

图书基本信息

书名：<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

13位ISBN编号：9787115266897

10位ISBN编号：7115266891

出版时间：2011-12

出版时间：人民邮电

作者：刘俊敏

页数：936

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

《酒店11大部门精细化管理与考核大全》从酒店各部门精细化管理体系的设计出发，构建了酒店推行精细化管理的10大维度。

全书内容主要包括酒店营销部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、保安部、工程部、财务部、采购部、仓储部、人力资源部11个部门的精细化管理体系，为酒店各项服务工作的开展与考核提供了“拿来即用”或“稍改即用”的参照范本。

《酒店11大部门精细化管理与考核大全》适合酒店管理人员，尤其是酒店各职能部门管理人员参考和使用，也可以作为酒店培训人员、咨询师和高校酒店管理专业师生的参考用书。

书籍目录

第1章 酒店部门精细化管理体系设计

- 1.1 部门目标与岗位职责设计
  - 1.1.1 部门目标设计
  - 1.1.2 岗位职责设计
- 1.2 管理流程与业务流程设计
  - 1.2.1 管理流程设计
  - 1.2.2 业务流程设计
- 1.3 工作程序与关键问题设计
  - 1.3.1 工作程序设计
  - 1.3.2 关键问题设计
- 1.4 绩效量化指标与考核设计
  - 1.4.1 考核指标设计
  - 1.4.2 考核方案设计
- 1.5 制度规范与文书表单设计
  - 1.5.1 制度规范设计
  - 1.5.2 文书表单设计

第2章 营销部精细化管理全案

- 2.1 营销部工作事项与目标分解
  - 2.1.1 营销部工作事项
  - 2.1.2 营销部目标分解
- 2.2 营销部各岗位主要工作职责
  - 2.2.1 营销总监岗位职责
  - 2.2.2 营销部经理岗位职责
  - 2.2.3 营销公关主管岗位职责
  - 2.2.4 销售预订主管岗位职责
  - 2.2.5 商务销售主管岗位职责
  - 2.2.6 会议销售主管岗位职责
  - 2.2.7 宴会销售主管岗位职责
  - 2.2.8 旅行社销售主管岗位职责
- 2.3 营销部业务流程与管理流程
  - 2.3.1 销售计划管理流程
  - 2.3.2 会议销售管理流程
  - 2.3.3 宴会销售管理流程
  - 2.3.4 商务销售管理流程
  - 2.3.5 旅游销售管理流程
  - 2.3.6 营销公关业务流程
  - 2.3.7 销售合同管理流程
- 2.4 营销部工作程序与关键问题
  - 2.4.1 客人订单跟进程序与关键问题
  - 2.4.2 会议销售操作程序与关键问题
  - 2.4.3 会议业务拓展程序与关键问题
  - 2.4.4 宴会销售洽谈程序与关键问题
  - 2.4.5 宴会预订落实程序与关键问题
  - 2.4.6 预订信息处理程序与关键问题

## <<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 2.4.7 预订信息更改程序与关键问题
- 2.4.8 市场调研工作程序与关键问题
- 2.4.9 广告策划工作程序与关键问题
- 2.4.10 新闻发布会组织程序与关键问题
- 2.4.11 大型活动组织程序与关键问题
- 2.5 营销部量化指标与考核方案
  - 2.5.1 营销部量化指标
  - 2.5.2 营销部考核方案
- 2.6 营销部各岗位绩效考核方案
  - 2.6.1 营销部经理绩效考核方案
  - 2.6.2 营销策划专员绩效考核方案
  - 2.6.3 商务销售专员绩效考核方案
  - 2.6.4 宴会销售专员绩效考核方案
  - 2.6.5 旅行社销售专员绩效考核方案
- 2.7 营销部制度规范与工作标准
  - 2.7.1 商务客人销售规范
  - 2.7.2 商务客人管理规范
  - 2.7.3 会议销售洽谈规范
  - 2.7.4 会议销售服务规范
  - 2.7.5 宴会接待服务标准
  - 2.7.6 预订异常处理规范
  - 2.7.7 媒体公关工作规范
- 2.8 营销部文书范本与表单设计
  - 2.8.1 旅行社订房协议
  - 2.8.2 客人订房协议
  - 2.8.3 长包房租赁协议
  - 2.8.4 会议销售确认书
  - 2.8.5 费用减免申请书
  - 2.8.6 客人挂账申请表
  - 2.8.7 客人拜访记录表
  - 2.8.8 会议接待通知单
  - 2.8.9 团队变更通知单
  - 2.8.10 会议变更通知单
  - 2.8.11 酒店重大活动记录表

### 第3章 前厅部精细化管理全案

- 3.1 前厅部工作事项与目标分解
  - 3.1.1 前厅部工作事项
  - 3.1.2 前厅部目标分解
- 3.2 前厅部各岗位主要工作职责
  - 3.2.1 客务总监岗位职责
  - 3.2.2 前厅部经理岗位职责
  - 3.2.3 大堂副理岗位职责
  - 3.2.4 预订处主管岗位职责
  - 3.2.5 预订处领班岗位职责
  - 3.2.6 接待处主管岗位职责
  - 3.2.7 接待处领班岗位职责

