

<<酒店管理工作的细化执行与模板>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理工作的细化执行与模板>>

13位ISBN编号：9787115176318

10位ISBN编号：7115176310

出版时间：2008-4

出版单位：人民邮电出版社

作者：王宏 编

页数：404

字数：350000

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>

<<酒店管理工作的细化执行与模板>>

内容概要

本书细化了酒店管理岗位设计、前厅管理、餐饮管理、客房管理、康乐管理、采购管理、工程管理、安化管理、营销管理、财务管理、行政管理、人力资源管理共12大项工作内容。书中以工作目标为导向，以流程为中心，配以大量的制度、方案、细则、图表等实务工具和模板，将酒店管理工作细化并落实到了可执行的层面。

本书所提供的是一本“参照式”范本，是酒店管理从业人员开展工作的细化执行手册，同时也是酒店管理从业人员开展工作的模板库和范例库。

本书适合酒店管理从业人员、酒店管理研究人员、高校酒店管理专业师生阅读参考。

<<酒店管理工作的细化执行与模板>>

书籍目录

第一章 酒店各部门岗位设计与工作事项 1第一节 酒店各部门岗位设计与目标分解 3一、酒店各部门岗位设计模板 3(一)前厅部岗位设计模板 3(二)餐饮部岗位设计模板 4(三)客房部岗位设计模板 5(四)康乐部岗位设计模板 5(五)采购部岗位设计模板 6(六)工程部岗位设计模板 7(七)安保部岗位设计模板 8(八)销售部岗位设计模板 8(九)行政部岗位设计模板 9(十)财务部岗位设计模板 9(十一)人力资源部岗位设计模板 10二、酒店各部门工作目标分解 10(一)前厅部岗位工作目标 10(二)餐饮部岗位工作目标 11(三)客房部岗位工作目标 11(四)康乐部岗位工作目标 12(五)采购部岗位工作目标 12(六)工程部岗位工作目标 13(七)安保部岗位工作目标 13(八)营销部岗位工作目标 14(九)行政部岗位工作目标 14(十)财务部岗位工作目标 15(十一)人力资源部岗位工作目标 15第二节 酒店各岗位工作事项 16一、前厅部岗位工作事项 16(一)前厅部经理工作事项表 16(二)大堂副理工作事项表 17(三)预订处主管工作事项表 18(四)接待处主管工作事项表 18(五)礼宾服务主管工作事项表 19(六)电话总机主管工作事项表 20(七)商务中心主管工作事项表 21二、餐饮部岗位工作事项 22(一)餐饮部经理工作事项表 22(二)行政总厨工作事项表 23(三)餐厅主管工作事项表 24(四)中/西厨师长工作事项表 25(五)宴会部主管工作事项表 26(六)管事部主管工作事项表 27(七)酒吧主管工作事项表 28三、客房部岗位工作事项 29(一)客房部经理工作事项表 29(二)客房中心主管工作事项表 30(三)楼层主管工作事项表 31(四)布草房主管工作事项表 31四、康乐部岗位工作事项 32(一)康乐部经理工作事项表 32(二)健身房主管工作事项表 33(三)桑拿室主管工作事项表 34(四)歌舞厅主管工作事项表 35(五)美容美发室主管工作事项表 36五、采购部岗位工作事项 37(一)采购部经理工作事项表 37(二)采购主管工作事项表 