

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

13位ISBN编号：9787504461803

10位ISBN编号：7504461806

出版时间：2008-10

出版时间：中国商业出版社

作者：奚华

页数：296

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>

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

前言

随着人们生活水平的逐步提高和消费观念的转变,宾馆酒店在新世纪迎来了新的发展机遇。但机遇与挑战并存,现代宾馆酒店行业的竞争日趋激烈,而且呈现全方位竞争的特点,仅仅靠提供优质的餐饮产品已经不能满足消费者的消费欲求,现在的很多消费者到宾馆或酒店消费,越来越看重服务质量的高低。

于是我们借鉴了许多国内外著名宾馆酒店的先进理念。

编著了《宾馆酒店金牌主管经营与管理》,系统地介绍了宾馆酒店管理人员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和管理技能。

把规范化管理落实到各部门。

本书主要有以下特点。

1。

内容全面、系统 本书对宾馆酒店整体组织结构、各部门权责进行介绍之后。

对宾馆酒店的总经理室、前厅部、客房部、康乐部、餐饮部、采购部、财务部、营销部、工程部、商务中心、保安部等部门各岗位工作进行了系统的介绍。

2。

实用、操作性强 针对每一项工作,本书都给出了详细的工具,且岗位职责和制度相结合,工作流程与方案相结合,是宾馆酒店各部门进行规范化管理的工作手册和工具书。

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

内容概要

《宾馆酒店：金牌主管经营与管理》文笔流畅、思路清晰，既适合拥有一定实践经验的管理者，也可以作为了解商业现代化知识的入门级读物。

《宾馆酒店：金牌主管经营与管理》内容不是脱离实际的空洞说教，而是重点着眼于与经营管理过程密切相关的各种问题；内容相当具体全面，且均是现实运作中将要面对的问题，有着很高的实用价值

