

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店流程化与规范化管理手册>>

13位ISBN编号：9787115267252

10位ISBN编号：7115267251

出版时间：2011-12

出版时间：人民邮电

作者：程淑丽

页数：303

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>

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

内容概要

本书以流程化、规范化为原则，结合酒店的业务特点和实际需求，设置了用流程优化、用制度规范、用工具执行、用范例演示四大部分内容。

第一部分设计了酒店的前厅服务流程、客房服务流程、餐饮服务流程、康乐服务流程、销售管理流程、工程管理流程、财务管理流程、人力资源管理流程、安保管理流程共九大方面的业务流程，第二部分就上述九大业务提供了酒店规范化管理的制度内容，第三部分给出了酒店在运营过程中常用到的四大类管理与控制工具，第四部分就酒店的组织结构设计、职能分解与目标管理、职位说明、薪酬管理、绩效考核等业务操作进行了范例演示。

本书适合酒店各级管理人员阅读使用，也可作为企业培训师、咨询师和高校相关专业师生的参考用书。

书籍目录

第一部分 用流程优化

第1章 前厅服务流程

- 1.1 酒店客房预订工作流程与工作标准
 - 1.1.1 酒店客房预订工作流程
 - 1.1.2 酒店客房预订工作标准
- 1.2 散客入住服务工作流程与工作标准
 - 1.2.1 散客入住服务工作流程
 - 1.2.2 散客入住服务工作标准
- 1.3 VIP客人入住服务工作流程与工作标准
 - 1.3.1 VIP客人入住服务工作流程
 - 1.3.2 VIP客人入住服务工作标准
- 1.4 散客行李入店服务工作流程与工作标准
 - 1.4.1 散客行李入店服务工作流程
 - 1.4.2 散客行李入店服务工作标准
- 1.5 团队行李离店服务工作流程与工作标准
 - 1.5.1 团队行李离店服务工作流程
 - 1.5.2 团队行李离店服务工作标准

第2章 客房服务流程

- 2.1 客房服务工作流程与工作标准
 - 2.1.1 客房服务工作流程
 - 2.1.2 客房服务工作标准
- 2.2 客房清扫工作流程与工作标准
 - 2.2.1 客房清扫工作流程
 - 2.2.2 客房清扫工作标准

第3章 餐饮服务流程

- 3.1 菜单设计和定价管理工作流程与工作标准
 - 3.1.1 菜单设计和定价管理工作流程
 - 3.1.2 菜单设计和定价管理工作标准
- 3.2 餐厅服务工作流程与工作标准
 - 3.2.1 餐厅服务工作流程
 - 3.2.2 餐厅服务工作标准
- 3.3 西餐宴会服务工作流程与工作标准
 - 3.3.1 西餐宴会服务工作流程
 - 3.3.2 西餐宴会服务工作标准
- 3.4 客房送餐服务工作流程与工作标准
 - 3.4.1 客房送餐服务工作流程
 - 3.4.2 客房送餐服务工作标准

第4章 康乐服务流程

- 4.1 健身房服务工作流程与工作标准
 - 4.1.1 健身房服务工作流程
 - 4.1.2 健身房服务工作标准
- 4.2 桑拿室服务工作流程与工作标准
 - 4.2.1 桑拿室服务工作流程
 - 4.2.2 桑拿室服务工作标准

