

<<星级酒店经营管理全案>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店经营管理全案>>

13位ISBN编号：9787122162885

10位ISBN编号：7122162885

出版时间：2013-5

出版时间：化学工业出版社

作者：匡仲潇 编

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>

<<星级酒店经营管理全案>>

前言

发展服务业，尤其是旅游消费市场是国家“十二五”规划的重点目标之一。

目前从全国样本星级酒店市场来看，各项主要经营指标保持平稳，国内公司管理类酒店继续向好，休闲度假类酒店经营指标提升。

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在我国也被称为“饭店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”。

星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准，最低为一星级，最高为白金五星级，星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

酒店经营管理则是依照一定的原则、程序和方法，对酒店的人力、物力、财力及其经营活动过程进行有效的计划、组织、指挥、监督和协调，以保证酒店经营活动的顺利进行，达到最少的劳动耗费取得最大的经济效益的活动过程。

当然，不同星级的酒店，其所接待的客人对象不同，管理要求也不一样，但不管是哪一个星级的酒店，要使其经营活动顺利进行，并且达到《旅游饭店星级的划分与评定》所规定的星级标准，必须进行规范化管理，在规范化管理上下工夫，以确保各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，使员工的职责、业务的流程、管理的制度、管理的表格都非常明确、具体，并具有切实的可操作性，从而在激烈的竞争中获利。

基于此，《星级酒店经营管理全案（图解版）》一书就是从星级酒店管理者最需要的也是必须要做好的五个方面——行业总体认知、部门组织架构与职责、流程管理、制度管理、表单管理，对星级酒店的整体经营管理提供了一个可供参考和学习的范本。

本书最大的特色是图解化，有着大量的图示及其解说，将文字图解化，读来轻松，用来简单。

每一章的前面有一个概括性的图示，在制度管理全案和表单管理全案两章中，则在每节前加注一个图示，可以说实现了全书的图解化。

另外，本书所收录的管理流程、制度与表单完全来源于一些四星级、五星级酒店，实用性极强，完全可以拿来即用。

本书由匡仲潇主编，付玮琼副主编，其中，第一章至第三章由匡仲潇编写，第四章、第五章由付玮琼编写。

在本书的编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有许华、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、贺才为、林红芝、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、杨冬琼、李辉、王小红、王春华、赵静洁、赵仁涛、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。

在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。

编者2013年1月

<<星级酒店经营管理全案>>

内容概要

《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店经营管理全案(图解版)》从星级酒店管理者最需要的也是必须要做好的五个方面——行业整体认知、部门组织架构与职责、流程管理、制度管理、表单管理,对星级酒店的整体经营管理提供了一个可供参考和学习的范本。

《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店经营管理全案(图解版)》最大的特色是图解化,有着大量的图示及其解说,将文字图解化,读来轻松,用来简单。

每一章的前面有一个概括性的图示,在制度管理全案和表单管理全案两章中,则在每节前加注一个图示,可以说实现了全书的图解化。

另外,《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店经营管理全案(图解版)》所收录的管理流程、制度与表单完全来源于一些四星级、五星级酒店,实用性极强,完全可以拿来即用。

《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店经营管理全案(图解版)》可供星级酒店管理者或部门经理,以及致力于从事酒店行业的人士阅读,并可供相关培训机构及专业院校教学使用。