。

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

书籍目录

上篇 宾馆金牌主管经营与管理第一章 主管办公室各岗位职责和管理制度主管岗位职责副主管岗位职责主管办公室主任岗位职责主管助理岗位职责主管办公室文员岗位职责饭店宾馆档案管理制度档案文件借阅规定文件管理制度印章使用管理制度介绍信使用管理制度饭店宾馆会议组织制度总经理会议管理制度部门经理选聘规定部门经理辞退规定总经理会客预约制度饭店宾馆企划报告编制规定饭店宾馆CI规范管理制度第二章 前厅部各岗位职责和管理制度前厅部经理岗位职责大堂副理岗位职责总台问讯员岗位职责总台收银员岗位职责接待处主管岗位职责总台接待员岗位职责礼宾部领班岗位职责迎宾员岗位职责预订处主管岗位职责预订员岗位职责商务总机领班岗位职责商务中心领班岗位职责商务中心文员岗位职责机场代表岗位职责电话房接线生岗位职责行李生岗位职责总台接待员服务制度总台话务员服务制度总台收银服务制度总台问询服务制度商务中心服务制度迎宾服务制度礼宾服务制度客房预订服务制度预订客人入住服务制度未预订客人入住服务制度VIP客人接待入住服务制度会客登记服务制度使用贵重物品保险箱的制度客人叫醒服务制度行李寄存、提取服务制度已预订未抵达的客人处理工作办法住店客人换房服务制度客人换房的行李服务制度客人续住服务制度查询服务工作标准留言处理工作标准客人留物转交服务标准预抵客人信件及传真处理办法会议接待服务制度前厅接待客人投诉管理办法客人延期退房处理制度收取住房押金规定催收押金办法关于客人损坏财物的处理办法关于客人丢失物品的处理办法第三章 客房部各岗位职责和管理制度客房部经理岗位职责值班经理岗位职责房口部经理岗位职责房口部副经理岗位职责房口部早班主管岗位职责房口部中班主管岗位职责客房清洁员岗位职责客房杂工岗位职责客房设施维护保养办法客房检查管理制度房卡管理规定白班接待生服务制度夜班接待生服务制度中式、西式铺床制度接待客人入住制度客房清扫操作制度撤床操作制度清洁客人用品制度清洁员打扫房间管理办法处理客人投诉制度处理意外损坏客人物品事故制度客人损坏饭店宾馆财物的处理制度客人遗留物品处理制度加床、擦鞋、托婴服务制度钥匙管理办法房间卫生清洁服务制度住店客人衣物洗涤服务制度发生意外火情疏散撤离制度第四章 餐饮部各岗位职责和管理制度餐饮部经理岗位职责中餐厅经理岗位职责中餐厅领班岗位职责中餐厅服务员岗位职责中餐总厨岗位职责中餐大厨岗位职责西餐厅领班岗位职责西餐厅迎宾员岗位职责西餐厅服务员岗位职责定宴员岗位职责传菜员岗位职责调酒员岗位职责冷荤组领班岗位职责面点间领班岗位职责加工间领班岗位职责热菜间领班岗位职责冷荤间厨师岗位职责面点间厨师岗位职责加工间厨师岗位职责热菜间厨师岗位职责员工餐厅厨师领班岗位职责餐厅服务制度餐厅收银管理制度备餐间服务操作制度中餐酒水服务制度中餐早点推销服务制度点菜服务操作制度西餐送餐服务操作制度中餐服务操作制度西餐服务操作制度酒吧服务制度咖啡厅服务制度第五章 商品部各岗位职责和管理制度商品部经理职责营业部经理职责营业员岗位职责采购员职责商品保管制度零售商品进货制度文明售货操作制度售后服务操作制度商场换货管理制度商场安全管理制度第六章 康乐部各岗位职责和管理制度康乐部经理岗位职责游泳池工作人员岗位职责高尔夫球场工作人员岗位职责桌球室工作人员岗位职责保龄球房工作人员岗位职责网球场工作人员岗位职责健身房工作人员岗位职责游戏机室工作人员岗位职责娱乐部工作人员岗位职责桑拿部领班岗位职责美容健身部工作人员岗位职责康乐部日常管理制度夜总会服务制度健身房服务制度美容院服务制度保龄球室服务制度桌球室服务制度台球厅服务制度游泳池服务制度游戏机室服务制度足疗按摩制度桑拿浴的操作制度音乐会及各种演出活动服务制度有关客人与服务员发生纠纷的处理办法有关客人发生意外时的处理规定客人逃账管理办法第七章 公关部各岗位职责和管理制度公关部经理岗位职责公关部主管岗位职责公关专员岗位职责信息组经理岗位职责信息组信息员岗位职责公关部日常工作制度公关部定期工作制度公关部专门活动制度处理突发事件制度召开记者招待会制度第八章 保安部各岗位职责和管理制度保安部经理岗位职责保安部副经理岗位职责保安主管岗位职责大堂保安员岗位职责娱乐场所保安员岗位职责停车场保安员岗位职责停车场警卫岗位职责大门口保安员岗位职责巡逻队主管岗位职责巡逻队员岗位职责保安员岗位职责消防员岗位职责监控中心保安员岗位职责饭店宾馆内部治安管理制度保安员日常管理制度保安部工作管理制度当班前列队训练制度日常工作记录管理制度员工违例处理制度违反饭店宾馆公共利益处理制度违法案件处理制度违法客人处理制度突发事件处理制度客人意外受伤、病危、死亡处理制度发生火灾时组织自救操作制度下篇 酒店金牌主管经营与管理第一章 前厅服务管理方法前厅部的组织结构前厅部的工作内容前厅部各岗位职责规范如何

