

<<酒店服务精细化管理全案>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务精细化管理全案>>

13位ISBN编号：9787115276964

10位ISBN编号：711527696X

出版时间：2012-4

出版时间：人民邮电

作者：王宏

页数：714

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>

## <<酒店服务精细化管理全案>>

### 内容概要

《酒店服务精细化管理全案（第2版）（附CD光盘1张）》通过大量的流程、规范、表单和文案样例，详细地介绍了酒店公关营销部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、管家部、人事部、行政部、财务部、采购部、工程部、保安部共12大部门的组织结构、部门权责、岗位职责、服务流程与服务规范，可以帮助酒店经营者真正实现各项服务的精细化目标，具有很强的可操作性。

《酒店服务精细化管理全案（第2版）（附CD光盘1张）》适合酒店经营管理人员、酒店服务人员以及酒店业培训师、咨询师、高校相关专业师生阅读和使用。

## <<酒店服务精细化管理全案>>

### 书籍目录

#### 第1章 酒店服务流程与规范

##### 1.1 流程与流程再造

###### 1.1.1 流程的概念

###### 1.1.2 流程再造

##### 1.2 酒店服务流程与规范设计

###### 1.2.1 酒店服务流程与规范设计的基础

###### 1.2.2 酒店实施服务流程与规范的意义

###### 1.2.3 酒店服务流程与规范设计的原则

###### 1.2.4 酒店服务流程与规范设计的模板

#### 第2章 公关营销部服务流程与规范

##### 2.1 公关营销部组织结构与责权

###### 2.1.1 公关营销部组织结构

###### 2.1.2 公关营销部责权

##### 2.2 公关营销部各岗位职责

###### 2.2.1 公关营销总监岗位职责

###### 2.2.2 公关营销部经理岗位职责

###### 2.2.3 经理助理岗位职责

###### 2.2.4 销售主管岗位职责

###### 2.2.5 公关主管岗位职责

###### 2.2.6 旅行社销售专员岗位职责

###### 2.2.7 商务销售专员岗位职责

###### 2.2.8 长包房销售专员岗位职责

###### 2.2.9 会议销售专员岗位职责

###### 2.2.10 宴会销售专员岗位职责

###### 2.2.11 市场调研专员岗位职责

###### 2.2.12 广告策划专员岗位职责

###### 2.2.13 公关专员岗位职责

###### 2.2.14 美工岗位职责

##### 2.3 销售处服务流程与规范

###### 2.3.1 介绍酒店设施服务流程与规范

###### 2.3.2 客户实地拜访服务流程与规范

###### 2.3.3 销售合同签订服务流程与规范

###### 2.3.4 销售订单跟进服务流程与规范

###### 2.3.5 客户挂账要求服务流程与规范

###### 2.3.6 旅行社销售服务流程与规范

###### 2.3.7 长包房销售服务流程与规范

###### 2.3.8 商务客户销售服务流程与规范

###### 2.3.9 会议客户销售服务流程与规范

###### 2.3.10 宴会客户销售服务流程与规范

###### 2.3.11 客户生日赠送服务流程与规范

##### 2.4 公关处服务流程与规范

###### 2.4.1 市场计划制订服务流程与规范

###### 2.4.2 公关广告策划服务流程与规范

###### 2.4.3 大中型活动安排服务流程与规范

###### 2.4.4 新闻发布会组织服务流程与规范

## <<酒店服务精细化管理全案>>

- 2.4.5 宣传材料制作发放服务流程与规范
- 2.4.6 公关突发事件处理服务流程与规范
- 2.4.7 媒体/政府部门联络服务流程与规范
- 第3章 前厅部服务流程与规范
- 3.1 前厅部组织结构与责权
- 3.1.1 前厅部组织结构
- 3.1.2 前厅部责权
- 3.2 前厅部各岗位职责
- 3.2.1 客务总监岗位职责
- 3.2.2 前厅部经理岗位职责
- 3.2.3 大堂副理岗位职责
- 3.2.4 预订主管岗位职责
- 3.2.5 接待主管岗位职责
- 3.2.6 礼宾主管岗位职责
- 3.2.7 车队队长岗位职责
- 3.2.8 商务中心主管岗位职责
- 3.2.9 话务中心主管岗位职责
- 3.2.10 接待领班岗位职责
- 3.2.11 礼宾领班岗位职责
- 3.2.12 商场领班岗位职责
- 3.2.13 商务中心领班岗位职责
- 3.2.14 话务中心领班岗位职责
- 3.2.15 预订专员岗位职责
- 3.2.16 接待员岗位职责
- 3.2.17 门童岗位职责
- 3.2.18 行李员岗位职责
- 3.2.19 机场代表岗位职责
- 3.2.20 服务员岗位职责
- 3.2.21 营业员岗位职责
- 3.2.22 话务员岗位职责
- 3.2.23 调度员岗位职责
- 3.2.24 司机岗位职责
- 3.3 大堂副理服务流程与规范
- 3.3.1 大堂副理VIP客人服务流程与规范
- 3.3.2 客人投诉处理服务流程与规范
- 3.3.3 火灾突发应对服务流程与规范
- 3.3.4 突然停电应对服务流程与规范
- 3.3.5 客人突然生病应对服务流程与规范
- 3.3.6 客人意外受伤应对服务流程与规范
- 3.3.7 给住店客人过生日服务流程与规范
- 3.3.8 客人超额消费催收服务流程与规范
- 3.4 预订处服务流程与规范
- 3.4.1 预订管理工作服务流程与规范
- 3.4.2 到店预订服务流程与规范
- 3.4.3 电话预订服务流程与规范
- 3.4.4 电传、传真或信函预订服务流程与规范
- 3.4.5 网络预订服务流程与规范