<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 3.2.8 礼宾处主管岗位职责
- 3.2.9 礼宾处领班岗位职责
- 3.2.10 车队队长岗位职责
- 3.2.11 话务中心主管岗位职责
- 3.2.12 委托代办主管岗位职责
- 3.2.13 商务中心主管岗位职责
- 3.3 前厅部业务流程与管理流程
  - 3.3.1 预订服务业务流程
  - 3.3.2 接待服务业务流程
  - 3.3.3 礼宾服务业务流程
  - 3.3.4 车队服务业务流程
  - 3.3.5 话务服务业务流程
  - 3.3.6 委托代办业务流程
  - 3.3.7 收银服务业务流程
- 3.4 前厅部工作程序与关键问题
  - 3.4.1 客人入住程序与关键问题
  - 3.4.2 投诉处理程序与关键问题
  - 3.4.3 物品丢失处理程序与关键问题
  - 3.4.4 遗留物品处理程序与关键问题
  - 3.4.5 团队预订处理程序与关键问题
  - 3.4.6 网络预订处理程序与关键问题
  - 3.4.7 散客接待工作程序与关键问题
  - 3.4.8 团队接待工作程序与关键问题
  - 3.4.9 客人验证工作程序与关键问题
  - 3.4.10 外宾验证工作程序与关键问题
  - 3.4.11 散客离店工作程序与关键问题
  - 3.4.12 团队离店工作程序与关键问题
  - 3.4.13 迎宾服务工作程序与关键问题
  - 3.4.14 机场接机服务程序与关键问题
  - 3.4.15 出租车代订服务程序与关键问题
  - 3.4.16 客人叫醒服务程序与关键问题
  - 3.4.17 开通长途电话程序与关键问题
  - 3.4.18 委托送物服务程序与关键问题
  - 3.4.19 委托代购服务程序与关键问题
  - 3.4.20 委托代寄服务程序与关键问题
  - 3.4.21 委托代取服务程序与关键问题
  - 3.4.22 委托订票服务程序与关键问题
  - 3.4.23 委托转交物品程序与关键问题
  - 3.4.24 打字复印服务程序与关键问题
  - 3.4.25 传真使用服务程序与关键问题
  - 3.4.26 会议室出租服务程序与关键问题
  - 3.4.27 行李寄存服务程序与关键问题
  - 3.4.28 团队离店行李服务程序与关键问题
  - 3.4.29 散客离店行李服务程序与关键问题
- 3.5 前厅部量化指标与考核方案
  - 3.5.1 前厅部量化指标
  - 3.5.2 前厅部考核方案

## <<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 3.6 前厅部各岗位绩效考核方案
  - 3.6.1 前厅部经理绩效考核方案
  - 3.6.2 大堂副理绩效考核方案
  - 3.6.3 接待主管绩效考核方案
  - 3.6.4 话务主管绩效考核方案
  - 3.6.5 商务中心主管绩效考核方案
  - 3.6.6 礼宾领班绩效考核方案
  - 3.6.7 车队队长绩效考核方案
  - 3.6.8 预订专员绩效考核方案
  - 3.6.9 接待专员绩效考核方案
  - 3.6.10 营业员绩效考核方案
  - 3.6.11 行李员绩效考核方案
- 3.7 前厅部制度规范与服务标准
  - 3.7.1 前厅部员工工作制度
  - 3.7.2 前厅部例会管理制度
  - 3.7.3 预订服务处理规范
  - 3.7.4 住宿登记服务规范
  - 3.7.5 贵宾接待服务规范
  - 3.7.6 迎宾服务管理规范
  - 3.7.7 行李寄存服务规范
  - 3.7.8 车队服务管理规范
  - 3.7.9 话务服务管理规范
  - 3.7.10 委托代办服务规范
  - 3.7.11 商务中心服务规范
  - 3.7.12 商场服务管理规范
- 3.8 前厅部文书范本与表单设计
  - 3.8.1 散客预订单
  - 3.8.2 预订确认函
  - 3.8.3 入住登记表
  - 3.8.4 VIP 接待表
  - 3.8.5 接机记录表
  - 3.8.6 散客行李寄存卡
  - 3.8.7 团队行李登记表
  - 3.8.8 住客领物通知单
  - 3.8.9 客人电话留言单
  - 3.8.10 委托代办合同
  - 3.8.11 设备租用协议书
  - 3.8.12 酒店车辆申请单
  - 3.8.13 商务中心日营业报表

### 第4章 客房部精细化管理全案

- 4.1 客房部工作事项与目标分解
  - 4.1.1 客房部工作事项
  - 4.1.2 客房部目标分解
- 4.2 客房部各岗位主要工作职责
  - 4.2.1 客房部经理岗位职责
  - 4.2.2 客务中心主管岗位职责

