

<<酒店管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787111401667

10位ISBN编号：7111401662

出版时间：2012-12

出版时间：机械工业出版社

作者：邓元明

页数：710

字数：804000

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>

## <<酒店管理工具箱>>

### 内容概要

《管理案头必备手册：酒店管理工具箱》随着全球国际化的发展，酒店业是全球业务网络中发展最快的行业，这对我们的酒店管理水平提出了更高的要求。目前我国酒店行业的管理还不够完善，未能充分做到对每个部门进行细致化管理，高层无法准确掌握酒店的经营状况，因此在经营决策方面缺少有力的数据支持。本书是为酒店业能够更加科学、合理、有效地进行运作而编写的。

《管理案头必备手册：酒店管理工具箱》集系统性、操作性、工具性、全案性为一体，涵盖了酒店日常经营管理当中所需的制度、表格、规范、流程、标准，内容包括酒店经营管理过程中的组织设计、岗位职责、前厅管理、客房管理、康乐管理、人事行政管理、财务管理、采购管理、工程管理、保安管理等，使用这些管理工具可以使酒店在经营管理上更加职业化、专业化、标准化，它既是管理者的实用工具书，也是酒店内部工作人员的培训手册。

## <<酒店管理工具箱>>

### 书籍目录

前言

第一章 酒店组织结构及部门人员岗位说明

酒店组织结构

小型酒店组织结构

星级酒店组织结构

部门人员岗位说明

前厅部人员岗位说明

餐饮部人员岗位说明

康乐部人员岗位说明

公关营销部人员岗位说明

人事部人员岗位说明

客房部人员岗位说明

财务部人员岗位说明

采购部人员岗位说明

管家部人员岗位说明

工程部人员岗位说明

安保部人员岗位说明

第二章 酒店前厅部管理工具

前厅制度

前厅部组织结构图

前厅部责权说明

前厅早、中、晚班工作分配原则

前厅各岗位纪律、准则

前台稽查操作制度

前厅入住登记制度

前厅部工作沟通与协作制度

延迟退房制度

受理客人续住制度

客人投诉处理制度

客人醉酒处理制度

客人生日处理制度

入住客人房号查询服务制度

向客人索赔的处理制度

客人意外受伤伤病的处理制度

客人拒付账务处理制度

前厅接待服务流程

处理超额和婉拒预订流程

接受客人委托转交他人物品流程

订房时特殊要求服务流程

客人遗留物品认领服务流程

代订房服务流程

机场车站、接送顾客流程

迎宾服务流程

问询代办服务流程

前厅VIP顾客接待流程

<<酒店管理工具箱>>

VIP车队接团服务流程  
接受公费预订流程  
持记账凭证散客的登记流程  
前厅散客接待流程  
前厅旅游团接待流程  
散客行李服务流程  
团队顾客行李服务流程  
来访人员登记流程  
前厅会议接待流程  
客人退房服务流程  
出租车预定服务流程  
顾客使用应急车服务流程  
客人住宿期间服务流程  
顾客叫醒服务流程  
转接顾客电话服务流程  
电话咨询服务流程  
顾客问询服务流程  
长途电话开通服务流程  
电话免打扰服务流程  
“请勿打扰”客房服务流程  
客房部其他小服务操作流程  
顾客送餐服务流程  
邮件处理流程  
代发信函邮寄服务流程  
商务中心服务流程  
提供复印服务流程  
提供打印服务流程  
传真收发服务流程  
物品借用服务流程  
会议室租用服务流程  
票务委托订购服务流程  
发电传服务流程  
收电传服务流程  
传真、书信、合同签订服务流程  
前厅部业务用表  
订房表  
订房确认表  
来访登记表  
前厅交接班登记表  
预订抵达客人名单  
旅客历史资料登记单  
VIP客人登记表  
住宿登记卡  
客房状态清单  
机票确认订票单  
商务中心计价单  
住客通知单

## <<酒店管理工具箱>>

住房传真/电子邮件登记表  
住客留言单  
访客留言单  
叫早服务单  
次日预期离店客人名单  
散客离店行李登记表  
快速退房表  
信用卡授权声明  
前厅星级服务评分表  
查房表  
楼面人员埋单登记表  
客户档案记录表  
第三章 酒店客房部管理工具  
客房制度  
客房楼层清洁整理管理制度  
对客服务制度  
客房安全管理制度  
客房部工作沟通与协作制度  
楼层领班作业流程与规范  
楼层服务员工作程序与标准  
楼层公共区域卫生标准  
夜床服务卫生标准  
办公室夜值服务员工作程序与标准  
客房部服务工作质量标准  
客房部配合拘捕嫌犯协作规程  
客房服务流程  
楼层接听电话服务流程  
办公室值班服务员工作流程  
楼层物品发放服务流程  
进房作业流程  
茶水服务流程  
做床服务流程  
客房迷你吧服务运作程序  
电梯应接服务流程  
开夜床服务流程  
擦鞋服务流程  
住房清洁服务流程  
顾客更改房态流程  
顾客退房检查流程  
VIP客房服务流程  
客房部防火流程  
客人失窃处理流程  
客人突发急病处理流程  
配制钥匙服务流程  
处理客人遗失钥匙流程  
客房部业务用表  
房间状态一览表