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

管理订房业务如何管理日常服务如何管理结账服务如何管理客户信息第二章 客房服务与管理实践客房服务的特点和作用客房服务的工作内容客房部的岗位职责如何管理客房常规服务如何管理客房特殊服务如何管理客房清洁服务第三章 餐饮服务与实践餐饮服务的作用和特点餐饮服务的管理内容客房餐饮服务指南餐厅餐饮服务指南宴会服务指南第四章 酒店营销管理酒店营销管理的概念与内容酒店市场与营销环境如何进行酒店竞争分析如何进行酒店市场分析如何制定酒店市场营销计划如何制定酒店市场营销组合酒店营销策略集锦第五章 酒店财务管理酒店财务管理的概念与意义酒店成本费用核算与控制酒店营业收入酒店利润酒店财务分析第六章 酒店人力资源管理酒店人力资源概念如何招聘到合适员工如何对员工进行有效培训酒店人力资源管理常见的问题与对策第七章 酒店物料采供管理食品采购验收与储藏发料与加工第八章 酒店安全卫生管理安全概述安全计划安全组织公共卫生餐饮卫生

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

章节摘录

第一章 主管办公室各岗位职责和管理制度 主管岗位职责 1.全面负责处理饭店宾馆的总体事务，和饭店宾馆全体员工共同努力，及时完成饭店宾馆所确定的各项目标。

2.制定饭店宾馆的管理目标和经营方针，包括制定各种规章制度和服务操作制度，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行。

制订市场拓展计划，带领销售部进行全面的推销。

制定饭店宾馆一系列价目，如房价、餐饮毛利等。

详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证饭店宾馆业务顺利进行。

3.建立、健全饭店宾馆的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化，主持每周主管室的办公例会。

阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。

传达政府或主管室的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使饭店宾馆有一个高效率的工作系统。

4.健全饭店宾馆的财务制度。

阅读分析各种财务报表，检查分析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。

5.定期巡视公众场所及各部门的工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。

6.培养人才，指导各部门的工作，提高整个饭店宾馆的服务质量和员工素质。

7.加强饭店宾馆维修保养工作和饭店宾馆的安全管理工作。

8.选聘、任免饭店宾馆副主管、主管助理、部门主管等，决定饭店宾馆机构设置、员工编制及重要人事变革。

负责饭店宾馆管理人员的录用、考核、奖惩、晋升等。

9.与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的饭店宾馆形象。

并代表饭店宾馆接待重要贵宾。

10.关心员工，以身作则，使饭店宾馆有高度凝聚力，并要求员工以高度热情和责任感去完成本职工作。

副主管岗位职责 1.协助总主管抓好饭店宾馆战略性的重大问题和根本性的工作（经营战略、管理组织、选人用人等），有效地做好技术性的日常工作（计划、指挥、协调、控制、激励、考核等），保证饭店宾馆各项目标的完成。