<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 4.2.3 日用品管理员岗位职责
- 4.2.4 安全检查员岗位职责
- 4.2.5 楼层主管岗位职责
- 4.2.6 楼层领班岗位职责
- 4.2.7 客房服务员岗位职责
- 4.2.8 公共区域主管岗位职责
- 4.2.9 保洁领班岗位职责
- 4.2.10 保洁员岗位职责
- 4.2.11 绿化领班岗位职责
- 4.2.12 洗衣房主管岗位职责
- 4.2.13 洗衣房领班岗位职责
- 4.2.14 客衣收发员岗位职责
- 4.2.15 熨烫工岗位职责
- 4.2.16 布草房主管岗位职责
- 4.2.17 布草房领班岗位职责
- 4.2.18 布草收发员岗位职责
- 4.3 客房部业务流程与管理流程
  - 4.3.1 日常用品管理流程
  - 4.3.2 安全检查管理流程
  - 4.3.3 客房钥匙管理流程
  - 4.3.4 客房卫生管理流程
  - 4.3.5 公共区域管理流程
  - 4.3.6 客衣洗涤管理流程
  - 4.3.7 布草收发管理流程
- 4.4 客房部工作程序与关键问题
  - 4.4.1 做床程序与关键问题
  - 4.4.2 加床程序与关键问题
  - 4.4.3 开夜床程序与关键问题
  - 4.4.4 迎客入房程序与关键问题
  - 4.4.5 客房日常清洁程序与关键问题
  - 4.4.6 客房酒水补充程序与关键问题
  - 4.4.7 意外起火处理程序与关键问题
  - 4.4.8 地毯干洗工作程序与关键问题
  - 4.4.9 电梯清洁工作程序与关键问题
  - 4.4.10 客衣收取工作程序与关键问题
  - 4.4.11 客衣干洗工作程序与关键问题
  - 4.4.12 客衣熨烫工作程序与关键问题
  - 4.4.13 布草收取工作程序与关键问题
  - 4.4.14 布草洗涤工作程序与关键问题
  - 4.4.15 布草调换工作程序与关键问题
  - 4.4.16 布草报损工作程序与关键问题
  - 4.4.17 物资发放工作程序与关键问题
  - 4.4.18 花卉植物养护程序与关键问题
  - 4.4.19 室内绿植养护程序与关键问题
- 4.5 客房部量化指标与考核方案
  - 4.5.1 客房部量化指标
  - 4.5.2 客房部考核方案

## <<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 4.6 客房部各岗位绩效考核方案
  - 4.6.1 客房部经理绩效考核方案
  - 4.6.2 楼层主管绩效考核方案
  - 4.6.3 洗衣房主管绩效考核方案
  - 4.6.4 布草房主管绩效考核方案
  - 4.6.5 保洁领班绩效考核方案
  - 4.6.6 布草收发员绩效考核方案
  - 4.6.7 客房服务员绩效考核方案
- 4.7 客房部制度规范与服务标准
  - 4.7.1 客房钥匙管理制度
  - 4.7.2 客房防火防盗制度
  - 4.7.3 客房卫生管理制度
  - 4.7.4 客房部员工管理制度
  - 4.7.5 客房部工作管理制度
  - 4.7.6 客房遗失物品处理制度
  - 4.7.7 客房设备用品管理制度
  - 4.7.8 公共区域卫生管理制度
  - 4.7.9 绿植花木养护管理制度
  - 4.7.10 客衣洗涤熨烫管理制度
  - 4.7.11 布草收发报损管理制度
- 4.8 客房部文书范本与表单设计
  - 4.8.1 做房记录表
  - 4.8.2 客衣登记表
  - 4.8.3 房态检查记录表
  - 4.8.4 布草洗涤收取单
  - 4.8.5 布草破损记录表
  - 4.8.6 夜班客房工作日志
  - 4.8.7 客房用品申领记录表
  - 4.8.8 客人遗失物品登记表
  - 4.8.9 公共区域卫生清洁表
  - 4.8.10 客房卫生工作计划书

## 第5章 餐饮部精细化管理全案

- 5.1 餐饮部工作事项与目标分解
  - 5.1.1 餐饮部工作事项
  - 5.1.2 餐饮部目标分解
- 5.2 餐饮部各岗位主要工作职责
  - 5.2.1 餐饮总监岗位职责
  - 5.2.2 餐饮部经理岗位职责
  - 5.2.3 行政总厨岗位职责
  - 5.2.4 中餐厅经理岗位职责
  - 5.2.5 中餐厅领班岗位职责
  - 5.2.6 中餐厅迎宾员岗位职责
  - 5.2.7 中餐厅服务员岗位职责
  - 5.2.8 西餐厅经理岗位职责
  - 5.2.9 西餐厅领班岗位职责
  - 5.2.10 西餐厅服务员岗位职责



<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 5.2.11 西餐厅迎宾员岗位职责
- 5.2.12 宴会厅经理岗位职责
- 5.2.13 宴会厅领班岗位职责
- 5.2.14 宴会厅预订员岗位职责
- 5.2.15 咖啡厅经理岗位职责
- 5.2.16 咖啡厅领班岗位职责
- 5.2.17 咖啡厅服务员岗位职责
- 5.2.18 酒吧经理岗位职责
- 5.2.19 酒吧领班岗位职责
- 5.2.20 酒吧调酒师岗位职责
- 5.2.21 酒吧服务员岗位职责
- 5.2.22 送餐经理岗位职责
- 5.2.23 送餐领班岗位职责
- 5.2.24 中餐厨师长岗位职责
- 5.2.25 粗加工厨师岗位职责
- 5.2.26 西餐厨师长岗位职责
- 5.2.27 冻房厨师岗位职责
- 5.2.28 热房厨师岗位职责
- 5.2.29 管事经理岗位职责
- 5.2.30 管事领班岗位职责
- 5.2.31 物资管理员岗位职责
- 5.3 餐饮部业务流程与管理流程
  - 5.3.1 中餐厅服务管理流程
  - 5.3.2 西餐厅服务管理流程
  - 5.3.3 宴会厅服务管理流程
  - 5.3.4 咖啡厅服务管理流程
  - 5.3.5 厨房交接班管理流程
  - 5.3.6 酒吧服务管理流程
  - 5.3.7 餐厅卫生检查管理流程
  - 5.3.8 餐饮部员工培训管理流程
  - 5.3.9 餐饮部服务质量管理流程
- 5.4 餐饮部工作程序与关键问题
  - 5.4.1 电话预订程序与关键问题
  - 5.4.2 铺台工作程序与关键问题
  - 5.4.3 点菜工作程序与关键问题
  - 5.4.4 酒吧点酒程序与关键问题
  - 5.4.5 酒吧调酒程序与关键问题
  - 5.4.6 外卖送餐程序与关键问题
  - 5.4.7 切配工作程序与关键问题
  - 5.4.8 冷菜工作程序与关键问题
  - 5.4.9 炉灶工作程序与关键问题
  - 5.4.10 蒸灶工作程序与关键问题
  - 5.4.11 西餐冷盘制作程序与关键问题
  - 5.4.12 西餐热盘制作程序与关键问题
  - 5.4.13 西餐糕点制作程序与关键问题
  - 5.4.14 糕点面团制作程序与关键问题
  - 5.4.15 餐具清洗工作程序与关键问题

