房部环境管理制度
    - 二、客房部安全管理制度
  - 第三节 客房部管理表格
    - 一、客房服务表
    - 二、领班查房表
    - 三、客房物品借用登记表
    - 四、客房服务员每日工作报告
    - 五、客人遗留物品记录表
    - 六、客房报表
  - 第四节 客房部管理流程
    - 一、客房检修工作流程
    - 二、客人换房工作流程
    - 三、遗留物品处理工作流程
    - 四、客人投诉处理工作流程
  - 第五节 客房部管理方案
    - 一、遗留物品处理方案
    - 二、客人投诉处理方案
- 第六章 商务中心规范化管理
  - 第一节 商务中心岗位职责
    - 一、商务中心组织结构
    - 二、商务中心主管岗位职责
    - 三、商场领班岗位职责
    - 四、商务中心领班岗位职责
  - 第二节 商务中心管理制度
    - 一、商品采购管理制度
    - 二、商务服务管理制度
  - 第三节 商务中心管理表格
    - 一、采购计划表
    - 二、进销存日报表
    - 三、营销收入日报表

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

### 四、代销商品明细表

#### 第四节 商务中心管理流程

##### 一、商品采购管理流程

##### 二、商品导购管理流程

#### 第五节 商务中心管理方案

##### 一、应急处理方案

##### 二、商场采购方案

### 第七章 餐饮部规范化管理

#### 第一节 餐饮部岗位职责

##### 一、餐饮部组织结构

##### 二、餐饮部经理岗位职责

##### 三、行政总厨岗位职责

##### 四、餐饮部副经理岗位职责

##### 五、中餐厨师长岗位职责

##### 六、中餐厅经理岗位职责

##### 七、宴会厅经理岗位职责

##### 八、管事经理岗位职责

#### 第二节 餐饮部管理制度

##### 一、餐饮部卫生管理制度

##### 二、餐饮部服务管理制度

##### 三、餐饮部综合管理制度

#### 第三节 餐饮部管理表格

##### 一、餐饮部临时客情通知单

##### 二、菜单成本控制表

##### 三、餐饮营业总报表

##### 四、食品质量顾客意见反馈表

#### 第四节 餐饮部管理流程

##### 一、餐厅服务工作流程

##### 二、厨房工作流程

##### 三、客房送餐工作流程

#### 第五节 餐饮部管理方案

##### 一、餐饮服务提升方案

##### 二、宴会接待准备方案

### 第八章 康乐部规范化管理

#### 第一节 康乐部岗位职责

##### 一、康乐部组织结构

##### 二、康乐部经理岗位职责

##### 三、娱乐中心经理岗位职责

##### 四、健身中心经理岗位职责

##### 五、健美中心经理岗位职责

#### 第二节 康乐部管理制度

##### 一、康乐部卫生管理制度

##### 二、康乐部消防安全管理制度

##### 三、桑拿浴室服务管理制度

##### 四、歌舞厅服务管理制度

#### 第三节 康乐部管理表格

##### 一、康乐中心食品饮料消费表

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

- 二、康乐部客账通知单
- 三、健身房服务质量评分表
- 四、桑拿室服务质量评分表
- 五、歌舞厅服务质量评分表
- 第四节 康乐部管理流程
  - 一、健身房服务工作流程
  - 二、桑拿室服务工作流程
  - 三、美容室服务工作流程
  - 四、美发室服务工作流程
  - 五、歌舞厅服务工作流程
- 第五节 康乐部管理方案
  - 一、游泳池服务管理方案
  - 二、保龄球馆服务管理方案
- 第九章 管家部规范化管理
  - 第一节 管家部岗位职责
    - 一、管家部组织结构
    - 二、管家部经理岗位职责
    - 三、洗衣房主管岗位职责
    - 四、公共区域主管岗位职责
    - 五、洗衣房领班岗位职责
    - 六、布草房领班岗位职责
    - 七、保洁领班岗位职责
    - 八、绿化领班岗位职责
  - 第二节 管家部管理制度
    - 一、劳动作业管理制度
    - 二、布草管理制度
  - 第三节 管家部管理表格
    - 一、洗衣日报表