38(三)仓储主管工作事项表 39六、工程部岗位工作事项 40(一)工程部经理工作事项表 40(二)强电主管工作事项表 41(三)弱电主管工作事项表 42(四)暖通主管工作事项表 43(五)维修主管工作事项表 44七、安保部岗位工作事项 45(一)安保经理工作事项表 45(二)内保主管工作事项表 46(三)消防主管工作事项表 47(四)保安专员工作事项表 48八、营销部岗位工作事项 49(一)销售经理工作事项表 49(二)销售主管工作事项表 50(三)公关主管工作事项表 51第二章 前厅管理工作的细化执行与模板 53第一节 酒店预订流程与工作执行 55一、酒店预订流程与工作细化 55(一)酒店预订工作流程 55(二)酒店预订控制程序 57二、酒店预订执行工具与模板 59(一)客房预订单 59(二)团队预订单 60(三)网络预订确认单 61(四)酒店预订管理制度 62第二节 接待服务流程与工作执行 64一、接待服务流程与工作细化 64(一)接待服务工作流程 64(二)接待服务控制程序 66二、接待服务执行工具与模板 70(一)团队接待通知单 70(二)VIP接待通知单 70(三)VIP客人呈报表 71(四)客人入住登记表 71(五)客史资料档案卡 72(六)入住接待细则 72第三节 行李服务流程与工作执行 74一、行李服务流程与工作细化 74(一)散客行李入店服务流程 74(二)团队行李离店服务流程 76(三)行李服务工作控制程序 77二、行李服务执行工具与模板 80(一)行李寄存登记表 80(二)散客行李入店登记表 80(三)团队行李进/离店登记表 80(四)行李保管管理规定 81第三章 餐饮管理工作的细化执行与模板 83第一节 菜单设计流程与工作执行 85一、菜单设计流程与工作细化 85(一)菜单设计工作流程 85(二)菜单设计控制程序 87二、菜单设计执行工具与模板 89(一)菜品成本分析表 89(二)标准菜谱设计模板 90(三)零点菜单设计模板 91(四)宴会菜谱设计模板 91(五)宴会菜单设计模板 92第二节 厨房运作流程与工作执行 93一、厨房运作流程与工作细化 93(一)厨房运作管理流程 93(二)厨房运作控制程序 95二、厨房运作执行工具与模板 97(一)菜品定额备料表 97(二)原料加工规格表 97(三)菜品信息通知单 97(四)菜品更改通知单 98(五)纠正措施任务书 98(六)菜点处理记录表 98(七)菜肴分析记录表 99(八)厨房生产质量细则 99(九)厨房运作综合制度 103第三节 餐厅服务流程与工作执行 108一、餐厅服务流程与工作细化 108(一)零点餐厅服务工作流程 108(二)零点餐厅服务控制程序 111二、餐厅服务执行工具与模板 115(一)订餐单 115(二)退/换菜单 115(三)退单记录表 115(四)客人签账单 116(五)客人意见征询表 116(六)餐厅服务管理制度 117第四节 宴会服务管理流程与工作执行 122一、宴会服务管理流程与工作细化 122(一)宴会服务管理工作流程 122(二)宴会服务管理控制程序 124二、宴会服务管理执行工具与模板 129(一)宴会预订单 129(二)宴会通知单 129(三)宴会酒水领料单 130(四)宴会预订登记表 130(五)宴会服务安排表 130第四章 客房管理工作的细化执行与模板 131第一节 客房用品管理流程与工作执行 133