<<酒店服务精细化管理全案>>

- 3.4.6 担保预订服务流程与规范
- 3.4.7 超额预订处理服务流程与规范
- 3.4.8 取消预订处理服务流程与规范
- 3.4.9 预订更改处理服务流程与规范
- 3.4.10 VIP预订服务流程与规范
- 3.4.11 会议预订服务流程与规范
- 3.4.12 宴会预订服务流程与规范
- 3.4.13 旅游团队预订服务流程与规范
- 3.4.14 No-show预订服务流程与规范
- 3.5 接待服务流程与规范
  - 3.5.1 早班接待服务流程与规范
  - 3.5.2 中班接待服务流程与规范
  - 3.5.3 晚班接待服务流程与规范
  - 3.5.4 散客接待服务流程与规范
  - 3.5.5 旅游团队接待服务流程与规范
  - 3.5.6 会议接待服务流程与规范
  - 3.5.7 VIP接待服务流程与规范
  - 3.5.8 换房处理服务流程与规范
  - 3.5.9 客人退房服务流程与规范
  - 3.5.10 客用保险箱服务流程与规范
  - 3.5.11 场站接待服务流程与规范
  - 3.5.12 访客留言处理服务流程与规范
  - 3.5.13 住客留言处理服务流程与规范
  - 3.5.14 访客留物转交服务流程与规范
  - 3.5.15 住客留物转交服务流程与规范
  - 3.5.16 客人委托代寄服务流程与规范
  - 3.5.17 客人委托代取服务流程与规范
  - 3.5.18 客人投诉处理服务流程与规范
- 3.6 礼宾服务流程与规范
  - 3.6.1 迎宾服务流程与规范
  - 3.6.2 机场送机服务流程与规范
  - 3.6.3 预订出租车服务流程与规范
  - 3.6.4 散客入店行李服务流程与规范
  - 3.6.5 团队入店行李服务流程与规范
  - 3.6.6 散客离店行李服务流程与规范
  - 3.6.7 团队离店行李服务流程与规范
  - 3.6.8 行李寄存发放服务流程与规范
- 3.7 话务中心服务流程与规范
  - 3.7.1 叫醒服务流程与规范
  - 3.7.2 转接电话服务流程与规范
  - 3.7.3 电话免打扰服务流程与规范
  - 3.7.4 电话咨询服务流程与规范
  - 3.7.5 长途开通服务流程与规范
  - 3.7.6 火警电话处理流程与规范
  - 3.7.7 停电话务处理流程与规范
- 3.8 商务中心服务流程与规范
  - 3.8.1 提供复印服务流程与规范

## <<酒店服务精细化管理全案>>

- 3.8.2 传真收发服务流程与规范
- 3.8.3 提供打印服务流程与规范
- 3.8.4 提供秘书服务流程与规范
- 3.8.5 借用物品服务流程与规范
- 3.8.6 出租计算机服务流程与规范
- 3.8.7 会议室租用服务流程与规范
- 3.8.8 票务委托服务流程与规范
- 3.9 商场服务流程与规范
  - 3.9.1 商场招租服务流程与规范
  - 3.9.2 商品进货服务流程与规范
  - 3.9.3 柜台营业服务流程与规范
  - 3.9.4 商场导购服务流程与规范
  - 3.9.5 商场售后服务流程与规范
  - 3.9.6 客人换货服务流程与规范
  - 3.9.7 商场盘点服务流程与规范
- 3.10 车队服务流程与规范
  - 3.10.1 车辆管理服务流程与规范
  - 3.10.2 应急用车服务流程与规范
  - 3.10.3 值班室管理服务流程与规范
- 第4章 客房部服务流程与规范
  - 4.1 客房部组织结构与责权
    - 4.1.1 客房部组织结构
    - 4.1.2 客房部责权
  - 4.2 客房部各岗位职责
    - 4.2.1 客房部经理岗位职责
    - 4.2.2 客房中心主管岗位职责
    - 4.2.3 楼层主管岗位职责
    - 4.2.4 楼层领班岗位职责
    - 4.2.5 客房文员岗位职责
    - 4.2.6 安全检查员岗位职责
    - 4.2.7 客房服务员岗位职责
  - 4.3 楼层服务流程与规范
    - 4.3.1 早班楼层服务流程与规范
    - 4.3.2 中班楼层服务流程与规范
    - 4.3.3 夜班楼层服务流程与规范
    - 4.3.4 接听电话服务流程与规范
    - 4.3.5 物品发放服务流程与规范
  - 4.4 客房服务流程与规范
    - 4.4.1 客房中心服务流程与规范
    - 4.4.2 敲门进房服务流程与规范
    - 4.4.3 送欢迎茶服务流程与规范
    - 4.4.4 做床服务流程与规范
    - 4.4.5 开夜床服务流程与规范
    - 4.4.6 加床服务流程与规范
    - 4.4.7 擦鞋服务流程与规范
    - 4.4.8 住房清洁服务流程与规范
    - 4.4.9 退房检查服务流程与规范