    - 二、客房部月清洗总表
    - 三、餐饮部月清洗总表
    - 四、康乐部月清洗总表
    - 五、清洁工作安排表
    - 六、公共洗手间卫生检查记分表
    - 七、大厅检查表
    - 八、员工制服领取登记表
  - 第四节 管家部管理流程
    - 一、客衣洗涤工作流程
    - 二、布草水洗工作流程
    - 三、客房布草平烫工作流程
  - 第五节 管家部管理方案
    - 一、健康与安全管理方案
    - 二、化学品及毒性农药管理方案
- 第十章 保安部规范化管理
  - 第一节 保安部岗位职责
    - 一、保安部组织结构
    - 二、保安部经理岗位职责
    - 三、内保主管岗位职责

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

- 四、外保主管岗位职责
- 五、消防主管岗位职责
- 第二节 保安部管理制度
  - 一、安全检查管理制度
  - 二、消防安全管理制度
- 第三节 保安部管理表格
  - 一、危险品管理登记表
  - 二、安全检查表
  - 三、夜查客房楼层情况表
  - 四、灭火器定期检查记录表
  - 五、安全检查日报表
  - 六、消防监控中心值班记录表
- 第四节 保安部管理流程
  - 一、动用明火审批流程
  - 二、捡拾物品处理流程
  - 三、消防火警处理流程
- 第五节 保安部管理方案
  - 一、治安安全处理方案
  - 二、灭火应急处理方案
- 第十一章 电脑部规范化管理
  - 第一节 电脑部岗位职责
    - 一、电脑部组织结构
    - 二、电脑部经理岗位职责
    - 三、电脑部主管岗位职责
    - 四、网络管理员岗位职责
  - 第二节 电脑部管理制度
    - 一、网络中心管理制度
    - 二、网络设备管理制度
  - 第三节 电脑部管理表格
    - 一、设备运行记录表
    - 二、电脑设备档案表
    - 三、设备报修记录表
  - 第四节 电脑部管理流程
    - 一、设备购置管理流程
    - 二、设备维修工作流程
  - 第五节 电脑部管理方案
    - 一、网络安全管理方案
    - 二、机房安全管理方案
- 第十二章 工程部规范化管理
  - 第一节 工程部岗位职责
    - 一、工程部经理岗位职责
    - 二、动力主管岗位职责
    - 三、弱电主管岗位职责
    - 四、强电主管岗位职责
    - 五、暖通主管岗位职责
    - 六、维修主管岗位职责
  - 第二节 工程部管理制度

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

- 一、工程部综合管理制度
- 二、动力设备管理制度
- 三、强电综合管理制度
- 四、弱电综合管理制度
- 五、暖通综合管理制度
- 六、设备维修管理制度
- 第三节 工程部管理表格
  - 一、能源消耗统计表
  - 二、制冷设备巡视表
  - 三、电器设备巡视表
  - 四、厨房灶具巡视表
  - 五、设备维修申请表
  - 六、BAS计划维修表
  - 七、综合维修保养表
  - 八、设备事故报告单
- 第四节 工程部管理流程
  - 一、设备更新申请流程
  - 二、日常报修工作流程
- 第五节 工程部管理方案
  - 一、办公区月节能方案
  - 二、二次装修方案设计
- 第十三章 采购部规范化管理
  - 第一节 采购部岗位职责
    - 一、采购部组织结构
    - 二、采购部经理岗位职责
    - 三、食品采购主管岗位职责
    - 四、用品采购主管岗位职责
  - 第二节 采购部管理制度
    - 一、采购综合管理制度
    - 二、食品仓库卫生管理制度
  - 第三节 采购部管理表格
    - 一、物资申购清单
    - 二、采购规格书
    - 三、每日订货表
    - 四、库存盘点表
  - 第四节 采购部管理流程
    - 一、采购计划编制流程
    - 二、酒店食品采购流程
    - 三、酒店用品采购流程
  - 第五节 采购部管理方案
    - 一、采购预算编制方案
    - 二、食品原料冷藏存储方案
- 第十四章 财务部规范化管理
  - 第一节 财务部岗位职责
    - 一、财务部组织结构
    - 二、财务部经理岗位职责
    - 三、财务会计主管岗位职责