- 5.5 餐饮部量化指标与考核方案
  - 5.5.1 餐饮部量化指标
  - 5.5.2 餐饮部考核方案
- 5.6 餐饮部各岗位绩效考核方案
  - 5.6.1 餐饮总监绩效考核方案
  - 5.6.2 餐饮部经理绩效考核方案
  - 5.6.3 行政总厨绩效考核方案
  - 5.6.4 厨师长绩效考核方案
  - 5.6.5 管事经理绩效考核方案
  - 5.6.6 酒吧经理绩效考核方案
  - 5.6.7 餐厅经理绩效考核方案
  - 5.6.8 宴会厅经理绩效考核方案
  - 5.6.9 咖啡厅经理绩效考核方案
  - 5.6.10 西餐厅领班绩效考核方案
  - 5.6.11 宴会厅领班绩效考核方案
  - 5.6.12 咖啡厅领班绩效考核方案
  - 5.6.13 酒吧领班绩效考核方案
  - 5.6.14 送餐领班绩效考核方案
  - 5.6.15 管事领班绩效考核方案
  - 5.6.16 餐厅服务人员绩效考核方案
- 5.7 餐饮部制度规范与服务标准
  - 5.7.1 餐饮服务质量管理制
  - 5.7.2 餐厅服务人员礼仪规范
  - 5.7.3 中餐厅服务标准与规范
  - 5.7.4 西餐厅服务标准与规范
  - 5.7.5 宴会厅服务标准与规范
  - 5.7.6 咖啡厅服务标准与规范
  - 5.7.7 酒吧服务标准与规范
  - 5.7.8 送餐服务标准与规范
  - 5.7.9 厨房交接班管理细则
  - 5.7.10 中餐厨房服务标准与规范
  - 5.7.11 西餐厨房服务标准与规范
  - 5.7.12 管事处服务标准与规范
- 5.8 餐饮部文书范本与表单设计
  - 5.8.1 酒水单
  - 5.8.2 餐厅账单
  - 5.8.3 客人订餐单
  - 5.8.4 蛋糕预订单
  - 5.8.5 中餐点菜单
  - 5.8.6 西餐点菜单
  - 5.8.7 宴会预订单
  - 5.8.8 厨房菜品定额成本卡
  - 5.8.9 厨房菜品处理记录表
  - 5.8.10 菜品月度销售统计表
  - 5.8.11 管事处餐具盘点明细表
  - 5.8.12 餐厨用具报损记录表