<<酒店服务精细化管理全案>>

4.4.10 退房清洁服务流程与规范

4.4.11 看护婴儿服务流程与规范

4.4.12 VIP客房服务流程与规范

4.4.13 遗留物品处理服务流程与规范

第5章 餐饮部服务流程与规范

5.1 餐饮部组织结构与责权

5.1.1 餐饮部组织结构

5.1.2 餐饮部责权

5.2 餐饮部各岗位职责

5.2.1 餐饮总监岗位职责

5.2.2 餐饮部经理岗位职责

5.2.3 行政总厨岗位职责

5.2.4 餐饮部副经理岗位职责

5.2.5 中餐厨师长岗位职责

5.2.6 西餐厨师长岗位职责

5.2.7 中餐厅经理岗位职责

5.2.8 宴会厅经理岗位职责

5.2.9 西餐厅经理岗位职责

5.2.10 咖啡厅经理岗位职责

5.2.11 酒吧经理岗位职责

5.2.12 送餐经理岗位职责

5.2.13 管事经理岗位职责

5.2.14 中餐厅领班岗位职责

5.2.15 宴会厅领班岗位职责

5.2.16 西餐厅领班岗位职责

5.2.17 咖啡厅领班岗位职责

5.2.18 酒吧领班岗位职责

5.2.19 管事领班岗位职责

5.2.20 中厨切配厨师岗位职责

5.2.21 中厨砧板厨师岗位职责

5.2.22 中厨打荷厨师岗位职责

5.2.23 中厨冷菜厨师岗位职责

5.2.24 中厨炉灶厨师岗位职责

5.2.25 中厨面点厨师岗位职责

5.2.26 西厨初加工、切配厨师岗位职责

5.2.27 西厨冻房厨师岗位职责

5.2.28 西厨热厨房厨师岗位职责

5.2.29 西饼房厨师岗位职责

5.2.30 划菜员岗位职责

5.2.31 迎宾员岗位职责

5.2.32 服务员岗位职责

5.2.33 传菜员岗位职责

5.2.34 酒水员岗位职责

5.2.35 调酒师岗位职责

5.2.36 订餐员岗位职责

5.2.37 送餐员岗位职责

5.2.38 外卖服务员岗位职责

<<酒店服务精细化管理全案>>

- 5.2.39 洗碗工岗位职责
- 5.2.40 勤杂工岗位职责
- 5.2.41 物资管理员岗位职责
- 5.3 中餐厅服务流程与规范
  - 5.3.1 预订服务流程与规范
  - 5.3.2 摆台服务流程与规范
  - 5.3.3 领位服务流程与规范
  - 5.3.4 点菜服务流程与规范
  - 5.3.5 小毛巾服务流程与规范
  - 5.3.6 点酒水服务流程与规范
  - 5.3.7 传菜服务流程与规范
  - 5.3.8 斟酒服务流程与规范
  - 5.3.9 客桌清洁服务流程与规范
  - 5.3.10 更换餐盘服务流程与规范
  - 5.3.11 餐后甜食服务流程与规范
  - 5.3.12 香烟服务流程与规范
  - 5.3.13 更换烟缸服务流程与规范
  - 5.3.14 开具发票服务流程与规范
  - 5.3.15 向客人道别服务流程与规范
  - 5.3.16 为儿童服务的服务流程与规范
  - 5.3.17 打烊前订单确认服务流程与规范
- 5.4 中餐厨房服务流程与规范
  - 5.4.1 原料加工服务流程与规范
  - 5.4.2 上浆工作服务流程与规范
  - 5.4.3 打荷工作服务流程与规范
  - 5.4.4 冷菜制作服务流程与规范
  - 5.4.5 热菜烹调服务流程与规范
  - 5.4.6 面点制作服务流程与规范
  - 5.4.7 划菜工作服务流程与规范
  - 5.4.8 问题菜点处理服务流程与规范
- 5.5 西餐厅服务流程与规范
  - 5.5.1 摆台服务流程与规范
  - 5.5.2 点菜服务流程与规范
  - 5.5.3 取菜服务流程与规范
  - 5.5.4 酒水服务流程与规范
  - 5.5.5 上菜服务流程与规范
  - 5.5.6 餐间服务流程与规范
  - 5.5.7 餐后酒服务流程与规范
  - 5.5.8 自助餐服务流程与规范
- 5.6 西餐厨房服务流程与规范
  - 5.6.1 冷菜制作服务流程与规范
  - 5.6.2 西饼制作服务流程与规范
- 5.7 宴会厅服务流程与规范
  - 5.7.1 宴会准备服务流程与规范
  - 5.7.2 房间检查服务流程与规范
  - 5.7.3 中餐宴会服务流程与规范
  - 5.7.4 西餐宴会服务流程与规范



