

# 《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：9787115172235

10位ISBN编号：7115172234

出版时间：2008-1

出版社：人民邮电出版社

作者：张俊娟

页数：349

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.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》细化了酒店宾馆各部门岗位职责，包含了详尽的管理制度、表格、流程和方案，为酒店宾馆规范化管理提供了有益的参考。

书中对酒店宾馆的总经理室、前厅部、客房部、管家部、康娱部、餐饮部、营销部、工程部、商务中心、财务部、行政部、保安部、电脑部以及人力资源部等各部门的工作都给出了详尽规范的工具，使职责、制度与表格相结合，流程与方案相呼应。

《酒店宾馆规范化管理工具箱》适用于酒店宾馆管理人员、企业培训人员、咨询师以及高校相关专业教师使用。

点击链接进入新版：

弗布克1+1管理工具箱系列:酒店宾馆规范化管理工具箱(第2版)

# 《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、驻店经理岗位职责
	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、签报管理流程
		四、名片制作流程	五、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 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、前厅工作周报表	二、临时住宿登记表
		三、客人订房登记表	四、入住团队资料表
		五、行李寄存登记表	六、贵宾礼品申请表
		七、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	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、散客结账工作流程	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
第四章 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、办公室助理岗位职责	四、客房楼层主管岗位职责
		五、客房中心主管岗位职责	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、楼层主管报表
		三、房态检查报表	四、楼层物品盘存表
		五、客人遗留物品记录表	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
第五章 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、行政管家岗位职责
		三、清洁主管岗位职责	四、卫生主管岗位职责
		五、绿化主管岗位职责	六、洗衣房经理岗位职责
		七、洗烫主管岗位职责	八、公共区域主管岗位职责
	第二节 管家部管理制度	一、劳动作业管理制度	二、杀虫灭鼠管理制度
	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、环境卫生检查表
	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
第六章 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、各中心副经理岗位职责	四、健身房主管岗位职责
		五、歌舞厅主管岗位职责	六、保健室医师岗位职责
		七、美容美发主管岗位职责	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
	第三节 康乐部管理表格	一、康乐部营业登记表	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
	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、中/西餐厨师长岗位职责
		五、管事部主管岗位职责	六、宴会部主管岗位职责
		七、中/西餐厅主管岗位职责	八、酒吧主管岗位职责
	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、餐饮预订表	二、餐饮营业日报表
		三、餐饮营业总报表	四、食品卫

# 《酒店宾馆规范化管理工具箱》

生检查表 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 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、采购主管岗位职责 四、仓储主管岗位职责 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、采购计划表 二、饮料采购表 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、酒店物品采购流程 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

第九章 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 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、收入月报表 二、支票领用表 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

第十章 营销部规范化管理 第一节 营销部岗位职责 一、营销部组织结构 二、营销部经理岗位职责 三、宴会销售主管岗位职责 四、预订主管岗位职责 五、公关主管岗位职责 第二节 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、房间预订确认表 五、网络预订确认表 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、预订管理流程 二、宴会销售流程 三、市场销售流程 四、旅行团接待流程 五、VIP接待工作流程 第五节 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

第十一章 工程部规范化管理 第一节 工程部岗位职责 一、工程部组织结构 二、工程部经理岗位职责 三、动力主管岗位职责 四、弱电主管岗位职责 五、强电主管岗位职责 六、暖通主管岗位职责 七、维修主管岗位职责 第二节 工程部管理制度 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、空调温湿度巡视表 六、BAS计划维修表 七、综合维修保养表 八、机器设备档案表 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

第十二章 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、商务中心经理岗位职责 三、营业主管岗位职责 四、票务主管岗位职责 五、柜长岗位职责 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 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 三、票务服务工作流程 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

第十三章 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

第十四章 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、保安主管岗位职责 四、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、备用钥匙管理表 三、夜查客房楼层情况表 四、消防设施检修记录表 五、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、拾拾物品处理流程 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、车队主管岗位职责 四

# 《酒店宾馆规范化管理工具箱》

、内务主管岗位职责 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、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、人力资源总监岗位职责 三、人力资源部经理岗位职责 四、招聘主管岗位职责 五、培训主管岗位职责 六、薪酬福利主管岗位职责 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 一、招聘申请表 二、应聘人员登记表 三、面试成绩评定表 四、部门培训计划表 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》

## 精彩短评

- 1、太专业了点不适合初学者
- 2、一般般吧，用处还是有些的，光盘只是文档。如果是一些现场演示更好。
- 3、我曾经做过酒店餐饮行业，也算是有5年左右的经验吧！但是，你要是让我写出一份员工管理手册、营销策划等方面的我也许可以写写，但是对于深层的酒店管理方面的知识，我就是很模糊了。此书，让我了解了酒店管理的内层知识、理论、实践等方面的知识。
- 4、书的封皮有点脏，书的内容没有预期中的好！但对于我的工作还是有帮助的！
- 5、这可真是一本好，我找了好久都没找到，想不到在当当找到了，真是幸运，而且书的质量很好，书的内容写很全面，是一本管理类的好书。

# 《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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)