

<<星级酒店岗位设置与精细化管理>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店岗位设置与精细化管理>>

13位ISBN编号：9787122164674

10位ISBN编号：7122164675

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>

## <<星级酒店岗位设置与精细化管理>>

### 前言

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,在中国港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”,在中国大陆则被称为“酒店”、“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。

尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步,但也不难发现酒店业面临着许多挑战和困难:重复建设、供大于求、税费过度、利润率下降、直接成本上升等。

随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施,在酒店行业中,标准越来越明确,分工越来越细,竞争也越来越激烈。

基于此,我们编写了《酒店餐饮企业管理工具箱》丛书,本套丛书由《星级酒店岗位设置与精细化管理》、《星级酒店活动策划与文书写作范本》、《星级酒店管理的100个工作细节》、《星级酒店培训管理全案》、《星级酒店常用英语大全》五本组成。

《星级酒店岗位设置与精细化管理》一书以酒店常设部门(人力资源部、销售部、前厅部、客房部、餐饮部、保安部、财务部、工程部)进行设置,每个部门为一个章,每一章又设职能与组织架构、岗位说明书、精细化管理三个模块进行描述。

《星级酒店活动策划与文书写作范本》一书主要包括客房策划活动全案、宴会策划活动全案、会务策划活动全案、康乐策划活动全案、主题策划活动全案、企业文化策划活动全案、假日营销策划活动全案七个部分。

《星级酒店管理的100个工作细节》则包括星级酒店前厅管理细节、星级酒店客房管理细节、星级酒店餐饮管理细节、星级酒店营销财务管理细节、星级酒店安全管理细节、星级酒店公共关系管理细节、星级酒店成本控制管理细节七个部分。

《星级酒店培训管理全案》主要介绍了酒店员工培训基本认知、酒店员工培训需求分析、酒店员工培训计划制定、酒店员工培训课程设置、酒店员工培训准备事项、酒店员工培训实施开展以及酒店培训评估与效果转化。

《星级酒店常用英语大全》则介绍了星级酒店英语基本用语、星级酒店前厅部常用英语、星级酒店客房部常用英语、星级酒店餐饮部常用英语、星级酒店商务中心常用英语、星级酒店康乐部常用英语六个部分内容。

本套丛书更加实用,理念新颖,可操作性强,是一套实用的酒店管理与操作实务读本,可供相关酒店及酒店从业人员参考使用,同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

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,第四章至第七章由付玮琼编写,第八章由孙广明编写,在编写过程中,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、赵静洁、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段丽荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锴、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、姚根兴、赵仁涛、谭双可、王小红、王春华、赵建学、靳元,最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。

在此一并表示感谢!

编者2013年1月

## <<星级酒店岗位设置与精细化管理>>

### 内容概要

《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店岗位设置与精装细化管理》以酒店常设部门(人力资源部、销售部、前厅部、客房部、餐饮部、保安部、财务部、工程部)进行设置,每个部门为一个章,每一章又设职能与组织架构、岗位说明书、精细化管理三个模块进行描述。

《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店岗位设置与精装细化管理》内容更加实用,理念新颖,可操作性强,是一本实用的酒店管理与操作实务读本,可供相关酒店及酒店从业人员参考使用,同时也为有意于酒店行业的求职者参考。