## 第6章 康乐部精细化管理全案

### 6.1 康乐部工作事项与目标分解

#### 6.1.1 康乐部工作事项

#### 6.1.2 康乐部目标分解

### 6.2 康乐部各岗位主要工作职责

#### 6.2.1 康乐部经理岗位职责

#### 6.2.2 娱乐中心经理岗位职责

#### 6.2.3 歌舞厅领班岗位职责

#### 6.2.4 歌舞厅音响师岗位职责

#### 6.2.5 歌舞厅迎宾员岗位职责

#### 6.2.6 歌舞厅服务员岗位职责

#### 6.2.7 游艺厅领班岗位职责

#### 6.2.8 游艺厅服务员岗位职责

#### 6.2.9 棋牌室领班岗位职责

#### 6.2.10 棋牌室服务员岗位职责

#### 6.2.11 健身中心经理岗位职责

#### 6.2.12 游泳馆领班岗位职责

#### 6.2.13 游泳馆救生员岗位职责

#### 6.2.14 健身房领班岗位职责

#### 6.2.15 健身房教练员岗位职责

#### 6.2.16 球类活动中心经理岗位职责

#### 6.2.17 保龄球馆领班岗位职责

#### 6.2.18 高尔夫球场领班岗位职责

#### 6.2.19 网球场领班岗位职责

#### 6.2.20 台球厅领班岗位职责

#### 6.2.21 美容美发中心经理岗位职责

#### 6.2.22 美发室领班岗位职责

#### 6.2.23 美发室发型师岗位职责

#### 6.2.24 美容室领班岗位职责

#### 6.2.25 美容室美容师岗位职责

#### 6.2.26 保健中心经理岗位职责

#### 6.2.27 按摩室领班岗位职责

#### 6.2.28 按摩室按摩师岗位职责

#### 6.2.29 按摩室足疗师岗位职责

#### 6.2.30 桑拿房领班岗位职责

### 6.3 康乐部业务流程与管理流程

#### 6.3.1 娱乐中心管理业务流程

#### 6.3.2 健身中心管理业务流程

#### 6.3.3 保健中心管理业务流程

#### 6.3.4 球类活动中心管理业务流程

#### 6.3.5 美容美发中心管理业务流程

### 6.4 康乐部工作程序与关键问题

#### 6.4.1 美容服务程序与关键问题

#### 6.4.2 化妆服务程序与关键问题

#### 6.4.3 美发服务程序与关键问题

#### 6.4.4 按摩服务程序与关键问题

#### 6.4.5 桑拿服务程序与关键问题

<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 6.4.6 足疗服务程序与关键问题
- 6.4.7 歌舞厅服务程序与关键问题
- 6.4.8 游艺厅服务程序与关键问题
- 6.4.9 棋牌室服务程序与关键问题
- 6.4.10 KTV 包房服务程序与关键问题
- 6.4.11 游泳馆服务工作程序与关键问题
- 6.4.12 健身房服务工作程序与关键问题
- 6.4.13 台球厅服务工作程序与关键问题
- 6.4.14 网球场服务工作程序与关键问题
- 6.4.15 保龄球馆服务工作程序与关键问题
- 6.4.16 高尔夫球场工作服务程序与关键问题
- 6.5 康乐部量化指标与考核方案
  - 6.5.1 康乐部量化指标
  - 6.5.2 康乐部考核方案
- 6.6 康乐部各岗位绩效考核方案
  - 6.6.1 康乐部经理绩效考核方案
  - 6.6.2 娱乐中心经理绩效考核方案
  - 6.6.3 健身中心经理绩效考核方案
  - 6.6.4 球类活动中心经理绩效考核方案
  - 6.6.5 美容美发中心经理绩效考核方案
  - 6.6.6 棋牌室领班绩效考核方案
  - 6.6.7 按摩室领班绩效考核方案
  - 6.6.8 桑拿房领班绩效考核方案
  - 6.6.9 健身房领班绩效考核方案
  - 6.6.10 游泳馆领班绩效考核方案
  - 6.6.11 台球厅领班绩效考核方案
  - 6.6.12 保龄球馆领班绩效考核方案
  - 6.6.13 音响师绩效考核方案
  - 6.6.14 发型师绩效考核方案
  - 6.6.15 美容师绩效考核方案
  - 6.6.16 歌舞厅服务员绩效考核方案
- 6.7 康乐部制度规范与服务标准
  - 6.7.1 康乐部员工工作制度
  - 6.7.2 康乐部设备管理制度
  - 6.7.3 康乐部安全消防制度
  - 6.7.4 歌舞厅服务工作规范
  - 6.7.5 游艺厅服务工作规范
  - 6.7.6 游泳馆服务工作规范
  - 6.7.7 健身房服务工作规范
  - 6.7.8 台球厅服务工作规范
  - 6.7.9 网球场服务工作规范
  - 6.7.10 发型师服务工作规范
  - 6.7.11 美容师服务工作规范
  - 6.7.12 足疗师服务工作规范
  - 6.7.13 保龄球馆服务工作规范
- 6.8 康乐部文书范本与表单设计
  - 6.8.1 康乐部营业统计表

## <<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 6.8.2 健身房会员登记表
- 6.8.3 保健中心营业月报表
- 6.8.4 娱乐中心日工作汇总表
- 6.8.5 更衣柜长期租用登记表
- 6.8.6 健身房服务质量自检表
- 6.8.7 球类活动中心营业日报表
- 6.8.8 球类活动团队预订委托单
- 6.8.9 娱乐中心预订委托登记表
- 6.8.10 美容美发中心营业日报表
- 6.8.11 球类活动教练陪练服务通知单

### 第7章 保安部精细化管理全案

- 7.1 保安部工作事项与目标分解
  - 7.1.1 保安部工作事项
  - 7.1.2 保安部目标分解
- 7.2 保安部各岗位主要工作职责
  - 7.2.1 保安部经理岗位职责
  - 7.2.2 内保主管岗位职责
  - 7.2.3 消防主管岗位职责
  - 7.2.4 外保主管岗位职责
  - 7.2.5 前厅保安领班岗位职责
  - 7.2.6 客房保安领班岗位职责
  - 7.2.7 餐厅保安领班岗位职责
  - 7.2.8 康乐保安领班岗位职责
  - 7.2.9 消防监控员岗位职责
  - 7.2.10 巡逻队长岗位职责
- 7.3 保安部业务流程与管理流程
  - 7.3.1 安全管理业务流程
  - 7.3.2 消防管理业务流程
  - 7.3.3 突发事件处理流程
- 7.4 保安部工作程序与关键问题
  - 7.4.1 巡逻工作程序与关键问题
  - 7.4.2 代叫出租车程序与关键问题
  - 7.4.3 可疑人员盘查程序与关键问题
  - 7.4.4 受理客人报失程序与关键问题
  - 7.4.5 违法客人处理程序与关键问题
  - 7.4.6 醉酒客人处理程序与关键问题
  - 7.4.7 客人遗留物品处理程序与关键问题
  - 7.4.8 客人纠纷处理工作程序与关键问题
  - 7.4.9 车辆纠纷处理工作程序与关键问题
  - 7.4.10 客房死亡事故处理程序与关键问题
- 7.5 保安部量化指标与考核方案
  - 7.5.1 保安部量化指标
  - 7.5.2 保安部考核方案
- 7.6 保安部各岗位绩效考核方案
  - 7.6.1 保安部经理绩效考核方案
  - 7.6.2 内保主管绩效考核方案