2.对饭店宾馆实行全面的经营管理，对外代表饭店宾馆，对内任免下属人员。

3.制定饭店宾馆的各项经营目标、管理章程、经济指标及各项规章制度。

4.检查、督导各级管理人员的工作，协调饭店宾馆各部门之间的关系，主持召开每周工作例会。

5.审核和上报饭店宾馆年度财经预算，向各部门下达年度工作指标。

6.保持和发展饭店宾馆与各界良好的公共关系，树立和提高饭店宾馆的形象，开拓饭店宾馆的经营业务。

7.亲自接待VIP客人，代表饭店宾馆对其表示热烈欢迎并提供特殊的照顾和优惠。

8.不定期与客人会面，了解客人的投诉和反映的各种意见，作为改善、提高管理和服务水平的参考。

9.检查、督导饭店宾馆的人事培训工作，加强人力资源建设，发现和培养人才。

10.努力改善工作条件，做好劳动保护和环境保护工作，不断改善员工的工作环境和生活条件，加强饭店宾馆的安全保卫工作。

主管办公室主任岗位职责 1.在主管领导下负责办公室的全面工作，努力做好主管的参谋和助手，起到承上启下的作用，认真做到全方位服务。

2.掌握市场动态，收集行业信息，为主管决策提供参考意见。

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

3.安排主管办公会议，并负责检查会议决定事项的执行情况。

4.按照主管的意图，组织起草综合性的业务报告和起草、修改工作规划、报告、总结、请示、通知等函件，并审查签发前的文稿。

5.监督有关人员做好文件归档、收发、打字、接待、用车管理和印章管理工作。

6.开展调查研究.做好各种信息的综合分析和统计工作，供总经理决策参考。

7.加强本部门的自身管理，抓好部门员工的业务学习和考评等工作，努力提高工作效率。

8.协调、平衡各部门关系，发生矛盾时，应及时疏导、调查分析、明确责任，必要时报告总经理处理。

9.组织制定饭店宾馆行文管理的各项规定，努力使公文管理规范化，提高办事效率。

10.负责处理办公室职责范围内的其他事宜。

完成领导交办的其他工作任务。

主管助理岗位职责 1.向主管负责，协助主管完成董事长下达的工作任务。

2.负责审定饭店宾馆财务计划、管理制度和工作程序的实施和运转，落实岗位责任制。

3.参与饭店宾馆重要经济问题的分析和决策，参加饭店宾馆主要经济合同的谈判、签署，并监督执行。

4.协助主管监督饭店宾馆的收入，控制成本和费用，协助督导实施成本和控制费用及建立各项制度。

5.协助主管审查施工合同，监督并控制施工过程中各项资金的使用，确保各投资项目的资金合理使用。

6.协助主管审核并组织实施饭店宾馆各类物资采购供应计划的落实。

确保饭店宾馆采购供应正常运转。

7.深入部门，检查工作情况，发现问题及时督办。

8.完成主管交办的其他工作。

主管办公室文员岗位职责 1.负责饭店宾馆主管办公室文稿的打印、发送、归档工作。

2.负责处理来往信件、传真，及时上传下达，接听电话并做留言记录。

3.负责内部各类文件签收、呈送、发文并做好记录，确保无遗漏。

4.做好主管办公室的有关行政接待事务。

5.负责印章、介绍信的管理工作。

6.负责主管办公室人员的考勤和工资、福利事务。

7.负责办公用品的领取和统计。

8.负责保管和借阅文件档案。

9.完成主管办公室主任交付的其他任务。

饭店宾馆档案管理制度 第一条饭店宾馆档案资料是指饭店宾馆各部门及个人在从事公务活动时形成的具有保存价值的各种文字、图像、声像等不同形式的历史记录。

第二条饭店宾馆档案工作实行集中统一管理、分级负责保管的原则，由总经理办公室主管饭店宾馆档案工作，对饭店宾馆档案实行统筹管理，统一调度，并对其他职能部门的档案管理工作进行监督和指导。