<<星级酒店经营管理全案>>

作者简介

匡仲潇，女，南开大学历史系毕业，曾从事过教学、财务、外贸等工作，现致力于培训、咨询方面的业务与研究，担任任达生态酒店、四川大酒店、小香猪连锁餐饮机构顾问。

多年来，对于酒店服务业、餐饮服务业、家政服务业、零售行业等有较深的研究和认识，有着深厚的理论功底和丰富的实践经验。

主编《星级酒店管理必备制度与表格》《家庭服务员》《收银员上岗手册》，以及商务部零售业行业标准岗位教材《生鲜工》《防损员》《收货员》等管理图书和培训教材。

<<星级酒店经营管理全案>>

书籍目录

第一章星级酒店行业整体认知1 第一节国家星级评定总体要求2 要求1：更加注重核心产品，弱化配套设施3 要求2：绿色环保，节能减排3 要求3：强化安全与突发事件管理4 要求4：软件可衡量性4 要求5：引导特色经营4 第二节国家星级评定对前厅要求5 要求1：星级酒店前厅必备检查项目5 要求2：星级酒店前厅服务质量评价6 要求3：星级酒店前厅维护保养与清洁卫生评价8 第三节国家星级评定对客房要求8 要求1：客房数量与面积要求8 要求2：客房卫生间要求9 要求3：客房设施设备要求10 要求4：客房提供服务要求14 要求5：床上用棉织品14 要求6：洗衣服务15 第四节国家星级评定对餐厅要求15 要求1：必备检查项目15 要求2：餐饮服务评价16 要求3：餐饮区域维护保养与清洁卫生18 第二章星级酒店部门基础知识19 第一节前厅部组织架构与职责20 知识1：前厅部的组织架构20 知识2：前厅部的部门职责21 知识3：前厅部经理岗位职责22 知识4：大堂副经理岗位职责23 知识5：总台接待组主管岗位职责23 知识6：总台接待员岗位职责24 知识7：行李组主管岗位职责24 知识8：柜台值班岗位职责25 知识9：行李员岗位职责25 知识10：迎送员岗位职责26 知识11：电话总机主管岗位职责26 知识12：话务员岗位职责27 知识13：商务中心领班岗位职责27 知识14：商务中心文员岗位职责28 知识15：收银领班岗位职责28 知识16：收银员岗位职责28 第二节客房部组织架构与职责29 知识1：客房部的组织架构29 知识2：客房部的部门职责30 知识3：客房部经理岗位职责31 知识4：客房部主管岗位职责31 知识5：楼层领班岗位职责32 知识6：楼层服务员岗位职责33 知识7：布件员岗位职责33 知识8：公共区域清洁（PA）员岗位职责33 第三节餐饮部组织架构与职责34 知识1：餐饮部的组织架构34 知识2：餐饮部的部门职责35 知识3：餐饮部经理岗位职责35 知识4：宴会部经理岗位职责36 知识5：管事部经理岗位职责37 知识6：行政总厨岗位职责37 知识7：厨师长岗位职责38 知识8：红案炉子组长岗位职责39 知识9：红案墩子组长岗位职责39 知识10：酒吧经理岗位职责40 知识11：餐厅楼面主管岗位职责40 知识12：餐厅领班岗位职责41 知识13：迎宾员岗位职责41 知识14：值台员岗位职责42 知识15：传菜员岗位职责42 知识16：收银员岗位职责43 