## <<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 7.6.3 消防主管绩效考核方案
- 7.6.4 外保主管绩效考核方案
- 7.6.5 前厅保安领班绩效考核方案
- 7.6.6 客房保安领班绩效考核方案
- 7.6.7 餐厅保安领班绩效考核方案
- 7.6.8 康乐保安领班绩效考核方案
- 7.6.9 消防领班绩效考核方案
- 7.6.10 巡逻队长绩效考核方案
- 7.6.11 保安人员绩效考核方案
- 7.7 保安部制度规范与服务标准
  - 7.7.1 酒店安全管理制度
  - 7.7.2 酒店消防管理制度
  - 7.7.3 用火防火管理制度
  - 7.7.4 突发事件处理规范
  - 7.7.5 监控系统操作规范
  - 7.7.6 保安员综合管理规范
  - 7.7.7 前厅保安员工作规范
  - 7.7.8 客房保安员工作规范
  - 7.7.9 餐厅保安员工作规范
  - 7.7.10 康乐保安员工作规范
- 7.8 保安部文书范本与表单设计
  - 7.8.1 动火审批单
  - 7.8.2 安全巡查记录表
  - 7.8.3 消防工作月报表
  - 7.8.4 火灾发生记录表
  - 7.8.5 来访客人登记表
  - 7.8.6 保安部值班日志
  - 7.8.7 安全检查记录表
  - 7.8.8 安全隐患整改通知
  - 7.8.9 消防检查整改通知书
  - 7.8.10 酒店备用钥匙领用单
  - 7.8.11 外来施工单位登记表
  - 7.8.12 客人财物被盗登记表
  - 7.8.13 客人丢失物品报案单
  - 7.8.14 贵重物品上交登记表
  - 7.8.15 车辆出入酒店登记表
  - 7.8.16 店内过夜车辆记录表

## 第8章 工程部精细化管理全案

- 8.1 工程部工作事项与目标分解
  - 8.1.1 工程部工作事项
  - 8.1.2 工程部目标分解
- 8.2 工程部各岗位主要工作职责
  - 8.2.1 工程部经理岗位职责
  - 8.2.2 值班工程师岗位职责
  - 8.2.3 动力主管岗位职责
  - 8.2.4 锅炉房领班岗位职责



<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 8.2.5 弱电主管岗位职责
- 8.2.6 弱电领班岗位职责
- 8.2.7 强电主管岗位职责
- 8.2.8 强电领班岗位职责
- 8.2.9 暖通主管岗位职责
- 8.2.10 给排水领班岗位职责
- 8.2.11 综合维修主管岗位职责
- 8.2.12 装修领班岗位职责
- 8.3 工程部业务流程与管理流程
  - 8.3.1 工程部设备管理流程
  - 8.3.2 工程部安全管理流程
  - 8.3.3 工程部项目管理流程
  - 8.3.4 锅炉房安全管理流程
- 8.4 工程部工作程序与关键问题
  - 8.4.1 电话报修程序与关键问题
  - 8.4.2 特别抢修程序与关键问题
  - 8.4.3 设备更新程序与关键问题
  - 8.4.4 锅炉运行程序与关键问题
  - 8.4.5 装修巡检程序与关键问题
  - 8.4.6 变压器保养程序与关键问题
  - 8.4.7 给排水检修程序与关键问题
  - 8.4.8 电梯事故处理程序与关键问题
  - 8.4.9 电视系统维修程序与关键问题
  - 8.4.10 空调运行检修程序与关键问题
- 8.5 工程部量化指标与考核方案
  - 8.5.1 工程部量化指标
  - 8.5.2 工程部考核方案
- 8.6 工程部各岗位绩效考核方案
  - 8.6.1 工程部经理绩效考核方案
  - 8.6.2 值班工程师绩效考核方案
  - 8.6.3 动力主管绩效考核方案
  - 8.6.4 锅炉房领班绩效考核方案
  - 8.6.5 弱电主管绩效考核方案
  - 8.6.6 强电主管绩效考核方案
  - 8.6.7 暖通主管绩效考核方案
  - 8.6.8 给排水领班绩效考核方案
  - 8.6.9 综合维修主管绩效考核方案
  - 8.6.10 装修领班绩效考核方案
- 8.7 工程部制度规范与工作标准
  - 8.7.1 锅炉房管理规范
  - 8.7.2 电话机房管理规范
  - 8.7.3 电梯运行管理规范
  - 8.7.4 工程部设备管理制度
  - 8.7.5 工程部安全管理制度
  - 8.7.6 工程部材料管理制度
  - 8.7.7 工程部维修管理制度
  - 8.7.8 维修工工作管理规范

## <<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 8.7.9 空调机房安全运行规范
- 8.7.10 给排水设备维修保养规范
- 8.8 工程部文书范本与表单设计
  - 8.8.1 设备档案卡
  - 8.8.2 工程部报修单
  - 8.8.3 设备故障保修单
  - 8.8.4 设备检修记录表
  - 8.8.5 电梯周检报告表
  - 8.8.6 电话报修登记单
  - 8.8.7 空调温湿度巡视表
  - 8.8.8 锅炉房值班记录表
  - 8.8.9 工程部维修反馈单
  - 8.8.10 设备故障处理记录
  - 8.8.11 工程部客房检修项目表