## &lt;&lt;星级酒店岗位设置与精细化管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章人力资源部岗位设置与精细化管理1 第一节人力资源部的职能与组织架构2 要点1：人力资源部的职能2 要点2：人力资源部的组织架构2 第二节人力资源部岗位说明3 岗位1：人力资源部经理3 岗位2：人力资源主管4 岗位3：总办秘书5 岗位4：培训部经理6 岗位5：培训主管6 岗位6：人事劳资助理7 岗位7：人事劳资文员7 岗位8：员工餐厅主管8 岗位9：员工餐厅厨师9 岗位10：员工餐厅管事员9 岗位11：医务室医生10 岗位12：护士10 岗位13：宿舍管理主管11 岗位14：宿舍管理员11 第三节人力资源业务精细化管理12 业务1：确认员工在酒店的行为规则12 业务2：员工招聘13 业务3：员工入职15 业务4：员工离职16 业务5：员工调职17 业务6：员工晋级18 业务7：员工降职、降级19 业务8：员工试用及转正20 业务9：劳动合同管理20 业务10：员工超时工作、换休办理21 业务11：员工休换休假办理22 业务12：员工休年假办理23 业务13：员工休婚假办理24 业务14：员工休分娩假期办理24 业务15：员工休计划生育假期办理25 业务16：员工休慰问假办理26 业务17：员工休探亲假办理26 业务18：员工请病假办理26 业务19：员工请事假办理28 业务20：员工纪律处分执行28 业务21：员工人事档案的建立与保管29 业务22：员工健康检查与报销30 业务23：酒店客人就诊31 业务24：酒店员工就诊31 业务25：员工因工负伤或死亡的就诊与处理32 业务26：制服、工鞋、袜子发放管理32 业务27：员工福利用品发放33 业务28：员工考核评估34 业务29：员工餐厅管理35 业务30：员工宿舍管理35 业务31：员工住宿申请37 第二章销售部岗位设置与精细化管理39 第一节销售部的职能与组织架构40 要点1：销售部的职能40 要点2：销售部的组织架构40 第二节市场营销部岗位说明41 岗位1：销售部经理41 岗位2：销售部副经理41 岗位3：销售主管42 岗位4：销售代表43 岗位5：预订领班43 岗位6：预订员44 岗位7：美工主管44 岗位8：美工45 第三节市场销售精细化管理45 事务1：销售部与各部门沟通协调45 事务2：计调工作47 事务3：商务市场销售代表促销访问48 事务4：长包房销售48 事务5：旅行社销售代表销售开展50 事务6：会议销售50 事务7：客人历史档案建立与查询51 事务8：客房预订使用及管理52 事务9：核对预订53 事务10：确保订房和确认预订53 事务11：处理非正常预订54 事务12：团队、会议预订56 事务13：接受散客预订57 事务14：VIP人士、VIP团队接待59 第三章前厅部岗位设置与精细化管理61 第一节前厅部的职能与组织架构62 要点1：前厅部的职能62 要点2：前厅部的组织架构62 第二节前厅部岗位说明63 岗位1：前厅部经理63 岗位2：前厅部副经理63 岗位3：接待部主管64 岗位4：接待部领班65 岗位5：接待部员工65 岗位6：商务中心主管66 岗位7：总机领班66 岗位8：总机话务员67 岗位9：商务中心领班68 岗位10：商务中心文员68 岗位11：礼宾部主管69 岗位12：礼宾部领班69 岗位13：门童70 岗位14：行李员70 岗位15：大堂副理71 岗位16：宾客关系主任72 第三节前台接待业务精细化管理72 业务1：前台查询客人房号服务72 业务2：前台接待VIP73 业务3：前台散客接待73 业务4：前台处理客人延期离店74 业务5：前台为客人换房74 业务6：受理客人叫早服务75 业务7：处理客人留言75 业务8：开关长途及禁止挂账76 业务9：前台为客人开门76 业务10：前台处理变价77 业务11：前台小物品寄存77 业务12：前台团队入住登记77 业务13：前台客用保险箱服务78 业务14：前台会议接待服务78 业务15：前台各项单据填写79 业务16：前台WALKIN房价洽谈79 业务17：前台房态核对80 业务18：前台受理店外客人退房80 业务19：总机（前台）转接客人电话81 业务20：总机（前台）回答客人问询81 业务21：总机（前台）回答查询世界时差82 业务22：总机（前台）受理客人请勿打扰要求82 业务23：总机（前台）受理客人叫早服务82 业务24：总机（前台）VIP叫早服务83 业务25：总机（前台）受理紧急报火警83 业务26：复印服务83 业务27：发传真服务84 业务28：接收传真服务84 业务29：特快专递服务85 业务30：打字及电脑文字处理85 业务31：上网服务85 业务32：租用会议室服务86 业务33：礼宾员入店团队服务86 业务34：礼宾员离店团队服务87 业务35：礼宾员散客入住及客房服务87 业务36：礼宾员离店散客服务88 业务37：礼宾员寄存和提取行李服务88 业务38：礼宾员行李破损处理89 业务39：礼宾员信件和报纸的发送89 业务40：前厅接待主管检查预抵VIP房间89 业务41：前厅接待主管为VIP办理入店手续90 业务42：前厅接待主管为VIP办理离店手续91 业务43：前厅接待主管处理投诉手续91 业务44：前厅接待主管处理客人物品丢失91 业务45：前厅接待主管处理客人损坏酒店物品92 业务46：前厅接待主管处理紧急情况92 业务47：前厅接待主管处理客人受伤93 业务48：前厅接待主管处理客人死亡93 业务49：前厅接待主管夜班工作94 业务50：前台接待主管接待VIP入住95 业务51：问询中心（前台）电话接听95 业务52：问询中心（前台）帮助客人查询房号95 业务53：问询中心（前台）接受客人叫醒服务96