第5章 采购管理流程

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

5.1 酒店用品采购工作流程与工作标准

5.1.1 酒店用品采购工作流程

5.1.2 酒店用品采购工作标准

5.2 菜品原料采购工作流程与工作标准

5.2.1 菜品原料采购工作流程

5.2.2 菜品原料采购工作标准

第6章 销售管理流程

6.1 团队销售工作流程与工作标准

6.1.1 团队销售工作流程

6.1.2 团队销售工作标准

6.2 宴会销售工作流程与工作标准

6.2.1 宴会销售工作流程

6.2.2 宴会销售工作标准

第7章 工程管理流程

7.1 酒店二次装修工作流程与工作标准

7.1.1 酒店二次装修工作流程

7.1.2 酒店二次装修工作标准

7.2 设备维修工作流程与工作标准

7.2.1 设备维修工作流程

7.2.2 设备维修工作标准

第8章 财务管理流程

8.1 财务管理流程及标准

8.1.1 财务管理流程

8.1.2 财务管理标准

8.2 资金管理流程及标准

8.2.1 资金管理流程

8.2.2 资金管理标准

第9章 人力资源管理流程

9.1 人员招录工作流程与工作标准

9.1.1 人员招聘与录用工作流程

9.1.2 人员招聘与录用工作标准

9.2 员工培训工作流程与工作标准

9.2.1 员工培训工作流程

9.2.2 员工培训标准

第10章 安保管理流程

10.1 保安部日常工作流程与工作标准

10.1.1 保安部日常工作流程

10.1.2 保安部日常工作标准

10.2 突发事件处理工作流程与工作标准

10.2.1 突发事件处理工作流程

10.2.2 突发事件处理工作标准

第二部分 用制度管理

第11章 前厅与客房服务管理制度

11.1 前厅服务管理制度

11.1.1 酒店预订管理制度

11.1.2 客人入住接待细则

11.1.3 行李保管管理规定

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

- 11.2 客房服务管理制度
 - 11.2.1 客房服务管理制度
 - 11.2.2 客房环境管理制度
 - 11.2.3 客房安全管理制度
- 第12章 餐饮与康乐服务管理制度
 - 12.1 餐饮服务管理制度
 - 12.1.1 餐厅部卫生管理制度
 - 12.1.2 餐厅部综合管理制度
 - 12.2 厨房运作管理制度
 - 12.2.1 厨房生产质量细则
 - 12.2.2 厨房运作综合制度
 - 12.3 康乐服务管理制度
 - 12.3.1 康乐部卫生管理制度
 - 12.3.2 康乐部消防安全管理制度
- 第13章 采购与仓储管理制度
 - 13.1 采购管理制度
 - 13.1.1 采购综合管理制度
 - 13.1.2 采购验收制度
 - 13.2 仓储管理制度
 - 13.2.1 仓库安全管理制度
 - 13.2.2 食品仓库卫生管理制度
- 第14章 工程管理制度
 - 14.1 工程部综合管理制度
 - 14.1.1 强电综合管理制度
 - 14.1.2 弱电综合管理制度
 - 14.1.3 暖通综合管理制度
 - 14.2 设备管理制度
 - 14.2.1 动力设备管理制度
 - 14.2.2 设备维修管理制度
- 第15章 财务管理制度
 - 15.1 财务管控制度
 - 15.1.1 财务计划管理制度
 - 15.1.2 财务安全管理制度
 - 15.2 现金管控制度
 - 15.2.1 现金管理制度
 - 15.2.2 收银管理制度
- 第16章 人力资源管理制度
 - 16.1 培训管理制度
 - 16.1.1 员工培训管理制度
 - 16.1.2 新员工入职培训制度
 - 16.2 绩效考核制度
 - 16.2.1 酒店绩效管理制
 - 16.2.2 中层管理人员绩效考核实施细则
- 第17章 安保管理制度
 - 17.1 安全管理制度
 - 17.1.1 安全检查管理制度
 - 17.1.2 消防安全管理制度