### 第9章 财务部精细化管理全案

- 9.1 财务部工作事项与目标分解
  - 9.1.1 财务部工作事项
  - 9.1.2 财务部目标分解
- 9.2 财务部各岗位主要工作职责
  - 9.2.1 财务总监岗位职责
  - 9.2.2 财务部经理岗位职责
  - 9.2.3 收银主管岗位职责
  - 9.2.4 会计主管岗位职责
  - 9.2.5 稽核主管岗位职责
  - 9.2.6 成本控制主管岗位职责
  - 9.2.7 外币兑换主管岗位职责
  - 9.2.8 总出纳岗位职责
- 9.3 财务部业务流程与管理流程
  - 9.3.1 财务预算管理流程
  - 9.3.2 成本控制管理流程
  - 9.3.3 财务稽核管理流程
- 9.4 财务部工作程序与关键问题
  - 9.4.1 支票结算程序与关键问题
  - 9.4.2 信用卡结算程序与关键问题
  - 9.4.3 外币兑换程序与关键问题
  - 9.4.4 散客结账程序与关键问题
  - 9.4.5 总账制作程序与关键问题
  - 9.4.6 成本核算程序与关键问题
  - 9.4.7 工资发放程序与关键问题
  - 9.4.8 费用报销程序与关键问题
  - 9.4.9 夜审工作程序与关键问题
  - 9.4.10 日审工作程序与关键问题
  - 9.4.11 年度预算编制程序与关键问题
- 9.5 财务部量化指标与考核方案
  - 9.5.1 财务部量化指标
  - 9.5.2 财务部考核方案



9.6 财务部各岗位绩效考核方案

- 9.6.1 财务总监绩效考核方案
- 9.6.2 财务部经理绩效考核方案
- 9.6.3 收银主管绩效考核方案
- 9.6.4 会计主管绩效考核方案
- 9.6.5 成本控制主管绩效考核方案
- 9.6.6 稽核员绩效考核方案
- 9.6.7 收银员绩效考核方案
- 9.6.8 出纳员绩效考核方案

9.7 财务部制度规范与工作标准

- 9.7.1 票据管理制度
- 9.7.2 财务部例会制度
- 9.7.3 收银管理工作规范
- 9.7.4 支票使用管理制度
- 9.7.5 应收账款管理规范
- 9.7.6 夜审日审工作规范
- 9.7.7 成本控制管理制度
- 9.7.8 外币兑换管理规范
- 9.7.9 财务部安全管理制度

9.8 财务部文书范本与表单设计

- 9.8.1 冲账单
- 9.8.2 收银日报表
- 9.8.3 客账日报表
- 9.8.4 收银员缴款袋
- 9.8.5 现金支取申请单
- 9.8.6 财务预算申请表
- 9.8.7 投资损益分析表
- 9.8.8 外币兑换明细表
- 9.8.9 应收账款账龄分析表
- 9.8.10 资产等物品内部转移单

第10章 采购部精细化管理全案

10.1 采购部工作事项与目标分解

- 10.1.1 采购部工作事项
- 10.1.2 采购部目标分解

10.2 采购部各岗位主要工作职责

- 10.2.1 采购部经理岗位职责
- 10.2.2 食品采购主管岗位职责
- 10.2.3 用品采购主管岗位职责
- 10.2.4 采购员岗位职责
- 10.2.5 统计员岗位职责

10.3 采购部业务流程与管理流程

- 10.3.1 采购计划管理流程
- 10.3.2 食品采购管理流程
- 10.3.3 用品采购管理流程

10.4 采购部工作程序与关键问题

- 10.4.1 采购计划编制程序与关键问题

<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 10.4.2 供应商选择程序与关键问题
- 10.4.3 零星食品采购程序与关键问题
- 10.4.4 批量食品采购程序与关键问题
- 10.4.5 用品采购定价程序与关键问题
- 10.5 采购部量化指标与考核方案
  - 10.5.1 采购部量化指标
  - 10.5.2 采购部考核方案
- 10.6 采购部各岗位绩效考核方案
  - 10.6.1 采购部经理绩效考核方案
  - 10.6.2 采购主管绩效考核方案
  - 10.6.3 统计员绩效考核方案
- 10.7 采购部制度规范与工作标准
  - 10.7.1 采购员工作制度
  - 10.7.2 食品采购管理制度
  - 10.7.3 用品采购管理制度
  - 10.7.4 采购规范化管理制度
- 10.8 采购部文书范本与表单设计
  - 10.8.1 酒店采购计划表
  - 10.8.2 采购用款申请表
  - 10.8.3 酒店用品请购单
  - 10.8.4 酒店设备请购单
  - 10.8.5 每日食品订货单
  - 10.8.6 鲜活食品报价单
  - 10.8.7 酒店采购询价表
  - 10.8.8 采购比价、议价表
  - 10.8.9 酒店供应商筛选表
  - 10.8.10 酒店设备采购合同
  - 10.8.11 供应商质量保证协议

第11章 仓储部精细化管理全案

- 11.1 仓储部工作事项与目标分解
  - 11.1.1 仓储部工作事项
  - 11.1.2 仓储部目标分解
- 11.2 仓储部各岗位主要工作职责
  - 11.2.1 仓储部经理岗位职责
  - 11.2.2 收货主管岗位职责
  - 11.2.3 食品仓主管岗位职责
  - 11.2.4 用品仓主管岗位职责
  - 11.2.5 收货员岗位职责
  - 11.2.6 仓管员岗位职责
- 11.3 仓储部业务流程与管理流程
  - 11.3.1 收货业务管理流程
  - 11.3.2 食品仓管理流程
  - 11.3.3 用品仓管理流程
- 11.4 仓储部工作程序与关键问题
  - 11.4.1 收货工作程序与关键问题
  - 11.4.2 酒水验收程序与关键问题