## &lt;&lt;星级酒店岗位设置与精细化管理&gt;&gt;

业务54：问询中心（前台）处理客人留言96 业务55：问询中心（前台）户籍发送、输入查询、上报97  
业务56：问询中心（前台）电脑户籍故障紧急处理97 业务57：问询中心（前台）为客人开关长途及禁止挂账98 业务58：问询中心（前台）为客人开门98 业务59：问询中心（前台）处理特殊问询99 业务60：问询中心（前台）各项单据的填写及存档99 业务61：问询中心（前台）受理WALKIN房价的洽谈99 业务62：问询中心（前台）跨越部门传递100 业务63：问询中心（前台）工作日志的填写100 业务64：问询中心（前台）接受客人电话报修100 第四章客房部岗位设置与精细化管理102 第一节客房部的职能与组织架构103 要点1：客房部的职能103 要点2：客房部的组织架构103 第二节客房部岗位说明104 岗位1：客房部经理104 岗位2：客房部副经理104 岗位3：客房中心主管105 岗位4：客房中心联络员106 岗位5：二级库仓管员106 岗位6：行政楼层主管106 岗位7：行政楼层行政管家107 岗位8：客房主管（早班）108 岗位9：客房主管（中班）108 岗位10：客房领班（早班）109 岗位11：客房领班（中班）110 岗位12：客房领班（夜班）110 岗位13：客房服务员（早班）111 岗位14：客房服务员（中班）111 岗位15：客房服务员（夜班）111 岗位16：客房卫生员112 岗位17：PA主管112 岗位18：PA领班113 岗位19：PA清扫工113 岗位20：PA技工114 岗位21：公共区域绿化员114 岗位22：洗衣部主管115 岗位23：客衣组领班115 岗位24：水洗客衣、干洗、烫衣组领班116 岗位25：水洗组领班116 岗位26：制服室领班117 岗位27：制服收发员117 岗位28：客衣组员工118 岗位29：干洗工118 岗位30：烫衣工119 岗位31：水洗工119 岗位32：压平组员工120 岗位33：布巾室员工120 岗位34：分检取送员121 第三节客房精细化管理121 业务1：客房中心与各部门的沟通协调121 业务2：客房中心对各项工作的管理控制124 业务3：楼层对客服务128 业务4：进出客房门130 业务5：客房服务员工作单填写131 业务6：清洁客房132 业务7：铺床134 业务8：住客房清洁134 业务9：打扫卫生时客人回来了的处理135 业务10：工作间清洁136 业务11：杯子清洁136 业务12：布草管理136 业务13：客房、财务布件盘点137 业务14：客人要求增加客房用品服务138 业务15：工作车整理使用138 业务16：客房垃圾处理139 业务17：楼层抹布使用139 业务18：检查退房139 业务19：遗留物品处理140 业务20：洗衣服务140 业务21：请勿打扰、DND房处理141 业务22：双重锁、D/L处理141 业务23：客房钥匙管理142 业务24：对讲机使用143 业务25：工程报修143 业务26：坏房的处理144 业务27：客房应急预案144 第五章餐饮部岗位设置与精细化管理147 第一节餐饮部的职能与组织架构148 要点1：餐饮部的职能148 要点2：餐饮部的组织架构148 第二节餐饮部岗位说明150 岗位1：餐饮部经理150 岗位2：餐饮部副经理150 岗位3：餐饮部文员151 岗位4：中餐主管151 岗位5：宴会厅主管152 岗位6：西餐厅主管152 岗位7：酒水部主管153 岗位8：管事部主管153 岗位9：中餐厅领班154 岗位10：宴会厅领班155 岗位11：西餐厅领班155 岗位12：酒水部领班156 岗位13：茶艺居服务员156 岗位14：大堂酒廊服务员157 岗位15：管事部领班157 岗位16：迎宾员158 岗位17：吧台服务员158 岗位18：中餐厅服务员159 岗位19：中餐厅理菜员159 岗位20：西餐酒水员160 岗位21：管事部员工160 岗位22：厨师长161 岗位23：副厨师长161 岗位24：中厨炒锅主管162 岗位25：中厨炒锅厨师162 岗位26：中厨砧板主管162 岗位27：砧板厨师163 岗位28：上什厨师163 岗位29：打荷厨师164 岗位30：烧腊主管164 岗位31：烧腊厨师164 岗位32：凉菜厨师165 岗位33：点心主管165 岗位34：点心厨师166 岗位35：洗菜工166 岗位36：仓库管理员166 第三节餐饮服务精细化管理167 业务1：厅面主管、领班一日工作167 业务2：零点厅服务员一日工作170 业务3：宴会厅服务员一日工作175 业务4：传菜员的工作177 业务5：洗碗工的工作179 业务6：迎宾员的工作180 业务7：中餐厅酒水员的工作181 业务8：送餐服务员的工作182 业务9：西餐厅的工作183 业务10：会议服务186 业务11：沽清表的填报及使用187 业务12：宴会厅房的起菜及催菜188 业务13：香巾服务188 业务14：铺口布189 业务15：推销食品和饮品189 业务16：酒水单的确定190 业务17：宴会分餐服务190 业务18：餐厅客满的情况下接待来用餐的客人191 业务19：接餐台的餐具补充192 业务20：用餐过程中客人桌面的清理192 业务21：食品质量的保证工作192 业务22：为客人开票193 业务23：处理餐后客人剩余酒水193 业务24：客人历史档案的建立194 业务25：宴会单间电器开关的控制194 业务26：布巾的更换194 业务27：更换大台布195 业务28：更换中小台布196 第六章保安部岗位设置与精细化管理197 第一节保安部的职能与组织架构198 要点1：保安部的职能198 要点2：保安部的组织架构198 第二节保安部岗位说明199 岗位1：保安部经理199 岗位2：保安部副经理199 岗位3：保安部主管200 岗位4：保安部领班200 岗位5：停车场保安201 岗位6：大堂岗保安201 岗位7：员工通道岗保安202 岗位8：消控中心保安203 岗位9：监控中心保安203 岗位10：巡逻岗保安204 岗位11：车库保安204 岗位12：娱乐场所保安205 第三节酒店

