

<<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>