<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 11.4.3 食品入库程序与关键问题
- 11.4.4 食品出库程序与关键问题
- 11.4.5 用品入库程序与关键问题
- 11.4.6 用品出库程序与关键问题
- 11.5 仓储部量化指标与考核方案
  - 11.5.1 仓储部量化指标
  - 11.5.2 仓储部考核方案
- 11.6 仓储部各岗位绩效考核方案
  - 11.6.1 仓储部经理绩效考核方案
  - 11.6.2 收货主管绩效考核方案
  - 11.6.3 食品仓主管绩效考核方案
  - 11.6.4 用品仓主管绩效考核方案
  - 11.6.5 提货员绩效考核方案
- 11.7 仓储部制度规范与工作标准
  - 11.7.1 收货员工作规范
  - 11.7.2 仓管员工作制度
  - 11.7.3 食品仓管理细则
  - 11.7.4 用品仓管理制度
  - 11.7.5 物资领用管理制度
  - 11.7.6 仓库规范化管理制度
- 11.8 仓储部文书范本与表单设计
  - 11.8.1 酒店收货日报表
  - 11.8.2 酒店设备验收单
  - 11.8.3 酒店日用品验收单
  - 11.8.4 物资验收入库明细表
  - 11.8.5 酒店库存物资清单
  - 11.8.6 酒店采购用品出库单
  - 11.8.7 酒店存货盘点明细表

第12章 人事行政部精细化管理全案

- 12.1 人事行政部工作事项与目标分解
  - 12.1.1 人事行政部工作事项
  - 12.1.2 人事行政部目标分解
- 12.2 人事行政部各岗位主要工作职责
  - 12.2.1 人事行政总监岗位职责
  - 12.2.2 人事行政部经理岗位职责
  - 12.2.3 招聘主管岗位职责
  - 12.2.4 培训主管岗位职责
  - 12.2.5 培训讲师岗位职责
  - 12.2.6 绩效薪酬主管岗位职责
  - 12.2.7 绩效专员岗位职责
  - 12.2.8 薪酬专员岗位职责
  - 12.2.9 行政主管岗位职责
  - 12.2.10 后勤主管岗位职责
  - 12.2.11 质检主管岗位职责
  - 12.2.12 质检专员岗位职责
- 12.3 人事行政部业务流程与管理流程

<<酒店11大部门精细化管理与考核大全>>

- 12.3.1 招聘管理流程
- 12.3.2 面试管理流程
- 12.3.3 培训管理流程
- 12.3.4 绩效考核流程
- 12.3.5 薪酬管理流程
- 12.4 人事行政部工作程序与关键问题
  - 12.4.1 员工入职工作程序与关键问题
  - 12.4.2 员工转正工作程序与关键问题
  - 12.4.3 员工调动工作程序与关键问题
  - 12.4.4 培训计划制订程序与关键问题
  - 12.4.5 培训外包工作程序与关键问题
  - 12.4.6 培训评估工作程序与关键问题
  - 12.4.7 绩效考核工作程序与关键问题
  - 12.4.8 员工奖惩工作程序与关键问题
  - 12.4.9 劳动合同管理程序与关键问题
  - 12.4.10 档案管理工作程序与关键问题
  - 12.4.11 纠纷处理工作程序与关键问题
  - 12.4.12 员工离职工作程序与关键问题
  - 12.4.13 公文收发工作程序与关键问题
  - 12.4.14 提案管理工作程序与关键问题
  - 12.4.15 文件档案管理程序与关键问题
  - 12.4.16 印章管理工作程序与关键问题
  - 12.4.17 宿舍管理工作程序与关键问题
  - 12.4.18 洗浴管理工作程序与关键问题
  - 12.4.19 服务质检工作程序与关键问题
  - 12.4.20 客人投诉处理程序与关键问题
- 12.5 人事行政部量化指标与考核方案
  - 12.5.1 人事行政部量化指标
  - 12.5.2 人事行政部考核方案
- 12.6 人事行政部各岗位绩效考核方案
  - 12.6.1 人事行政总监绩效考核方案
  - 12.6.2 人事行政经理绩效考核方案
  - 12.6.3 行政主管绩效考核方案
  - 12.6.4 后勤主管绩效考核方案
  - 12.6.5 车队主管绩效考核方案
  - 12.6.6 招聘主管绩效考核方案
  - 12.6.7 培训主管绩效考核方案
  - 12.6.8 培训讲师绩效考核方案
  - 12.6.9 绩效薪酬主管绩效考核方案
- 12.7 人事行政部制度规范与工作标准
  - 12.7.1 酒店人事管理制度
  - 12.7.2 酒店招聘管理制度
  - 12.7.3 酒店考勤管理制度
  - 12.7.4 酒店培训管理制度
  - 12.7.5 酒店考核管理制度
  - 12.7.6 酒店薪酬管理制度
  - 12.7.7 酒店行政管理制度

- 12.7.8 酒店后勤管理制度
- 12.7.9 酒店车队管理制度
- 12.7.10 酒店质检实施细则
- 12.7.11 客人投诉处理规范
- 12.8 人事行政部文书范本与表单设计
  - 12.8.1 员工求职登记表
  - 12.8.2 培训实施计划表
  - 12.8.3 考核面谈记录表
  - 12.8.4 员工绩效申诉表
  - 12.8.5 员工奖惩登记表
  - 12.8.6 员工违纪处理表
  - 12.8.7 员工出勤月报表
  - 12.8.8 员工请假申请表
  - 12.8.9 员工离职记录表
  - 12.8.10 行政公文会签单
  - 12.8.11 办公费用预算表
  - 12.8.12 员工入宿登记卡
  - 12.8.13 部门用车申请表
  - 12.8.14 客人投诉记录表
  - 12.8.15 服务质检工作安排表
  - 12.8.16 酒店服务工作质检表

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>