<<酒店管理工具箱>>

客房夜床服务报告单  
客房中心交接班本  
楼层领班交接班本  
楼层服务员交接班本  
客人租用物品记录表  
客用品领用借用记录表  
客人遗留物品登记表  
客房部楼层房间状况日报表  
客房部物品领用汇总表  
客人损坏物品赔偿表  
客房服务员工作情况日报表  
客房报修记录表  
客房房态更改记录表  
客房部客人流量表  
客房情况记录表  
客房客用品盘存表  
客房客用品领用表  
客房客用品计划报表  
鲜花消耗日报表  
客房清扫报表  
客房部考核用表  
客房楼层主管、领班考核表  
楼层服务员考核表  
第四章 酒店管家部管理工具  
管家部服务标准制度与流程  
管家部工作质量标准  
管家部工作沟通与协作制度  
管家部工作项目、程序与标准  
草地保养管理制度  
布草房、员工更衣柜管理制度  
地面清洁服务流程  
电梯清洁服务流程  
墙面清洁服务流程  
沙发清洁服务流程  
卫生间清洁服务流程  
地毯清洁服务流程  
烟灰桶清洁服务流程  
酒店废品处理流程  
客房卫生清洁规范  
客房清洗剂使用操作细则  
吸尘器操作维护及保养流程  
客房部消毒服务流程  
客房部杯具清洗与消毒流程  
酒店保洁部对用具的清洁与保养流程  
管家部洗衣房工作程序  
客衣收取服务流程  
客衣打号服务流程

## <<酒店管理工具箱>>

水洗工作服务流程  
干洗工作服务流程  
清洗去污服务流程  
熨烫衣物及布草服务流程  
布草报损、收调及保管流程  
工服报损、收调及保管流程  
管家部业务用表  
地毯、沙发清洗报告单  
楼层领料单  
酒店保洁月份消耗品报表  
洗衣房客衣收费日报表  
工服洗涤登记表  
布草洗涤周转日报表  
客房日常消耗品月度表  
杯具领还登记表  
管家部考核用表  
洗衣房领班考核表  
洗衣房服务员考核表  
公共区主管考核表  
公共区服务员考核表  
第五章 酒店餐饮部管理工具  
餐饮部规范  
餐饮部组织结构图  
餐饮部责权说明  
餐饮部管理制度  
招待用餐管理制度  
餐饮部员工培训流程  
客房餐饮服务中心作业规范  
工作餐供应规范  
破损餐具管理流程  
员工餐厅就餐制度  
餐务及厨房服务流程  
中餐厨房作业规范  
西餐厨房作业规范  
餐务中心作业流程  
冷菜制作服务流程与规范  
热菜烹调服务流程与规范  
打荷工作服务流程与规范  
砧板组操作服务流程与规范  
厨房值班制度  
中餐厨房划菜操作程序  
存在质量问题菜品的处理程序  
面点厨房工作流程  
后厨点心部作业规范  
点心组面团的制作流程  
点心组馅料的制作程序  
点心组面点的制作方法

<<酒店管理工具箱>>

中餐厅作业流程与标准  
中餐的基本工作程序  
前厅餐前工作程序及标准  
餐厅引座工作程序  
餐中服务程序及标准  
餐后工作程序及标准  
餐前、餐中、餐后工作检查程序  
香巾服务标准与程序  
中餐酒水服务程序  
铺餐巾和拆筷套服务相关标准和操作程序  
中餐零点午餐、晚餐摆台程序  
餐厅规范礼貌用语标准  
上菜服务程序  
骨碟更换处理程序  
更换烟灰缸服务程序  
服务中特殊情况的处理程序  
为有急事的客人服务程序  
食物打包服务程序  
桌面清洁服务流程  
宴会准备与工作流程  
宴会前宴会厅的检查程序  
大型宴会接待确认流程与规范  
宴会前物品准备服务流程与规范  
宴会餐前工作程序及标准  
中餐宴会转盘分菜程序  
中餐宴会边桌分菜程序  
西餐服务流程与规范  
餐厅业务用表  
餐厅服务规格检查表  
餐饮卫生准备工作检核表  
就餐环境检查表  
菜品反馈表  
顾客排号卡  
贵宾签单表  
餐费签单月结表  
顾客意见反馈表  
酒水寄存单  
餐厅账单  
每日工作汇总表  
购、销、存逐月营业成本结转表  
酒水日报表  
食品原料规格表  
厨房领料单  
酒店厨房间物品转账单  
厨房每月安全卫生检查表  
餐具用品使用状况登记表  
蛋糕预订单