## <<酒店服务精细化管理全案>>

- 5.7.5 自助餐宴会服务流程与规范
- 5.7.6 酒会服务流程与规范
- 5.7.7 冷餐会服务流程与规范
- 5.7.8 会议服务流程与规范
- 5.7.9 签字仪式服务流程与规范
- 5.7.10 贵宾休息室服务流程与规范
- 5.8 酒吧服务流程与规范
  - 5.8.1 营业前准备服务流程与规范
  - 5.8.2 点酒工作服务流程与规范
  - 5.8.3 推销酒水服务流程与规范
  - 5.8.4 调酒或饮料服务流程与规范
  - 5.8.5 为客人验酒服务流程与规范
  - 5.8.6 开瓶服务流程与规范
  - 5.8.7 斟酒服务流程与规范
- 5.9 咖啡厅服务流程与规范
  - 5.9.1 摆台服务流程与规范
  - 5.9.2 上菜单服务流程与规范
  - 5.9.3 早餐服务流程与规范
  - 5.9.4 蛋糕预订服务流程与规范
  - 5.9.5 咖啡制作服务流程与规范
  - 5.9.6 中国茶制作服务流程与规范
  - 5.9.7 英国茶制作服务流程与规范
  - 5.9.8 甜品服务流程与规范
  - 5.9.9 雪茄烟服务流程与规范
- 5.10 送餐服务流程与规范
  - 5.10.1 客房送餐服务流程与规范
  - 5.10.2 外卖活动服务流程与规范
- 5.11 管事处服务流程与规范
  - 5.11.1 清洁水槽服务流程与规范
  - 5.11.2 洗碗机管理服务流程与规范
  - 5.11.3 餐具破损控制管理服务流程与规范
- 第6章 康乐部服务流程与规范
  - 6.1 康乐部组织结构与责权
    - 6.1.1 康乐部组织结构
    - 6.1.2 康乐部责权
  - 6.2 康乐部各岗位职责
    - 6.2.1 康乐部经理岗位职责
    - 6.2.2 经理助理岗位职责
    - 6.2.3 娱乐中心经理岗位职责
    - 6.2.4 健身中心经理岗位职责
    - 6.2.5 健美中心经理岗位职责
    - 6.2.6 歌舞厅主管岗位职责
    - 6.2.7 游艺厅主管岗位职责
    - 6.2.8 棋牌室主管岗位职责
    - 6.2.9 台球厅主管岗位职责
    - 6.2.10 网球场主管岗位职责
    - 6.2.11 保龄球馆主管岗位职责

## <<酒店服务精细化管理全案>>

- 6.2.12 高尔夫球练习场主管岗位职责
- 6.2.13 游泳馆主管岗位职责
- 6.2.14 健身房主管岗位职责
- 6.2.15 美发室主管岗位职责
- 6.2.16 美容室主管岗位职责
- 6.2.17 按摩室主管岗位职责
- 6.2.18 桑拿房主管岗位职责
- 6.2.19 歌舞厅迎宾员岗位职责
- 6.2.20 歌舞厅音响师岗位职责
- 6.2.21 游艺厅换币员岗位职责
- 6.2.22 高尔夫练习场球童岗位职责
- 6.2.23 游泳馆救生员岗位职责
- 6.2.24 水质净化员岗位职责
- 6.2.25 健身房教练员岗位职责
- 6.2.26 营业点服务员岗位职责
- 6.2.27 发型师岗位职责
- 6.2.28 发型师助理岗位职责
- 6.2.29 美容师岗位职责
- 6.2.30 美容师助理岗位职责
- 6.2.31 按摩师岗位职责
- 6.2.32 足疗师岗位职责
- 6.2.33 钟点房服务员岗位职责
- 6.2.34 搓澡工岗位职责
- 6.3 娱乐中心服务流程与规范
  - 6.3.1 音乐茶座服务流程与规范
  - 6.3.2 KTV包房服务流程与规范
  - 6.3.3 歌舞厅服务流程与规范
  - 6.3.4 网球场服务流程与规范
  - 6.3.5 台球厅服务流程与规范
  - 6.3.6 棋牌室服务流程与规范
  - 6.3.7 游艺厅服务流程与规范
  - 6.3.8 保龄球馆服务流程与规范
  - 6.3.9 高尔夫练习场服务流程与规范
- 6.4 健身中心服务流程与规范
  - 6.4.1 游泳馆服务流程与规范
  - 6.4.2 健身房服务流程与规范
  - 6.4.3 溺水处理服务流程与规范
- 6.5 健美中心服务流程与规范
  - 6.5.1 桑拿室服务流程与规范
  - 6.5.2 按摩室服务流程与规范
  - 6.5.3 足疗室服务流程与规范
  - 6.5.4 休息厅服务流程与规范
  - 6.5.5 美容室服务流程与规范
  - 6.5.6 美发室服务流程与规范
  - 6.5.7 修甲室服务流程与规范
- 第7章 管家部服务流程与规范
  - 7.1 管家部组织结构与责权