<<酒店管理工作的细化执行与模板>>

- 一、客房用品管理流程与工作细化 133(一)客房用品管理工作流程 133(二)客房用品管理控制程序 134二、客房用品管理执行工具与模板 137(一)客房用品配备一览表 137(二)客房用品申领记录表 138(三)客房用品日耗记录表 138(四)客房用品月耗对照表 138(五)客房用品交接一览表 139(六)客房用品借用登记单 139第二节 客房服务管理流程与工作执行 140一、客房服务管理流程与工作细化 140(一)开夜床服务流程 140(二)客房加床服务流程 142(三)贵宾客房服务流程 143(四)客房服务管理制度 146二、客房服务管理执行工具与模板 149(一)换房服务记录表 149(二)房态检查记录表 150(三)客人遗物登记表 150(四)贵宾接待账务表 150(五)客房服务日报表 151(六)白班客房工作报告 152(七)夜班客房工作报告 152第三节 客房清洁作业流程与工作执行 153一、客房清洁作业流程与工作细化 153(一)客房清洁打扫工作流程 153(二)客房清洁作业控制程序 155二、客房清洁作业执行工具与模板 159(一)清洁用品申领表 159(二)客房清扫日报表 160(三)楼层领班查房表 160第五章 康乐管理细化执行与模板 161第一节 健身房服务流程与工作执行 163一、健身房服务流程与工作细化 163(一)健身房服务工作流程 163(二)健身房服务控制程序 164二、健身房服务执行工具与模板 166(一)健身设备保养记录卡 166(二)健身服务质量评分表 167(三)健身房综合管理制度 168第二节 桑拿室服务流程与工作执行 170一、桑拿室服务流程与工作细化 170(一)桑拿室服务工作流程 170(二)桑拿室服务控制程序 171二、桑拿室服务执行工具与模板 173(一)桑拿设备保养工作单 173(二)桑拿服务质量评分表 173(三)桑拿室卫生管理细则 175第三节 歌舞厅服务流程与工作执行 177一、歌舞厅服务流程与工作细化 177(一)歌舞厅服务工作流程 177(二)歌舞厅服务控制程序 179二、歌舞厅服务执行工具与模板 181(一)酒水饮料消费一览表 181(二)服务质量检查评分表 181第四节 保龄球馆服务流程与工作执行 183一、保龄球馆服务流程与工作细化 183(一)保龄球馆服务工作流程 183(二)保龄球馆服务控制程序 184二、保龄球馆服务执行工具与模板 186(一)保龄球馆服务质量评分表 186(二)保龄球馆服务管理细则 188第五节 美容美发服务流程与工作执行 190一、美容美发服务流程与工作细化 190(一)美容美发服务工作流程 190(二)美容美发服务控制程序 192二、美容美发服务执行工具与模板 195(一)预约服务记录表 195(二)服务质量评分表 195(三)卫生管理实施规定 196第六章 采购管理细化执行与模板 199第一节 菜品原料采购流程与工作执行 201一、菜品原料采购流程与工作细化 201(一)菜品原料采购流程 201(二)菜品原料采购控制程序 202二、菜品原料采购执行工具与模板 204(一)采购申请单 204(二)采购结算单 205(三)采购验收制度 205第二节 酒店用品采购流程与工作执行 208一、酒店用品采购流程与工作细化 208(一)酒店用品采购工作流程 208(二)酒店用品采购控制程序 209二、酒店用品采购执行工具与模板 213(一)采购计划表 213(二)物品入库单 213(三)物品验收单 213(四)退货换货单 214(五)仓库安全管理制度 214第七章 工程管理细化执行与模板 217第一节 酒店二次装修流程与工作执行 219一、酒店二次装修流程与工作细化 219(一)酒店二次装修工作流程 219(二)酒店二次装修控制程序 220二、酒店装修管理执行工具与模板 227(一)装修申请表 227(二)装修进度表 228(三)装修验收表 229第二节 设备管理与维修流程与工作执行 230一、设备维修流程与工作细化 230(一)设备管理工作流程 230(二)设备管理控制程序 231二、设备维修流程与工作细化 233(一)设备维修工作流程 233(二)设备维修控制程序 234三、设备管理与维护管理执行工具与模板 236(一)设备管理卡 236(二)设备故障报告单 237(三)设备维修统计表 237(四)派工维修统计表 238(五)工程维修反馈单 238(六)维修报销申请单 239(七)设备管理制度 239第八章 安保管理细化执行与模板 243第一节 安全管理流程与工作执行 245一、安全管理流程与工作细化 245(一)安全管理工作流程 245(二)安全管理控制程序 247二、安全管理执行工具与模板 249(一)安保值班记录表 249(二)安全管理计划表 249(三)安全巡查记录表 249(四)安全检查记录表 249(五)安全管理制度 250第二节 消防管理流程与工作执行 252一、消防管理流程与工作细化 252(一)消防管理工作流程 252(二)消防管理控制程序 254二、消防管理执行工具与模板 256(一)监控中心值班记录表 256(二)防火重点区域检查表 256(三)厨房班后安全检查表 257(四)消防管理制度 258第三节 突发事件处理流程与工作执行 261一、突发事件处理流程与工作细化 261(一)突发事件处理工作流程 261(二)突发事件处理控制程序 263二、突发事件处理执行工具与模板 266(一)突发事件记录表 266(二)突发事件报告表 267(三)客人财物丢失情况表 267(四)突发事件处理实施细则 268第九章 营销管理细化执行与模板 269第一节 营销管理流程与工作执行 271一、营销管理流程与工作细化 271(一)营销