## &lt;&lt;星级酒店岗位设置与精细化管理&gt;&gt;

安全精细化管理205 业务1：钥匙收发205 业务2：收发对讲机206 业务3：接受火警电话报查206 业务4：监控工作207 业务5：门卫服务207 业务6：巡查服务208 业务7：消防员工作209 业务8：内保服务211 业务9：停车场保安服务214 业务10：打卡值班员工作214 业务11：食物中毒事件处理215 业务12：爆炸可疑物处理216 业务13：住店客人失窃处理217 业务14：打架斗殴防范与处理218 业务15：火警处理219 第七章财务部岗位设置与精细化管理224 第一节财务部职能与组织架构225 要点1：财务部的职能225 要点2：财务部的组成225 要点3：财务部的组织架构与岗位设置226 第二节财务部各岗位职位说明227 岗位1：财务经理227 岗位2：财务部副经理228 岗位3：账务主管229 岗位4：审计主管229 岗位5：收银主管230 岗位6：采购主管230 岗位7：收入出纳员231 岗位8：支出出纳员231 岗位9：费用核算会计232 岗位10：财产及工资核算会计232 岗位11：成本及应付账款核算会计233 岗位12：票证管理员233 岗位13：收入及应收账款会计234 岗位14：日审员234 岗位15：夜审员235 岗位16：电脑房经理235 岗位17：电脑维护员236 岗位18：前厅收银领班（含外币兑换领班）236 岗位19：前厅收银员（含外币兑换员）237 岗位20：餐厅收银领班238 岗位21：餐厅收银员238 岗位22：仓库领班239 岗位23：收货员239 岗位24：采购员240 岗位25：仓库保管员240 岗位26：仓库记账员240 第三节酒店财务精细化管理241 业务1：前厅收银241 业务2：餐厅收银246 业务3：收入审计249 业务4：出纳工作251 业务5：客用贵重物品保险箱使用和管理253 业务6：客房迷你吧的控制253 业务7：商务中心账单及收入控制255 业务8：担保预订和NOSHOW房的处理257 业务9：挂账的控制258 业务10：成本及应付款组工作260 业务11：工资核算261 业务12：电脑房日常管理262 业务13：物品采购申请263 业务14：仓库管理264 业务15：成本费用确定与审批268 业务16：交接班及紧急情况处理269 业务17：酒店内部钥匙管理及紧急开仓情况的处理270 第八章工程部岗位设置与精细化管理272 第一节工程部的职能与组织架构273 要点1：工程部的职能273 要点2：工程部的组织架构273 第二节工程部职位说明274 岗位1：工程部经理274 岗位2：值班工程师274 岗位3：维修主管275 岗位4：空调领班276 岗位5：锅炉领班276 岗位6：维修领班277 岗位7：强弱电领班278 岗位8：机修工278 岗位9：空调工279 岗位10：锅炉工279 岗位11：弱电工280 岗位12：配电工280 岗位13：电梯工281 岗位14：工程部文员282 岗位15：仓库管理员282 岗位16：水工283 岗位17：万能工283 岗位18：弱电主管284 岗位19：木工284 岗位20：电维工285 第三节工程部业务精细化管理285 业务1：日常报修、维修服务285 业务2：特别抢修工作286 业务3：工程突发事件处理287 业务4：重大活动工程服务289 业务5：万能工日常检修服务289 业务6：软化水操作服务290 业务7：锅炉运行服务290 业务8：冷冻机运行服务292 业务9：中央空调主机房操作服务292 业务10：电气安全操作服务293 业务11：电梯运行服务295 业务12：电气事故处理服务295 业务13：电话系统巡检服务296 业务14：电视设备检修服务297 业务15：音响系统管理服务298