第三条饭店宾馆立卷归档的主要内容有：基建工程项目档案、文书档案、财务档案、销售业务档案等。

根据有关档案法规规定，各业务档案由各职能部门整理、立卷保管，涉及饭店宾馆全局性的、综合性的文书和档案资料由总经理室立卷归档。

具体内容包括： 1.饭店宾馆及各部门召开的专业会议和研讨会，包括会议筹备、召开的时间、地点、出席人员、文件资料、会议程序、领导讲话、简报、总结等。

2.各部门专题研究报告、调研资料等。

3.以饭店宾馆名义的发文。

4.上级主管单位和行政管理机关的文件。

5.各种基建施工图纸、合同。

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

6.重要的照片、录音资料、题字、题词等。

第四条立卷按永久（50年以上）、长期（16～50年）、短期（15年以内）分别组卷。

卷内文件要把正文和底稿，文件和附件，请示和批复一起存放。

卷内页号位置统一。

第五条案卷厚度要适中，一般在2厘米左右，超过者可立分卷。

第六条根据卷内文件之间的联系，进行系统排列，编序号，抄写案卷题目和案卷封面，确定保管期限，装订案卷，编制案卷目录等。

第七条案卷按年份、机构排列，永久与长、短期案卷分开保管。

保管箱上要编上顺序号及注明存放案卷处与卷号。

第八条准确做好文件索引，以方便查找。

第九条档案资料的收集、立卷和保管工作由各部门秘书或资料员负责。

每天要及时将文件和资料归档，以免散失、积压。

第十条确保档案安全。

每年清理一次档案资料，对档案材料的数量和保管情况进行检查，发现问题及时采取措施补救。

第十一条清查档案时，对已经失效的档案按规定进行销毁。

销毁档案必须严格把握，慎重对待，具体要点如下： 1.销毁档案前要经过认真鉴定，确定要销毁的档案要列册登记。

2.提出销毁报告，报饭店宾馆主管领导审批。

3.销毁档案材料要严格执行保密规定。

4.销毁档案材料时，必须指派专人监督，以防泄密。

第十二条档案管理人员必须认真贯彻有关档案管理工作的方针、政策、法规，忠于职守，严守机密，做好档案管理工作。

对有下列行为之一的，根据情节轻重给予相应的处罚。

1.将属于饭店宾馆所有的档案据为己有或拒绝将应归档的文件资料上交归档。

2.损毁、丢失或者擅自销毁应保存的档案。

3.擅自提供、抄录、公布饭店宾馆档案以及应当保密的档案。

4.涂改、伪造档案。

5.玩忽职守，造成档案损失。

档案文件借阅规定 第一条借阅档案（包括文件、资料）必须先履行登记手续，保密级档案文件必须经饭店宾馆主管领导批准方能借阅。

第二条案卷只能在档案室查阅，不能借出，未立卷的文件及资料可以借出。

第三条可借出的文件、资料借阅期限不超过两个星期，到期必须归还，如需再借，应办理续借手续。

第四条借阅档案的人员必须爱护档案，要保证档案的安全与完整，对档案内容要保密，不得擅自涂改、勾画、剪裁、抽取、拆散、摘抄、翻印、复印、摄影、转借或损坏，否则按违反保密法追究当事人的责任。