## &lt;&lt;酒店服务精细化管理全案&gt;&gt;

- 7.1.1 管家部组织结构
- 7.1.2 管家部责权
- 7.2 管家部各岗位职责
  - 7.2.1 管家部经理岗位职责
  - 7.2.2 公共区域主管岗位职责
  - 7.2.3 洗衣房主管岗位职责
  - 7.2.4 贴身管家岗位职责
  - 7.2.5 保洁领班岗位职责
  - 7.2.6 绿化领班岗位职责
  - 7.2.7 洗衣房领班岗位职责
  - 7.2.8 布草房领班岗位职责
  - 7.2.9 保洁员岗位职责
  - 7.2.10 园艺工岗位职责
  - 7.2.11 干洗工岗位职责
  - 7.2.12 水洗工岗位职责
  - 7.2.13 烘干熨烫工岗位职责
  - 7.2.14 缝纫工岗位职责
  - 7.2.15 布草收发员岗位职责
  - 7.2.16 客衣收发员岗位职责
- 7.3 贴身管家服务流程与规范
  - 7.3.1 贴身管理项目服务流程与规范
  - 7.3.2 贴身管家房内用餐服务流程与规范
  - 7.3.3 贴身管家客人接站服务流程与规范
- 7.4 公共区域服务流程与规范
  - 7.4.1 地面清洁服务流程与规范
  - 7.4.2 电梯清洁服务流程与规范
  - 7.4.3 地毯清洁服务流程与规范
  - 7.4.4 墙面清洁服务流程与规范
  - 7.4.5 沙发清洁服务流程与规范
  - 7.4.6 卫生间清洁服务流程与规范
  - 7.4.7 烟灰桶清洁服务流程与规范
  - 7.4.8 地板起蜡/打蜡服务流程与规范
  - 7.4.9 吸尘器使用保养服务流程与规范
  - 7.4.10 沙发机使用保养服务流程与规范
  - 7.4.11 地毯抽洗机使用保养服务流程与规范
  - 7.4.12 观赏鱼日常养护服务流程与规范
- 7.5 环卫绿化服务流程与规范
  - 7.5.1 店内绿植养护服务流程与规范
  - 7.5.2 室外绿化养护服务流程与规范
  - 7.5.3 绿化病虫害防治服务流程与规范
- 7.6 客衣服务流程与规范
  - 7.6.1 客衣收取服务流程与规范
  - 7.6.2 客衣打号服务流程与规范
  - 7.6.3 客衣检查服务流程与规范
  - 7.6.4 水洗工作服务流程与规范
  - 7.6.5 干洗工作服务流程与规范
  - 7.6.6 清洗去污服务流程与规范

## <<酒店服务精细化管理全案>>

- 7.6.7 烘干工作服务流程与规范
- 7.6.8 客衣熨烫服务流程与规范
- 7.6.9 客衣缝补服务流程与规范
- 7.6.10 客衣送回服务流程与规范
- 7.7 布草管理服务流程与规范
  - 7.7.1 布草监管服务流程与规范
  - 7.7.2 脏布草清点服务流程与规范
  - 7.7.3 干净布草发放服务流程与规范
  - 7.7.4 水洗布草服务流程与规范
  - 7.7.5 布草平烫服务流程与规范
  - 7.7.6 每日制服收发服务流程与规范
- 第8章 人事部服务流程与规范
  - 8.1 人事部组织结构与责权
    - 8.1.1 人事部组织结构
    - 8.1.2 人事部责权
  - 8.2 人事部各岗位职责
    - 8.2.1 人事行政总监岗位职责
    - 8.2.2 人事部经理岗位职责
    - 8.2.3 人事主管岗位职责
    - 8.2.4 培训主管岗位职责
    - 8.2.5 质检主管岗位职责
    - 8.2.6 招聘专员岗位职责
    - 8.2.7 绩效专员岗位职责
    - 8.2.8 薪酬专员岗位职责
    - 8.2.9 人事专员岗位职责
    - 8.2.10 培训专员岗位职责
    - 8.2.11 培训讲师岗位职责
    - 8.2.12 质检专员岗位职责
  - 8.3 人事服务流程与规范
    - 8.3.1 人员招聘服务流程与规范
    - 8.3.2 新员工入职服务流程与规范
    - 8.3.3 员工转正办理服务流程与规范
    - 8.3.4 员工离职办理服务流程与规范
    - 8.3.5 员工晋级办理服务流程与规范
    - 8.3.6 员工休假办理服务流程与规范
    - 8.3.7 员工激励管理服务流程与规范
    - 8.3.8 员工考核评估服务流程与规范
    - 8.3.9 员工档案管理服务流程与规范
  - 8.4 培训服务流程与规范
    - 8.4.1 年度培训计划制订流程与规范
    - 8.4.2 培训课程设计服务流程与规范
    - 8.4.3 员工入职培训服务流程与规范
    - 8.4.4 岗位技能培训服务流程与规范
    - 8.4.5 员工转岗培训服务流程与规范
    - 8.4.6 接待安排外来培训流程与规范
  - 8.5 质检服务流程与规范
    - 8.5.1 质检工作服务流程与规范