<<酒店管理工作的细化执行与模板>>

管理 workflow 271(二)营销管理控制程序 273二、营销管理执行工具与模板 274(一)拜访记录表
 274(二)客户资料表 275(三)重要客户记录表 276(四)客户信息反馈表 276(五)公关部营销例会制
 度 277第二节 公关管理流程与工作执行 278一、公关管理流程与工作细化 278(一)公关管理流程
 278(二)公关管理控制程序 280二、公关管理执行工具与模板 282(一)公关访问报告单 282(二)公
 关活动计划表 283(三)公关费用预算表 283(四)公关工作评估表 283(五)公关管理制度 284第十章
 财务管理细化执行与模板 287第一节 财务预算管理流程与工作执行 289一、财务预算管理流程
 与工作细化 289(一)财务预算管理流程 289(二)财务预算控制程序 291二、财务预算管理执行工
 具与模板 293(一)现金情况表 293(二)财务控制表 294(三)年度财务预算汇总表 294(四)现金流量预
 算编制办法 295第二节 收银管理流程与工作执行 298一、收银管理流程与工作细化 298(一)收
 银管理 workflow 298(二)收银管理控制程序 299二、收银管理执行工具与模板 301(一)住店结账单
 301(二)收银日报表 301(三)夜审汇总表 302(四)营业日报表 302(五)收银管理相关制度 303第三
 节 成本控制流程与工作执行 305一、成本控制流程与工作细化 305(一)成本控制流程 305(二)成
 本控制程序 306二、成本控制执行工具与模板 308(一)菜单成本控制表 308(二)食物成本控制表
 309(三)成本费用核算制度 309第十一章 行政管理细化执行与模板 311第一节 文件收发流程与
 工作执行 313一、文件收发流程与工作细化 313(一)文件收发 workflow 313(二)文件处理控制程序
 314二、文件处理执行工具与模板 316(一)文件目录表 316(二)文件会签表 316(三)收发文登记表
 317(四)文件管理年限表 317第二节 公务车辆管理流程与工作执行 318一、公务车辆管理流程与
 工作细化 318(一)公务车辆管理 workflow 318(二)公务车辆管理控制程序 319二、公务车辆管理执
 行工具与模板 320(一)用车申请单 320(二)行车记录表 321(三)车辆报修单 321(四)车辆费用报销
 单 322(五)车辆司机管理制度 322第十二章 人力资源管理细化执行与模板 325第一节 招聘管理
 管理流程与工作执行 327一、招聘管理流程与工作细化 327(一)招聘管理 workflow 327(二)招聘管
 理控制程序 329二、招聘管理执行工具与模板 331(一)人员增补申请表 331(二)初步面谈记录表
 332(三)员工试用期评估表 333(四)员工试用期转正制度 334第二节 培训管理流程与工作执行
 335一、培训管理流程与工作细化 335(一)培训管理流程 335(二)培训管理控制程序 336二、培训
 管理执行工具与模板 339(一)培训需求调查表 339(二)员工培训记录表 339(三)员工培训档案表
 340(四)培训效果评估表 340(五)新员工入职培训制度 341第三节 绩效考核管理流程与工作执行
 343一、绩效考核管理流程与工作细化 343(一)绩效考核管理 workflow 343(二)绩效考核管理控制
 程序 345二、绩效考核执行工具与模板 347(一)员工年度考核汇总表 347(二)员工绩效考核面谈表
 348(三)中层管理人员绩效考核实施细则 348第十三章 酒店管理工作相关文案与方案 351第一节
 酒店管理工作相关文案 353一、VIP接待计划书 353二、客房卫生计划书 354三、采购成本控制
 计划书 356四、装修安全防火协议书 358五、歌房服务生工作指导书 359六、美容美发室清洁计划
 书 360七、酒店年度安全工作报告 362八、销售部年度营销计划书 364九、酒店公务车安全责任书
 366十、财务部经济责任合同书 367十一、酒店员工辞职申请书 369第二节 酒店管理工作相关方
 案 370一、新菜式推出方案 370二、供货商管理方案 371三、接待问题处理方案 375四、客人投
 诉处理方案 376五、客房卫生检查方案 378六、设备设施管理方案 380七、电气设备巡视方案
 384八、酒店救火责任方案 388九、客房遗留物处理办法 390十、游泳馆卫生检查办法 391十一
 、销售部营销提成方案 393十二、酒店春节营销策划案 394十三、酒店VIP接待策划案 397十四、
 酒店餐饮成本控制方案 400十五、浮动效益工资实施方案 403

<<酒店管理工作的细化执行与模板>>

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>