<<酒店管理工具箱>>

点心制作规格表  
水果拼盘制作规格表  
宴会预订更改单  
餐饮部临时客情通知单  
音像设备使用通知单  
第六章 酒店康乐部管理工具  
康乐中心制度  
康乐部组织结构图  
康乐部责权说明  
康乐部管理制度  
康乐部服务质量例会制度  
康乐部前厅接待服务流程  
康乐部员工应答服务规范  
康乐部突发事件处理流程  
康乐部婴儿看护服务流程  
康乐部工作沟通与协作制度  
康乐部多功能厅婚典服务流程  
康乐项目服务流程  
美容、美发服务流程  
游泳池服务流程  
棋牌室服务流程  
健身房服务流程  
桑拿房服务流程  
按摩室服务流程  
歌舞厅、KTV包房服务流程  
球类活动室服务流程  
康乐部业务用表  
康乐部预订表  
康乐部贵宾娱乐记录表  
VIP免费康乐预订委托单  
康乐部当日工作情况汇总表  
康乐部团队包场预订委托单  
康乐部客用更衣柜长期租用登记表  
顾客消费卡  
KTV服务检查卡  
KTV部营业前查房表  
酒店监督卡  
酒店监督卡（背面）  
第七章 人事部、行政部管理工具  
人事部服务流程与规范  
人事部组织结构图  
人事部责权说明  
人事部管理制度  
人员招聘服务流程  
员工保密制度  
新员工入职服务流程  
员工入职培训服务流程

## <<酒店管理工具箱>>

员工转正办理服务流程  
员工户口管理制度  
档案管理制度  
档案借阅管理制度  
员工牌、工作证管理制度  
上下班打卡制度  
工资待遇中的各种扣款制度  
员工晋级办理服务流程  
月度及全年度优秀员工评选  
岗位技能培训服务流程与规范  
培训课程设计服务流程  
员工年度培训计划制订流程  
员工休假办理服务流程  
员工离职办理服务流程  
行政部服务流程  
行政部组织结构图  
行政部责权说明  
行政办公规范管理制度  
办公室布置规定  
印章使用管理制度  
升挂旗帜管理制度  
会议安排服务流程  
收文工作服务流程  
发文工作服务流程  
行政出车服务流程  
车务部过失处理制度  
办公物品管理制度  
办公消耗品管理制度  
办公用品发放规定  
保密室管理制度  
医务室诊金及药品收费规定  
员工浴室服务流程  
员工更衣室服务流程  
员工宿舍管理服务流程  
人事部、行政部业务用表  
请假条  
入职登记表  
人事变动通知书  
物品放行条  
人员外出放行条  
离（撤）职员工工作交接单  
工作日报表（主管级）  
员工目标管理绩效评估表  
第八章 酒店公关营销部管理工具  
营销策略服务流程  
公关营销部组织结构图  
公关营销部责权说明

<<酒店管理工具箱>>

公关营销部日常管理制度  
宴会推销工作流程  
公关营销部电话服务流程  
市场计划制订服务流程  
公关广告策划服务流程  
大中型促销活动安排服务流程  
新闻发布会组织服务流程  
公关营销部资料管理制度  
宣传资料的制作发放服务流程  
销售处服务流程  
介绍酒店设施服务流程  
销售合同签订服务流程  
销售订单跟进服务流程  
客户来店参观、考察接待服务流程  
电话销售工作服务流程  
会议销售业务操作规范  
客户挂账要求服务流程  
长包房销售服务流程  
商务客户销售服务流程  
预订管理工作服务流程  
超额预订处理服务流程  
取消预订处理服务流程  
预订更改处理服务流程  
VIP预订服务流程  
第九章 酒店财务部管理工具  
财务部内部管理流程  
财务部组织结构图  
财务部责权说明  
年度预算编制流程  
融资管理工作流程  
投资管理 workflow  
日记总账制作流程  
应收账款核算流程  
应付账款处理流程  
日审工作服务流程  
夜审工作服务流程  
酒店资金管理制度  
酒店零星费用现金报销制度  
办公用品财务处理制度  
成本核算服务流程  
盘点工作服务流程  
会计电算化管理制度  
酒店计量工作管理制度  
财务部服务流程  
总出纳员作业程序  
财务计划管理流程  
收银工作管理制度