## <<酒店服务精细化管理全案>>

8.5.2 综合全面检查服务流程与规范

8.5.3 日常巡视检查服务流程与规范

8.5.4 质检问题整改服务流程与规范

8.5.5 开展专项检查服务流程与规范

8.5.6 质量持续改进服务流程与规范

8.5.7 质检结果通报服务流程与规范

8.5.8 质检结果奖惩服务流程与规范

8.5.9 客诉分析处理服务流程与规范

第9章 行政部服务流程与规范

9.1 行政部组织结构与责权

9.1.1 行政部组织结构

9.1.2 总经办组织结构

9.1.3 行政部责权

9.1.4 总经办责权

9.2 行政部各岗位职责

9.2.1 行政部经理岗位职责

9.2.2 总经理助理岗位职责

9.2.3 秘书岗位职责

9.2.4 行政主管岗位职责

9.2.5 后勤主管岗位职责

9.2.6 行政专员岗位职责

9.2.7 内刊编辑岗位职责

9.2.8 司机岗位职责

9.2.9 保洁员岗位职责

9.2.10 宿舍管理员岗位职责

9.2.11 医务室医生岗位职责

9.2.12 餐厅管理员岗位职责

9.2.13 浴室管理员岗位职责

9.3 总经办服务流程与规范

9.3.1 经营计划管理服务流程与规范

9.3.2 总经理办公会组织服务流程与规范

9.3.3 总经理访客接待服务流程与规范

9.4 行政服务流程与规范

9.4.1 会议安排服务流程与规范

9.4.2 收文工作服务流程与规范

9.4.3 发文工作服务流程与规范

9.4.4 行政出车服务流程与规范

9.4.5 内刊出版服务流程与规范

9.4.6 印章管理服务流程与规范

9.4.7 高层来客接待服务流程与规范

9.5 后勤服务流程与规范

9.5.1 员工浴室服务流程与规范

9.5.2 员工更衣室服务流程与规范

9.5.3 员工宿舍管理服务流程与规范

9.5.4 宿舍钥匙管理服务流程与规范

9.5.5 员工餐厅管理服务流程与规范

第10章 财务部服务流程与规范

## <<酒店服务精细化管理全案>>

- 10.1 财务部组织结构与责权
  - 10.1.1 财务部组织结构
  - 10.1.2 财务部责权
- 10.2 财务部各岗位职责
  - 10.2.1 财务总监岗位职责
  - 10.2.2 财务部经理岗位职责
  - 10.2.3 收银主管岗位职责
  - 10.2.4 会计主管岗位职责
  - 10.2.5 稽核主管岗位职责
  - 10.2.6 财务主管岗位职责
  - 10.2.7 成本控制主管岗位职责
  - 10.2.8 收银领班岗位职责
  - 10.2.9 总出纳岗位职责
  - 10.2.10 收银员岗位职责
  - 10.2.11 信贷收款员岗位职责
  - 10.2.12 现金出纳员岗位职责
  - 10.2.13 银行出纳员岗位职责
  - 10.2.14 外币兑换员岗位职责
  - 10.2.15 总账会计岗位职责
  - 10.2.16 成本会计岗位职责
  - 10.2.17 明细账会计岗位职责
  - 10.2.18 工资核算会计岗位职责
  - 10.2.19 应收账款会计岗位职责
  - 10.2.20 应付账款会计岗位职责
  - 10.2.21 日审员岗位职责
  - 10.2.22 夜审员岗位职责
  - 10.2.23 核单员岗位职责
  - 10.2.24 成本管理员岗位职责
  - 10.2.25 资产管理岗位职责
  - 10.2.26 预算管理岗位职责
  - 10.2.27 投融资专员岗位职责
  - 10.2.28 文员岗位职责
- 10.3 收银处服务流程与规范
  - 10.3.1 不同结算方式服务流程与规范
  - 10.3.2 收/退预付款服务流程与规范
  - 10.3.3 住客欠款催收服务流程与规范
  - 10.3.4 客人赔偿操作服务流程与规范
  - 10.3.5 客人离店结账服务流程与规范
  - 10.3.6 长包房结账服务流程与规范
  - 10.3.7 餐厅收银服务流程与规范
- 10.4 财务处服务流程与规范
  - 10.4.1 年度预算编制服务流程与规范
  - 10.4.2 融资管理服务流程与规范
  - 10.4.3 投资管理服务流程与规范
- 10.5 会计处服务流程与规范
  - 10.5.1 日记总账制作服务流程与规范
  - 10.5.2 应收账款核算服务流程与规范