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

17.2 保安管理制度

17.2.1 大堂保安管理规范

17.2.2 停车场保安管理规范

第三部分 用工具执行

第18章 酒店营销管理工具

18.1 营销环境分析工具

18.1.1 PEST分析模型

18.1.2 SWOT分析模型

18.2 客户服务管理工具

18.2.1 客户满意度分析的一般方法

18.2.2 客户满意度分析的具体方法

18.2.3 客户满意度的SMART标准

18.2.4 客户投诉处理工具

第19章 酒店采购管理工具

19.1 采购成本分析工具

19.1.1 生命周期成本分析法

19.1.2 作业成本法

19.1.3 倒推价格分析法

19.1.4 学习曲线法

19.2 采购检验工具

19.2.1 一般采购检验方法

19.2.2 具体采购检验方法

第20章 酒店标准化管理常用表单

20.1 前厅服务常用表单

20.1.1 临时住宿登记表

20.1.2 客人订房登记表

20.1.3 入住团队资料表

20.1.4 行李寄存登记表

20.2 客房服务常用表单

20.2.1 楼层主管报表

20.2.2 房态检查报表

20.2.3 楼层物品盘存表

20.2.4 客人遗留物品记录表

20.3 餐饮服务管理工具

20.3.1 餐饮预订表

20.3.2 食品卫生检查表

20.4 康乐服务管理工具

20.4.1 康乐部营业登记表

20.4.2 康乐部客账通知单

第21章 酒店标准化管理辅助表单

21.1 采购管理表单

21.1.1 采购计划表

21.1.2 库存盘点表

21.2 营销管理表单

21.2.1 宴会预订表

21.2.2 旅行社预订表

21.2.3 网络预订确认表

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

21.3 工程管理表单

- 21.3.1 电器设备巡视表
- 21.3.2 空调温湿度巡视表
- 21.3.3 BAS计划维修表

21.4 安保管理表单

- 21.4.1 危险品管理登记表
- 21.4.2 备用钥匙管理表
- 21.4.3 消防监控中心值班记录表

第四部分 用范例演示

第22章 组织结构设计示范

22.1 酒店组织结构设计示范

- 22.1.1 大型酒店组织结构
- 22.1.2 中小型酒店组织结构

22.2 酒店各部门组织结构设计示范

- 22.2.1 前厅部组织结构
- 22.2.2 客房部组织结构
- 22.2.3 餐饮部组织结构
- 22.2.4 康乐部组织结构
- 22.2.5 采购部组织结构
- 22.2.6 销售部组织结构
- 22.2.7 工程部组织结构
- 22.2.8 财务部组织结构
- 22.2.9 人力资源部组织结构
- 22.2.10 保安部组织结构

第23章 职能分解与目标分解示范

23.1 各部门职能分解示范

- 23.1.1 前厅部职能分解
- 23.1.2 客房部职能分解
- 23.1.3 餐饮部职能分解
- 23.1.4 康乐部职能分解
- 23.1.5 销售部职能分解
- 23.1.6 工程部职能分解
- 23.1.7 财务部职能分解
- 23.1.8 人力资源部职能分解

23.2 各部门目标分解示范

- 23.2.1 前厅部服务质量目标分解
- 23.2.2 客房部服务质量目标分解
- 23.2.3 餐饮部服务质量目标分解
- 23.2.4 康乐部服务质量目标分解
- 23.2.5 采购部服务质量目标分解
- 23.2.6 保安部服务质量目标分解

第24章 职位说明示范

24.1 前厅部职位说明书示范

- 24.1.1 前厅部经理职位说明书
- 24.1.2 大堂副理职位说明书
- 24.1.3 前厅部领班职位说明书
- 24.1.4 总机接待员职位说明书

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

- 24.1.5 预订员职位说明书
- 24.1.6 接待员职位说明书
- 24.1.7 礼宾员职位说明书
- 24.2 客房部职位说明书示范
 - 24.2.1 客务总监职位说明书
 - 24.2.2 客房部经理职位说明书
 - 24.2.3 客房部楼层主管职位说明书
 - 24.2.4 洗衣房主管职位说明书
 - 24.2.5 布件房主管职位说明书
 - 24.2.6 公共区域卫生主管职位说明书
 - 24.2.7 客房部文员职位说明书
 - 24.2.8 客房部服务员职位说明书
- 24.3 餐饮部职位说明书示范
 - 24.3.1 餐饮部经理职位说明书
 - 24.3.2 行政总厨职位说明书
 - 24.3.3 餐厅经理职位说明书
 - 24.3.4 餐厅领班职位说明书
 - 24.3.5 餐饮部服务员职位说明书
- 24.4 康乐部职位说明书示范
 - 24.4.1 康乐部经理职位说明书
 - 24.4.2 康乐部领班职位说明书
 - 24.4.3 康乐部教练员职位说明书
 - 24.4.4 康乐部服务员职位说明书
- 24.5 采购部职位说明书示范
 - 24.5.1 采购部经理职位说明书
 - 24.5.2 采购专员职位说明书
- 24.6 销售部职位说明书示范
 - 24.6.1 销售总监职位说明书
 - 24.6.2 销售部经理职位说明书
 - 24.6.3 销售主管职位说明书
 - 24.6.4 销售专员职位说明书
- 24.7 工程部职位说明书示范
 - 24.7.1 工程部经理职位说明书
 - 24.7.2 工程部文员职位说明书
 - 24.7.3 运行主管职位说明书
 - 24.7.4 仓库管理员职位说明书
 - 24.7.5 锅炉工职位说明书
 - 24.7.6 空调工职位说明书
 - 24.7.7 配电工职位说明书
 - 24.7.8 电梯工职位说明书
- 24.8 财务部职位说明书示范
 - 24.8.1 财务总监职位说明书
 - 24.8.2 财务部经理职位说明书
 - 24.8.3 财务主管职位说明书
 - 24.8.4 会计职位说明书
 - 24.8.5 信贷管理专员职位说明书
 - 24.8.6 出纳职位说明书