## <<星级酒店岗位设置与精细化管理>>

### 章节摘录

版权页：插图：第一节 餐饮部的智能与组织架构 餐饮部门是现代旅游酒店的主要职能部门之一，它融“吃、喝、玩、乐”于一体，是酒店中一个不可或缺的对客服务部门，也是酒店主要的创收部门之一。

星级酒店餐饮部的管辖范围包括各类餐厅、酒吧等传统的餐饮设施，有些酒店的餐饮部还管理歌厅、舞厅、茶座等娱乐设施，一些酒店的餐饮部甚至管理各种会议设施。

所有这些设施均是客人经常活动的场所，是客人在酒店的活动中心，由上可见，餐饮部是星级酒店的重要组成部分。

要点1：餐饮部的职能 酒店餐饮部的主要职能如下。

（1）掌握市场需求，合理制定菜单。

餐饮部应了解本酒店目标市场客源的消费特点和餐饮要求，掌握不同年龄、不同性别、不同职业、不同国籍和族、不同宗教信仰的客人的饮食习惯和餐饮需求，并在此基础上制定出能够迎合目标市场客源的菜单，满足客人对餐饮服务的各种需求。

（2）进行餐饮创新，创造经营特色。

酒店餐饮服务应具有吸引客人并与其他饭店和社会餐馆、酒楼竞争的能力，最重要的是必须创造自己的经营特色，这就要求餐饮部应努力挖掘人员潜力，积极继承传统，研究开发新的菜点品种，并配以与之相适应的餐饮环境和特色服务。

（3）加强餐饮推销，增加营业收入。

餐饮部应在酒店营销计划的指导下，研究、分析餐饮客人的消费需求，精心选择推销计划，开展各种形式的促销活动，积极招徕各种宴会，努力做好节假日和酒店特色餐饮的宣传推销，以争取更多的客源，并尽力提高来店客人的平均消费水平。

（4）控制餐饮成本，提高盈利水平。

餐饮经营的目的是在满足客人饮食需求的基础上为饭店创造利润。

要想提高餐饮盈利水平，除了扩大餐饮销售之外，就必须严控餐饮成本。

要点2：餐饮部的组织架构 不同规模、不同星级的酒店，所设置的餐厅也不一样，所以其岗位配置也不一样，以下提供某五星级酒店的餐饮部岗位配置图供参考。

## <<星级酒店岗位设置与精细化管理>>

### 编辑推荐

《星级酒店岗位设置与精细化管理》内容更加实用，理念新颖，可操作性强，是一本实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者参考。

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>