## &lt;&lt;酒店服务精细化管理全案&gt;&gt;

- 10.5.3 应付账款处理服务流程与规范
- 10.5.4 费用报销服务流程与规范
- 10.6 审计处服务流程与规范
  - 10.6.1 夜审服务流程与规范
  - 10.6.2 日审服务流程与规范
  - 10.6.3 核单服务流程与规范
- 10.7 成本控制处服务流程与规范
  - 10.7.1 成本核算服务流程与规范
  - 10.7.2 盘点工作服务流程与规范
  - 10.7.3 固定资产提前报废处理流程与规范
- 第11章 采购部服务流程与规范
  - 11.1 采购部组织结构与责权
    - 11.1.1 采购部组织结构
    - 11.1.2 采购部责权
  - 11.2 采购部各岗位职责
    - 11.2.1 采购部经理岗位职责
    - 11.2.2 经理助理岗位职责
    - 11.2.3 食品采购主管岗位职责
    - 11.2.4 用品采购主管岗位职责
    - 11.2.5 食品采购员岗位职责
    - 11.2.6 用品采购员岗位职责
    - 11.2.7 统计员岗位职责
    - 11.2.8 报关员岗位职责
    - 11.2.9 文员岗位职责
  - 11.3 采购办公室服务流程与规范
    - 11.3.1 招标工作服务流程与规范
    - 11.3.2 采购控制服务流程与规范
    - 11.3.3 采购后续跟进服务流程与规范
  - 11.4 采购服务流程与规范
    - 11.4.1 物资请购服务流程与规范
    - 11.4.2 食品采购服务流程与规范
    - 11.4.3 用品采购服务流程与规范
    - 11.4.4 鲜活货品采购服务流程与规范
    - 11.4.5 报账(结算)服务流程与规范
    - 11.4.6 维修零件/物料采购服务流程与规范
    - 11.4.7 印刷品请购/验收/发放服务流程与规范
- 第12章 工程部服务流程与规范
  - 12.1 工程部组织结构与责权
    - 12.1.1 工程部组织结构
    - 12.1.2 工程部权责
  - 12.2 工程部各岗位职责
    - 12.2.1 工程部经理岗位职责
    - 12.2.2 值班工程师岗位职责
    - 12.2.3 动力主管岗位职责
    - 12.2.4 强电主管岗位职责
    - 12.2.5 弱电主管岗位职责
    - 12.2.6 暖通主管岗位职责

## &lt;&lt;酒店服务精细化管理全案&gt;&gt;

- 12.2.7 维修主管岗位职责
- 12.2.8 锅炉房领班岗位职责
- 12.2.9 热力班领班岗位职责
- 12.2.10 配电房领班岗位职责
- 12.2.11 照明班领班岗位职责
- 12.2.12 电梯班领班岗位职责
- 12.2.13 电话班领班岗位职责
- 12.2.14 电视音响领班岗位职责
- 12.2.15 中控室领班岗位职责
- 12.2.16 空调班领班岗位职责
- 12.2.17 给排水领班岗位职责
- 12.2.18 装修班领班岗位职责
- 12.2.19 办公室文员岗位职责
- 12.2.20 仓库管理员岗位职责
- 12.2.21 锅炉工岗位职责
- 12.2.22 热力工岗位职责
- 12.2.23 电梯工岗位职责
- 12.2.24 强电电工岗位职责
- 12.2.25 弱电电工岗位职责
- 12.2.26 中控员岗位职责
- 12.2.27 空调工岗位职责
- 12.2.28 给排水工岗位职责
- 12.2.29 装修工岗位职责
- 12.2.30 万能工岗位职责
- 12.3 工程办公室工作流程与规范
  - 12.3.1 日常报修/维修服务流程与规范
  - 12.3.2 特别抢修服务流程与规范
  - 12.3.3 突发事件处理服务流程与规范
  - 12.3.4 重大活动服务流程与规范
  - 12.3.5 设施改造服务流程与规范
  - 12.3.6 万能工日常检修服务流程与规范
  - 12.3.7 影响营业维修保养服务流程与规范
  - 12.3.8 高空作业安全管理服务流程与规范
  - 12.3.9 设备配件/备用品管理服务流程与规范
- 12.4 动力组工作流程与规范
  - 12.4.1 软化水操作服务流程与规范
  - 12.4.2 锅炉运行管理服务流程与规范
  - 12.4.3 锅炉设备维修保养服务流程与规范
  - 12.4.4 热水锅炉安全操作服务流程与规范
  - 12.4.5 蒸汽锅炉安全操作服务流程与规范
- 12.5 强电组工作流程与规范
  - 12.5.1 电梯操作服务流程与规范
  - 12.5.2 电梯维修保养服务流程与规范
  - 12.5.3 电气安全操作服务流程与规范
  - 12.5.4 电气事故处理服务流程与规范
  - 12.5.5 防雷设备检修服务流程与规范
  - 12.5.6 变电设备维修保养服务流程与规范