知识17：酒水员岗位职责43 知识18：营业员岗位职责43 知识19：管事部领班岗位职责44 知识20：洗碗工岗位职责44 知识21：清洁员岗位职责44 第四节康乐部组织架构与职责45 知识1：康乐部的组织架构45 知识2：康乐部的部门职责45 知识3：康乐部经理岗位职责46 知识4：部室主管岗位职责46 知识5：部门领班岗位职责47 知识6：接待员岗位职责47 知识7：台班服务员岗位职责48 知识8：健身房服务员岗位职责48 知识9：游泳池服务员岗位职责49 知识10：保龄球房服务员岗位职责49 知识11：酒吧服务员岗位职责50 知识12：美容室服务员岗位职责50 第五节营销部组织架构与职责50 知识1：营销部的组织架构50 知识2：营销部的部门职责51 知识3：营销部经理岗位职责52 知识4：商务散客营销代表岗位职责53 知识5：旅行社市场营销代表岗位职责54 知识6：营销部美工岗位职责54 第六节财务部组织架构与职责55 知识1：财务部的组织架构55 知识2：财务部的部门职责56 知识3：财务部经理岗位职责57 知识4：会计师岗位职责57 知识5：前厅收银员岗位职责58 知识6：餐厅收银员岗位职责58 知识7：日间稽核员岗位职责58 知识8：夜间稽核员岗位职责59 知识9：采购主管岗位职责59 知识10：仓管员岗位职责60 第七节工程部组织架构与职责60 知识1：工程部的组织架构60 知识2：工程部的部门职责61 知识3：工程部经理岗位职责62 知识4：设备运行维修部经理岗位职责63 知识5：土建装修部经理岗位职责64 知识6：电力运行维修部经理岗位职责64 知识7：电力维修主管岗位职责65 知识8：机修组主管岗位职责65 知识9：空调、冷冻机房领班岗位职责66 知识10：锅炉房领班岗位职责66 知识11：修缮组领班岗位职责67 知识12：全能技工组领班岗位职责67 知识13：空调、冷冻机房操作工岗位职责67 知识14：锅炉工岗位职责68 知识15：机修工岗位职责68 知识16：维修工岗位职责68 知识17：全能技工岗位职责69 知识18：强电维修工岗位职责69 知识19：弱电维修工岗位职责69 知识20：电梯维修工岗位职责70 第八节保安部组织架构与职责70 知识1：保安部的组织架构70 知识2：保安部的部门职责71 知识3：保安部经理岗位职责71 知识4：保安部主管岗位职责72 知识5：保安部领班岗位职责72 知识6：监控员岗位职责73 知识7：巡逻岗岗位职责73 知识8：夜班安检岗岗位职责74 知识9：停车场保管员岗位职责74 知识10：KTV保安员岗位职责75 第三章星级酒店流程管理全案76 第一节前厅部管理流程77 流程1：电话预订流程77 流程2：书面预订流程78 流程3：VIP客人预订申请处理流程79 流程4：取消预订服务流程79 流程5：团队客人入住流程79 流程6：散客入住流程80 流程7：VIP客人入住接待流程80 流程8：住店客人换房服务流程81 流程9：接机服务流程81 流程10：团队入住行李服务流程82 流