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

- 24.8.7 成本管理专员职位说明书
- 24.8.8 日间稽核员职位说明书
- 24.8.9 夜间稽核员职位说明书
- 24.8.10 收银员职位说明书
- 24.9 人力资源部职位说明书示范
 - 24.9.1 人力资源部经理职位说明书
 - 24.9.2 培训主管职位说明书
 - 24.9.3 招聘专员职位说明书
 - 24.9.4 薪酬福利专员职位说明书
- 24.10 保安部职位说明书示范
 - 24.10.1 保安部经理职位说明书
 - 24.10.2 保安部副经理职位说明书
 - 24.10.3 保安部主管职位说明书
 - 24.10.4 保安人员职位说明书
- 第25章 薪酬福利设计示范
 - 25.1 薪酬设计示范
 - 25.1.1 员工薪酬构成内容
 - 25.1.2 市场薪酬调查问卷范本
 - 25.1.3 薪酬标准表
 - 25.2 福利设计示范
 - 25.2.1 福利类型解析表
 - 25.2.2 不同类型员工带薪休假标准表
- 第26章 绩效考核示范
 - 26.1 前厅部绩效考核
 - 26.1.1 前厅部经理绩效考核表
 - 26.1.2 大堂副理绩效考核表
 - 26.1.3 前厅部领班绩效考核表
 - 26.1.4 预订员绩效考核表
 - 26.1.5 接待员绩效考核表
 - 26.1.6 礼宾员绩效考核表
 - 26.1.7 总机接待员绩效考核表
 - 26.2 客房部绩效考核
 - 26.2.1 客务总监绩效考核表
 - 26.2.2 客房部经理绩效考核表
 - 26.2.3 楼层主管绩效考核表
 - 26.2.4 洗衣房主管绩效考核表
 - 26.2.5 布件房主管绩效考核表
 - 26.2.6 公共区域卫生主管绩效考核表
 - 26.2.7 客房部服务员绩效考核表
 - 26.3 餐饮部绩效考核
 - 26.3.1 餐饮部经理绩效考核表
 - 26.3.2 行政总厨绩效考核表
 - 26.3.3 餐厅领班绩效考核表
 - 26.3.4 餐饮部服务员绩效考核表
 - 26.4 康乐部绩效考核
 - 26.4.1 康乐部经理绩效考核表
 - 26.4.2 康乐部领班绩效考核表

<<酒店流程化与规范化管理手册>>

- 26.4.3 康乐部教练员绩效考核表
- 26.4.4 康乐部服务员绩效考核表
- 26.5 采购部绩效考核
 - 26.5.1 采购部经理绩效考核表
 - 26.5.2 采购专员绩效考核表
- 26.6 销售部绩效考核
 - 26.6.1 销售总监绩效考核表
 - 26.6.2 销售经理绩效考核表
 - 26.6.3 销售专员绩效考核表
- 26.7 工程部绩效考核
 - 26.7.1 工程部经理绩效考核表
 - 26.7.2 运行主管绩效考核表
- 26.8 财务部绩效考核
 - 26.8.1 财务部经理绩效考核表
 - 26.8.2 会计绩效考核表
 - 26.8.3 营业稽核绩效考核表
 - 26.8.4 收银员绩效考核表
 - 26.8.5 出纳绩效考核表
- 26.9 人力资源部绩效考核
 - 26.9.1 人力资源部经理绩效考核表
 - 26.9.2 培训主管绩效考核表
 - 26.9.3 招聘专员绩效考核表
 - 26.9.4 薪酬福利专员绩效考核表
- 26.10 保安部绩效考核
 - 26.10.1 保安部经理绩效考核表
 - 26.10.2 安保人员绩效考核表

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>