<<酒店管理工具箱>>

财务操作流程  
前厅柜台收银工作流程  
餐厅收银作业流程  
康乐中心收银作业流程  
现金管理流程与规范  
营收现金缴纳管理流程  
客用保管箱管理程序  
专用基金管理制度  
收/退预付款服务流程  
住客欠款催收服务流程  
客人赔偿操作服务流程  
财务部业务用表  
贵宾卡消费折扣控制表  
贵宾卡使用情况月报表  
酒店客人签认单  
酒店签账卡对账单  
酒店应收账款收回日报表  
酒店支出传票  
酒店内部收受款项备查单  
酒店各营业部门送缴现金清点记录  
酒店零用金支付明细表  
酒店现金缴纳登记表  
现金支取申请单  
总出纳现金收入日报表  
收银员收入日报表  
第十章 酒店采购部、工程部管理工具  
采购部工作流程  
采购部组织结构图  
采购部责权说明  
采购部管理制度  
招标工作服务流程  
采购控制服务流程  
物资请购管理制度  
食品采购服务流程  
物品采购服务流程  
鲜活货品采购服务流程  
工程部工作流程  
工程部组织结构图  
工程部责权说明  
工程部管理制度  
工程部值班制度  
工程部物品领用服务流程  
电梯服务管理制度  
日常报修/维修服务流程  
特别抢修工作服务流程  
设施改造工程服务流程与规范  
工程突发事件处理流程

## &lt;&lt;酒店管理工具箱&gt;&gt;

重大活动工程服务流程  
万能工日常检修服务流程  
软化水操作服务流程与规范  
锅炉运行管理服务流程与规范  
锅炉设备维修保养服务流程与规范  
锅炉房管理制度与程序  
配电室操作流程与规范  
电梯操作服务流程与规范  
电梯维修保养服务流程与规范  
电气管理服务流程与规范  
电气安全操作服务流程与规范  
电气事故处理服务流程与规范  
压力容器管理制度  
电话系统巡检服务流程与规范  
电视设备检修服务流程与规范  
音响系统管理服务流程与规范  
冷冻机操作服务流程与规范  
冷冻机维修保养服务流程与规范  
中央空调主机房操作服务流程与规范  
空调、冷冻系统管理制度  
工程部安全生产管理制度  
工程部预算管理与成本费用管理制度  
装修巡视检查服务流程与规范  
工程部工作沟通与协作制作  
采购部、工程部业务用表  
直拨单  
申购单  
入仓单  
出库单  
报损单  
维修报告单  
酒店设备卡  
电视机设备汇总表  
机电设备汇总表  
风机盘管设备汇总表  
设备登记卡  
特种设备维修保养申请  
锅炉及设备运行交接班记录  
锅炉故障处理记录  
设备设施急修、报修单  
空调系统、冷冻机房设备定期维修保养记录单  
变配电室运行日记  
普通配电设备维修保养记录单  
变配电间检修工作票  
带电工作票  
移动电动工具使用登记表  
电梯巡查记录表

## &lt;&lt;酒店管理工具箱&gt;&gt;

电梯安全附件定期校验记录  
电梯故障处理记录  
全能技工检修项目表（一）  
全能技工检修项目表（二）  
全能技工工作检查记录  
能源消费情况月（季、年）报表  
能源计量检测情况统计表  
内部物料用品领用单  
年度设备更新项目计划表  
年度设备更新装修改造项目年度统计表  
水电维修工作单  
第十一章 酒店保安部管理工具  
保安部制度体系  
保安部组织结构图  
保安部责权说明  
保安员上岗基本要求  
保安装备交接制度  
警用器材使用制度  
保安员招聘管理制度  
保安员培训管理制度  
保安部上班管理制度  
保安部财产管理制度  
消防部防火管理体制  
消防治安监控室值班管理制度  
易燃易爆危险物品安全管理制度  
租赁场所安全管理制度  
保安部工作沟通与协作制度  
保安部工作流程  
日常巡逻工作服务流程  
停车场安全管理服务流程  
员工进出管理服务流程  
客人报案处理服务流程  
核查协查通报服务流程  
报查可疑人员服务流程  
紧急疏散工作服务流程  
配合拘捕嫌犯服务流程  
暴力事件处理服务流程  
内保监控员的工作程序  
大堂前门保安服务流程  
客房楼层保安服务流程  
餐厅安全管理服务流程  
消防监控工作服务流程  
消防器材检查服务流程  
施工现场检查服务流程  
火警报警处理服务流程  
营业后全场检查表  
.....



<<酒店管理工具箱>>

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:<http://www.tushu007.com>