<<星级酒店经营管理全案>>

程11：散客入店行李服务流程82 流程12：留言处理工作流程82 流程13：离店行李服务流程83 第二节客房部管理流程83 流程1：进入客人房间流程83 流程2：开夜床服务流程84 流程3：客人借用物品服务流程84 流程4：客房遗留物品处理流程85 流程5：工服收发与洗涤工作流程85 流程6：客衣洗涤服务流程85 第三节餐饮部管理流程86 流程1：开餐前准备工作流程86 流程2：零点服务流程86 流程3：迎送散客服务流程87 流程4：团队用餐服务流程87 流程5：结账服务流程87 流程6：食品打包服务流程88 流程7：厅面清场服务流程88 第四节康乐部管理流程89 流程1：康乐部服务流程89 流程2：客人意外受伤处理流程89 流程3：客人损毁设备处理流程89 流程4：服务场所意外停电处理流程90 流程5：服务场所火灾处理流程90 第五节营销部管理流程91 流程1：广告策划流程91 流程2：客户会议接待流程91 流程3：宴会接待工作流程92 流程4：长住客商务合约签订流程92 流程5：旅行社市场业务开展流程93 第六节财务部管理流程93 流程1：财务管理系统操作流程93 流程2：采购业务管理流程94 第七节工程部管理流程94 流程1：设施设备报修、急修流程94 流程2：设备安全管理流程95 流程3：设备购置、验收流程95 流程4：设备物品、配件管理流程96 第八节保安部管理流程96 流程1：消防报警流程96 流程2：保安部灭火应急流程96 流程3：治安管理流程97 流程4：外来车辆管理流程97 第四章星级酒店制度管理全案98 第一节前厅部作业管理制度99 制度1：前厅部各班工作分配规定100 制度2：前厅部内部信息传递管理规定102 制度3：留言处理服务标准103 制度4：文件打印服务标准104 制度5：电话叫醒服务标准105 制度6：客人及员工紧急报警处理规范106 制度7：客人留物转交服务规范107 制度8：失物招领服务标准107 制度9：客人报失物品处理规定109 制度10：客人损坏酒店财物处理规范110 第二节客房部作业管理制度111 制度1：客房服务制度111 制度2：门锁控制制度114 制度3：迎送客人服务操作规范115 制度4：会客服务操作规范117 制度5：开夜床服务操作规范119 制度6：换房服务操作规范120 制度7：擦鞋服务操作规范121 制度8：客人借用物品服务操作规范122 制度9：客衣洗涤服务规范123 第三节餐饮部作业管理制度124 制度1：餐厅卫生管理制度125 制度2：餐饮部会议管理制度126 制度3：餐饮部维修管理制度126 制度4：客人遗留物品处理制度127 制度5：垃圾箱、废瓶、纸壳存放的管理规定128 制度6：预防食品中毒制度128 制度7：厨房日常工作检查制度129 制度8：厨房设备及用具管理制度129 制度9：厨房员工的调岗与晋升管理制度130 制度10：餐具消毒规定130 制度11：食品留样制度131 第四节康乐部作业管理制度131 制度1：舞台管理制度132 制度2：桑拿室服务制度134 制度3：健身房卫生制度135 制度4：保龄球房卫生标准136 第五节营销部作业管理制度137 制度1：营销部例会制度138 制度2：商务市场营销代表促销访问程序138 制度3：商务客户推销的操作程序和实施细则139 制度4：会议客户推销的操作程序和实施细则140 制度5：长住客户推销程序和实施细则142 制度6：宴会预订推销程序和实施细则143 制度7：营销部接待管理制度144 第六节财务部作业管理制度145 制度1：统计工作制度146 制度2：酒店会计档案管理制度147 制度3：酒店物资管理制度148 制度4：低值易耗品管理制度151 制度5：酒店应收账款管理办法154 第七节工程部作业管理制度154 制度1：设备运行管理制度155 制度2：能源管理制度157 第八节保安部作业管理制度158 制度1：住客丢失财物处理细则159 制度2：抢劫、暗杀、凶杀、枪杀等暴力事件处理制度160 制度3：爆炸及可疑爆炸物品紧急处理制度161 制度4：对精神病、出丑闹事人员防范与处理制度162 第五章星级酒店表单管理全案164 第一节前厅部管理表单166 表单1：散客预订单167 表单2：团队预订单167 表单3：订房确认书168 表单4：免费房、内部自用房预订单169 表单5：变更通知单169 表单6：取消预订汇总表170 表单7：临时住宿登记表170 表单8：境外人员临时住宿登记表171 表单9：散客住宿登记表172 表单10：境外团体人员住宿登记表172 表单11：加床通知书173 表单12：客人代付凭证173 表单13：房间、房价变更通知单174 表单14：房间折扣申请单174 表单15：提前退房表174 表单16：延期退房表175 表单17：宾客留言单175 表单18：住客通知单176 表单19：访客留言单176 表单20：散客行李登记表177 表单21：物品租借单177 表单22：物品外借和归还记录表178 表单23：留言、传真、邮件收发记录178 表单24：领取寄存行李证明179 表单25：免打扰记录单179 表单26：散客电话组别修改登记表179 表单27：贵宾叫醒单180 表单28：叫醒时间确认表180 表单29：商务服务记录单180 表单30：商务中心计价单181 表单31：机票预订单181 表单32：车船票订票单182 表单33：预约订车单182 第二节客房部管理表单183 表单1：客房服务通知单183 表单2：宾客遗留物品记录表184 表单3：紧急通知184 表单4：取交钥匙记录表185 表单5：婴儿看护申请单185 表单6：迷你酒吧消费清单186 表单7：报修单186 表单8：客房晚间整理查房表187 表单9：制服登记卡187 表单10：洗衣单187 表单11：污渍通知单189 表单12：客衣通知单189 第三节餐饮部管理表单190 表单1：点菜