第五条借阅的档案交还时，必须当面点交清楚，如发现遗失或损坏，应及时报告。

第六条 外单位借阅档案，应持有单位介绍信，并经总经理批准后方能借阅，但不能带离档案室。

第七条外单位摘抄卷内档案，应经总经理同意，对摘抄的材料要进行审核才能带出。

文件管理制度 第一条 行文工作制度 1.饭店宾馆内上下行文应注意规范化，具体行文要求如下： 文字表述准确、简练、通顺，标点使用正确。

符合行文格式要求，行文文号、题目、主管领导批示、内容书写要符合规范。

2.以饭店宾馆名义的行文，先由部门承办人认真领会领导要求，按照行文规范拟稿。经部门经理审阅后，送总经理办公室核稿并请总经理签发。

3.文件签发后。

由总经理办公室统一编发文号。

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

4.按需要进行打印、复印。

打印时应做到无错漏、文本清晰、排列整齐,打印完毕应通知起草人校对。

复印饭店宾馆资料,应注意有关保密规定。

密级文件需经主管领导签字批准。

5.将打印文件盖章,留一份与原文稿一起存档。

第二条收文工作制度 1.主管部门发来的文件、各部门参加会议带回来的文件均属于收文范围

。属饭店宾馆领导亲收的收文,由总经理室签收登记,并交收件人亲自拆封。

2.收到文件后应于当日在收文本上登记,写明文件编号、收文日期、份数、内容提要、来文单位等。

3.填写文件传阅单,附在文件上。

4.将文件放入文件传阅夹交总经理办公室主任。

5.办公室主任审阅后,在文件传阅单上写明建议并签字,再请领导批阅。

6.急件或重要文件,须在第一时间送办公室主任审阅并签字,再请领导批阅。

7.密级文件须交饭店宾馆高层管理人员传阅,并做好记录,注意密级文件不得携离办公室。

8.文件返回后要翻阅每份文件传阅单,检查高层领导是否有批示。

9.有批示的按批示办理,并在传阅单上注明处理结果及日期,做到传阅及时,催办有效,防止积压误事。

10.无批示的文件按类别归档。

11.上级主管部门要求回收的文件须在指定时间交回,并办理相应手续。

第三条发文工作制度 1.以饭店宾馆名义上报下发的文件,饭店宾馆高级管理层发出的信函均属于发文范围。

2.将须发出的文件在发文登记本上登记,注明时间、发往单位、内容提要及份数。

3.检查文件是否加盖了公章,负责人是否已经签字。

4.文件经领导签发后,须在两天内发出。

5.急件用“航空”发出,重要文件须挂号发出。

6.底稿、正式文稿、批件归档,年终统一立卷。

印章使用管理制度 第一条印章的使用管理统一由总经理室负责。

第二条 印章刻制管理。

刻制新印章须报主管部门批准;内部各部门刻制新印章,要写出书面报告,并附上新印章的名称、式样、规格,报总经理批准后,方可到有关部门刻制。

使用新印章,应确定好时间,并提前向有关单位发出正式启用新印章的通知。

第三条印章保管。

饭店宾馆印章(包括行政印章、总经理印章等)由总经理办公室专人保管,各部门印章也要指定专人专管。

所有印章均应保管于保险柜内,以保证安全。

未经主管领导批准,印章保管人不得委托他人代管,也不能擅自把印章带出办公室使用。

第四条印章使用。

印章使用要求是:严格手续、认真审阅、详细登记、盖章正规。

1.使用印章要履行审批手续,以饭店宾馆名义对外行文,签署合同、协议书等须有主管高层领导签字方可盖印,介绍信、各类报表、信件须经申请部门经理填写请印单并由办公室主任审核后盖印;员工因私开具各种证明,加盖饭店宾馆印章,必须书面提出申请并附上有关材料,经部门经理审批后报总经理办公室批准。

2.盖印时要注意印迹清晰、位置合乎要求。

3.印章使用完毕要做好印章使用记录,要在印章使用登记表上记录使用项目、内容,时间、经办人等。

第五条 印章停用。

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

印章因故停用要按规定进行清理，同时将所有停用印章交到饭店宾馆办公室统一保管，并办好移交手续，经报总经理批准后，将停用印章存档销毁。

介绍信使用管理制度 第一条 介绍信使用管理统一由总经理室负责。

第二条介绍信种类包括： 1.信笺介绍信：在空白信笺上书写有关内容。

2.存根介绍信：主要是介绍某人到别处办事的凭证。

存根要归档，保存5年。

3.证明信：以饭店宾馆名义证明某人身份、经历的专用书信。

第三条开具介绍信要严格履行审批手续。

重要事宜由部门领导签署意见后，报主管高层领导审批；一般事宜须由部门或个人提出申请，由部门领导审阅同意后，由办公室主任审批。

第四条介绍信写好后，应按有关规定加盖公章，并做好登记。

介绍信上字迹要清晰，公章清晰并盖在指定位置。

第五条严禁开出空白介绍信，如特殊情况需要，须经饭店宾馆高层主管领导批准。

饭店宾馆会议组织制度 第一条会前准备。

明确会议主要议题，材料数据要准备充分，布置好会场，确定出席人员范围。

第二条会议通知。

要将会名、议题、会期、地点、出席范围等准确通知到有关部门和人员。

第三条会期服务。

会间需用的文件资料，要准确、完整地发放到与会人员手中。

做好会议记录。

做好临时议题的调整和安排。

第四条会后工作。

根据会议精神，总结编写文件、简报，及时下发。

整理会议文件并立卷归档。

会议形成的决议，要协调各部门贯彻落实，检查并向有关领导汇报。

第五条本制度自XXXX年XX月XX日起执行。

.....

<<宾馆酒店金牌主管经营与管理>>

编辑推荐

《宾馆酒店：金牌主管经营与管理》将介绍：针对宾馆酒店的现状，从实际出发，对心态、手段、思维进行全方位的培训，使你明确目标，清晰地知道下一步的方略，逐渐锻炼你的能力，积累你的见识，打造你成为行业中的专业人才。

人人有事干 事事有规范 办事有流程 工作有方案。

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>