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

- 四、成本控制主管岗位职责
- 五、收银员岗位职责
- 六、出纳员岗位职责
- 第二节 财务部管理制度
  - 一、财务计划管理制度
  - 二、财务安全管理制度
  - 三、现金管理制度
- 第三节 财务部管理表格
  - 一、酒店宾馆经营情况明细表
  - 二、财务部支票领用明细表
  - 三、会计档案保管期限表
- 第四节 财务部管理流程
  - 一、餐饮收银工作流程
  - 二、采购成本控制流程
- 第五节 财务部管理方案
  - 一、饮食成本控制方案
  - 二、财务预算管理方案
- 第十五章 行政部规范化管理
  - 第一节 行政部岗位职责
    - 一、行政部组织结构
    - 二、行政部经理岗位职责
    - 三、行政主管岗位职责
    - 四、后勤主管岗位职责
  - 第二节 行政部管理制度
    - 一、行政用车管理制度
    - 二、员工宿舍管理制度
  - 第三节 行政部管理表格
    - 一、员工住宿申请表
    - 二、车辆使用申请表
    - 三、公务车辆请修表
  - 第四节 行政部管理流程
    - 一、车辆使用管理流程
    - 二、车辆维修管理流程
  - 第五节 行政部管理方案
    - 一、司机管理方案
    - 二、宿舍卫生评比方案
- 第十六章 人力资源部规范化管理
  - 第一节 人力资源部岗位职责
    - 一、人力资源部组织结构
    - 二、人力资源部经理岗位职责
    - 三、人事主管岗位职责
    - 四、培训主管岗位职责
    - 五、质检主管岗位职责
  - 第二节 人力资源部管理制度
    - 一、员工培训管理制度
    - 二、酒店绩效管理制度
  - 第三节 人力资源部管理表格

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

- 一、应聘人员登记表
- 二、面试成绩评定表
- 三、部门培训计划表
- 四、员工培训报告书
- 五、员工奖惩登记表
- 六、员工违纪处理表
- 第四节 人力资源部管理流程
  - 一、招聘与录用管理流程
  - 二、员工培训管理流程
  - 三、员工奖惩管理流程
- 第五节 人力资源部管理方案
  - 一、优秀员工评选方案
  - 二、客房服务员培训方案设计

## <<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

### 编辑推荐

《酒店宾馆规范化管理工具箱（第2版）》内容更全面更具系统性，本书共分为16个部分，在对酒店宾馆的整体组织结构与责权进行介绍之后，对公关营销部管理、前厅部管理、客房部管理、商务中心管理、餐饮部管理、康乐部管理、管家部管理等15大部门的工作事项进行了系统地介绍。

《酒店宾馆规范化管理工具箱（第2版）》实用性、操作性更强，针对每一项工作，本书都给出了详细的工具，且岗位职责、制度与表格相结合，工作流程与方案相结合，是酒店宾馆进行规范化管理的工作手册和工具书。

《酒店宾馆规范化管理工具箱（第2版）》使用起来更方便，为满足读者的工作需要，特附赠1张光盘，收录了书中的部分内容，以方便读者的借鉴和使用。

读者可根据本企业的实际情况，将本书内容直接拷贝或稍加修改使用。

<<酒店宾馆规范化管理工具箱>>

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>