<<星级酒店经营管理全案>>

单190 表单2：加菜单191 表单3：酒水单191 表单4：退菜换菜单191 表单5：宾客意见表192 表单6：宴会合约书192 表单7：宴会定单（工作人员用）193 表单8：宴会订单记录表193 表单9：宴会变更通知单194 表单10：酒吧销售日报表194 表单11：酒吧盘存日报表195 表单12：送房服务器皿登记表195 表单13：厨房岗位人员配备表196 表单14：菜品反馈意见表196 表单15：不合格菜品处理记录表196 表单16：菜品规范管理表197 表单17：厨房收尾工作检查明细表197 表单18：厨房卫生检查表199 第四节康乐部管理表单200 表单1：健身服务单200 表单2：会员登记表201 表单3：康乐部接待通知单202 表单4：应酬、免费卡登记表203 表单5：桌球服务单203 表单6：康乐设备维修保养卡203 表单7：康乐设备遗失损坏报告表204 第五节营销部管理表单204 表单1：公关活动情况统计报表204 表单2：竞争酒店调查报告205 表单3：销售情况统计月报表205 表单4：客户访问卡206 表单5：新客户走访情况表206 表单6：商业客户申请表206 第六节财务部管理表单207 表单1：客账日报207 表单2：预收款收据遗失单208 表单3：对账通知书209 表单4：结账通知书209 表单5：酒店应收账款收回日报表209 表单6：应收账款账龄分析表210 第七节工程部管理表单210 表单1：工程维修单210 表单2：工程检查记录表211 表单3：大修记录表211 表单4：工程请修单登记表212 表单5：设备保养记录卡212 表单6：工程开工申请书212 表单7：能源使用记录表213 第八节保安部管理表单214 表单1：紧急情况核对表215 表单2：巡逻检查到岗记录表217 表单3：夜间安全巡查记录表218 表单4：内部警卫方案记录表218 表单5：危险物品管理登记表218 表单6：治安隐患记录表219 表单7：安全隐患整改通知单219 参考文献220

章节摘录

版权页：插图：岗位名称 工程部经理 岗位职责（3）做好各使用部门对设施设备管理的协调和督导工作，保证设施设备管理工作的计划和目标的全面实现（4）负责酒店用能源供应和维修费用的预算管理，制定全店能源消耗计划、节能措施、用能制度和技改规划，并负责组织和督导各用能部门落实各项计划和制度；做好能耗控制和统计分析工作，抓好能源节约的考核与奖惩工作（5）组织与协调各部门落实设施设备管理和维修保养制度及技术培训工作（6）审核设备检修计划、设备更新改造计划、设备考核指标、新增设备和报废设备等申请报告，并加强本部门的财产物资管理（7）定期召开设备管理、成本核算和费用控制工作会议，研究、改进和完善对设施设备的科学管理方法，并负责解决有关重大设备的问题和厉行节约、降低费用的问题（8）定期组织设备检查、评比工作，提高设备完好率（9）按照设备事故处理规定，负责处理主要设备和重大设施事故（10）掌握设备管理人员的技术业务状况，关心设备管理人员的业务水平的提高和更新，逐步使各级设备管理人员的水平向科学化、现代化管理方向发展（11）认真贯彻“让客人完全满意”的服务宗旨，使员工确立“后台为前台服务”的思想，着重抓好各部门设施设备报修维修的工作，不断提高维修工作质量和效率，保障酒店经营管理正常开展

知识4：设备运行维修部经理岗位职责 岗位名称：设备运行维修部经理 岗位职责（1）负责全酒店的各种能源的供应工作，保证各种能源按时、及时供应，并要求达到节能目的（2）根据预算管理和年度设施工作方针、目标、计划，负责制定实施方案和措施（3）根据设施设备和能源管理制度，负责制定相应的实施细则（4）负责全店锅炉、空调及所管辖设备维修保养，并按期组织实施（5）按照各岗位职责和操作规范，抓好现场管理和班组长的考核工作，督导各设备操作者严格遵守操作规范（6）根据供热、供冷、供水、供气等规程规定和要求，以及总平面和设备装机容量、重点设施设备的布局，绘制出图表，根据变更情况，及时进行修改，并保证各营业部门的能源及时供应（7）定期组织检查设备的技术状态，对不完好的设备进行分析，制定和实施相应的设备更新、修复计划，确保设备处于良好的技术状态。

<<星级酒店经营管理全案>>

编辑推荐

《星级酒店经营管理全案(图解版)》可供星级酒店管理者或部门经理，以及致力于从事酒店行业的人士阅读，并可供相关培训机构及专业院校教学使用。

<<星级酒店经营管理全案>>

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>