## &lt;&lt;酒店服务精细化管理全案&gt;&gt;

- 12.5.7 强电日常巡视检查服务流程与规范
- 12.6 弱电组工作流程与规范
  - 12.6.1 电话系统巡检服务流程与规范
  - 12.6.2 电视设备检修服务流程与规范
  - 12.6.3 音响系统管理服务流程与规范
  - 12.6.4 通信网络故障处理服务流程与规范
- 12.7 暖通组工作流程与规范
  - 12.7.1 冷冻机操作服务流程与规范
  - 12.7.2 冷冻机维修保养服务流程与规范
  - 12.7.3 空调主机房操作服务流程与规范
  - 12.7.4 给排水巡检服务流程与规范
  - 12.7.5 给排水系统维修保养服务流程与规范
- 12.8 维修专业组工作流程与规范
  - 12.8.1 临时维修项目服务流程与规范
  - 12.8.2 装修巡视检查服务流程与规范
- 第13章 保安部服务流程与规范
  - 13.1 保安部组织结构与责权
    - 13.1.1 保安部组织结构
    - 13.1.2 保安部权责
  - 13.2 保安部各岗位职责
    - 13.2.1 保安部经理岗位职责
    - 13.2.2 保安部副经理岗位职责
    - 13.2.3 内保主管岗位职责
    - 13.2.4 外保主管岗位职责
    - 13.2.5 消防主管岗位职责
    - 13.2.6 前厅保安领班岗位职责
    - 13.2.7 客房保安领班岗位职责
    - 13.2.8 餐厅保安领班岗位职责
    - 13.2.9 康乐保安领班岗位职责
    - 13.2.10 巡逻队长岗位职责
    - 13.2.11 监控员岗位职责
    - 13.2.12 前厅保安员岗位职责
    - 13.2.13 客房保安员岗位职责
    - 13.2.14 餐厅保安员岗位职责
    - 13.2.15 康乐保安员岗位职责
    - 13.2.16 消防员岗位职责
    - 13.2.17 巡逻员岗位职责
    - 13.2.18 停车场保安员岗位职责
    - 13.2.19 办公室文员岗位职责
    - 13.2.20 员工通道保安员岗位职责
  - 13.3 保安办公室工作流程与规范
    - 13.3.1 员工进出管理服务流程与规范
    - 13.3.2 客人报案处理服务流程与规范
    - 13.3.3 核查协查通报服务流程与规范
    - 13.3.4 报查可疑人员服务流程与规范
    - 13.3.5 紧急疏散工作服务流程与规范
    - 13.3.6 配合拘捕嫌犯服务流程与规范

<<酒店服务精细化管理全案>>

- 13.3.7 暴力事件处理服务流程与规范
- 13.3.8 对讲机管理服务流程与规范
- 13.3.9 保安安全检查服务流程与规范
- 13.3.10 处理客人意外伤害服务流程与规范
- 13.3.11 贵宾/活动接待安保服务流程与规范
- 13.4 内保组工作流程与规范
  - 13.4.1 大堂前门安保服务流程与规范
  - 13.4.2 客房安保工作服务流程与规范
  - 13.4.3 餐厅安全管理服务流程与规范
  - 13.4.4 康乐安保工作服务流程与规范
  - 13.4.5 歌舞厅治安管理服务流程与规范
- 13.5 消防组工作流程与规范
  - 13.5.1 消防监控服务流程与规范
  - 13.5.2 消防器材检查服务流程与规范
  - 13.5.3 施工现场检查服务流程与规范
  - 13.5.4 火警报警处理服务流程与规范
  - 13.5.5 动火作业安全检查服务流程与规范
  - 13.5.6 消防设备日常管理服务流程与规范
- 13.6 外保组工作流程与规范
  - 13.6.1 日常巡逻服务流程与规范
  - 13.6.2 停车场安全管理服务流程与规范
  - 13.6.3 停车场车辆调度服务流程与规范

## <<酒店服务精细化管理全案>>

### 章节摘录

版权页：插图：1. 提高酒店的整体竞争力 在流程规范设计与流程再造的过程中，通过对酒店的各项业务进行流程规范化的塑造，包括对其进行相应的资源结构调整和人力资源结构调整，从而明确哪项工作应该由哪个部门、哪个人来具体负责，使酒店各部门、各职位的责权更加明晰地体现出来，同时提高酒店在激烈市场竞争中的整体竞争力。

2. 酒店形态的转变 长期以来，我国大多数酒店都采用职能式的管理模式，而酒店在采用了流程式的管理模式后，将由以职能为中心的传统形态转变为以流程为中心的新形态，实现酒店经营方式和管理方式的根本转变。

这一转变，可以使酒店在顺应市场变化的同时，根据自身发展情况，及时进行经营管理方式的转变，从而使酒店在激烈的市场竞争中永远掌握变化的主动权，立于不败之地。

我国的社会主义市场经济已经实行多年，与日趋完善的市场相对应，市场竞争也越来越激烈，因此，设计符合酒店实际且合理的服务流程已经成为每个酒店的必修课。

酒店服务流程与规范设计的原则人们做任何事都要遵循一定的原则，流程设计也不例外。

国际化大酒店无一不具有出色的流程设计，而我国国内多数酒店与国际化大酒店有着明显的差距，因此，为了与国际化大酒店接轨，在进行流程设计时，应当掌握以下基本原则。

以顾客为导向今天的市场竞争在很大程度上表现为对顾客的争取。

一家极具竞争力的酒店，必然是能够充分满足顾客需求的酒店，也必然是一家以顾客为导向的酒店，因此以顾客为导向就成为流程再造要遵循的最基本原则。

以流程为中心坚持以流程为导向的原则，就是将酒店的管理方式从以任务为中心转变为以流程为中心，将原来一个个孤立的任务连接成能够表现出任务之间关系的流程。

酒店管理的重点不是任务，而是流程，这也就是我们通常所说的“流程式管理”。

<<酒店服务精细化管理全案>>

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>