

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

图书基本信息

书名：<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

13位ISBN编号：9787800259869

10位ISBN编号：7800259862

出版时间：1994-07

出版时间：经济管理出版社

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>

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

书籍目录

目录

第一篇 酒店各部门管理规范

第一章 总经理室管理规范

- 一、总理经室的组织结构和工作内容
- 二、总经理室各岗位职责规范
- 三、总经理室各岗位人员素质要求
- 四、总经理室的制度规定

第二章 销售部市场营销管理规范

- 一、销售部的组织结构和工作内容
- 二、销售部各岗位职责规范
- 三、销售部各岗位人员素质要求
- 四、销售部管理的制度规定

第三章 前厅部管理规范

- 一、前厅部的组织结构和工作内容
- 二、前厅部各岗位职责规范
- 三、前厅部各岗位人员素质要求

第四章 客房部管理规范

- 一、客房部的组织结构和工作内容
- 二、客房部各岗位职责规范
- 三、客房部各岗位人员素质要求
- 四、客房部管理工作规范
- 五、客房部安全服务规范
- 六、总统套房贵宾接待规范
- 七、客房部管理的制度规范

第五章 饮食部管理规范

- 一、饮食部的组织结构和工作内容
- 二、饮食部各岗位职责规范
- 三、饮食部各岗位人员素质要求
- 四、饮食部管理规范
- 五、饮食部管理的制度规定

第六章 商品部管理规范

- 一、商品部的组织结构和工作内容
- 二、商品部各岗位职责规范
- 三、商品部各岗位人员素质要求
- 四、商品部的管理规范

第七章 康乐中心管理规范

- 一、康乐中心的组织结构和工作内容
- 二、康乐中心各岗位职责规范
- 三、康乐中心各岗位人员素质要求
- 四、康乐中心管理的制度规定

第八章 工程部管理规范

- 一、工程部的组织结构和工作内容
- 二、工程部各岗位职责规范
- 三、工程部各岗位人员素质要求
- 四、工程部设备管理规范

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

五、工程部管理的制度规定

第九章 保安部管理规范

- 一、保安部的组织结构和工作内容
- 二、保安部各岗位职责规范
- 三、保安部各岗位人员素质要求
- 四、保安部安全管理制度规定
- 五、酒店安全委员会
- 六、酒店安全事故处理规范

第十章 财务部管理规范

- 一、财务部的组织结构和工作内容
- 二、财务部各岗位职责规范
- 三、财务部各岗位人员素质要求
- 四、流动资产管理规范
- 五、固定资产管理规范
- 六、无形资产管理规范
- 七、递延资产和其它资产管理规范
- 八、成本费用管理规范
- 九、饮食成本控制规范
- 十、外币业务管理规范
- 十一、会计核算规范
- 十二、财务分析与控制规范
- 十三、内部审计规范
- 十四、统计工作规范

第十一章 采供部管理规范

- 一、采供部的组织结构和工作内容
- 二、采供部各岗位职责规范
- 三、采供部各岗位人员素质要求
- 四、采购业务管理规范
- 五、库房保管工作规范
- 六、采购人员职业道德规范

第十二章 后勤部管理规范

- 一、后勤部的组织结构和工作内容
- 二、后勤部各岗位职责规范
- 三、后勤部各岗位人员素质要求
- 四、后勤部业务管理规范
- 五、后勤部管理的制度规定

第十三章 人力资源部管理规范

- 一、人力资源部的组织结构和工作内容
- 二、人力资源部各岗位职责规范
- 三、人力资源管理规范
- 四、人员调动管理规范
- 五、员工培训管理规范
- 六、员工考评规范
- 七、员工退休管理规范
- 八、员工工资福利管理规范
- 九、员工劳动保护管理规范
- 十、员工档案管理规范

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

十一、酒店劳动合同制实施细则

第二篇 酒店各部门工作程序

第一章 销售部工作程序

- 一、旅行社客房推销程序
- 二、会议、展览推销程序
- 三、长住户客房推销程序
- 四、贵宾接待程序

五、贵宾会议接待程序

第二章 前厅部工作程序

- 一、前厅预订工作程序
- 二、前厅接待工作程序
- 三、前厅问讯处工作程序
- 四、前厅行李门卫工作程序
- 五、前厅部总机房工作程序
- 六、大堂副理工作程序
- 七、前厅商务中心工作程序
- 八、前厅部报表管理程序
- 九、前厅部客户档案管理程序

第三章 客房部工作程序

- 一、客房部人员每日工作细则
- 二、客房清扫工作程序
- 三、开夜床服务和酒水管理工作程序
- 四、客房检查工作程序
- 五、客房设备维修管理程序
- 六、客房钥匙管理程序
- 七、客房服务中心工作程序
- 八、客房棉织品和客用品管理程序
- 九、客房部公共卫生工作程序
- 十、客房部洗衣厂工作程序

第四章 饮食部服务工作程序

- 一、饮食服务的基本技能与操作程序
- 二、中餐厅服务工作程序
- 三、西餐厅服务工作程序
- 四、宴会厅服务工作程序
- 五、咖啡厅服务工作程序
- 六、酒吧服务工作程序
- 七、客房送餐服务工作程序
- 八、厨房工作程序
- 九、管事部服务工作程序

第五章 商品部工作程序

- 一、商品陈列工作程序
- 二、商品进货工作程序
- 三、商品销售管理工作程序

第六章 康乐中心工作程序

- 一、康乐和娱乐主管、领班工作程序
- 二、康乐和娱乐项目服务工作程序

第七章 工程部设备维修工作程序

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

- 一、设备维修派工程序
- 二、设备日常报修程序
- 三、设备正常维修保养程序
- 四、影响正常营业的设备维修保养程序
- 五、设备故障的排除与处理程序
- 六、客房设备抢修程序
- 七、贵宾客房设备检修程序
- 八、重大宴会、会议设备布置程序
- 九、配合酒店外卖活动设备安装程序
- 十、重大设备事故处理程序
- 十一、设备更新工作程序
- 十二、局部区域装修工作程序
- 十三、客房、餐厅设备改造工作程序
- 十四、设备技术档案管理工作程序

第八章 采供部管理工作程序

- 一、采购申请审批程序
- 二、验收入库管理程序
- 三、库存管理工作程序
- 四、物品出库管理程序
- 五、货物盘点与补充程序

第九章 财务部管理工作程序

- 一、前台结帐工作程序
- 二、餐厅收款工作程序
- 三、总出纳工作程序
- 四、收入审计及应收款工作程序
- 五、应付款及帐册工作程序
- 六、饮食成本控制程序
- 七、酒店总预算的编制程序

第三篇 酒店服务质量管理标准

第一章 酒店前厅服务质量管理标准

- 一、酒店门前质量标准
- 二、酒店大厅质量标准
- 三、前厅门卫质量标准
- 四、大堂经理质量标准
- 五、客房预订质量标准
- 六、前厅接待质量标准
- 七、柜台问询处质量标准
- 八、前厅行李质量标准
- 九、机场代表质量标准
- 十、贵重物品保管质量标准
- 十一、电话总机质量标准
- 十二、商务中心服务质量标准
- 十三、前厅收款质量标准
- 十四、外币兑换质量标准
- 十五、客人投诉处理质量标准
- 十六、旅客离店服务质量标准

第二章 酒店客房服务质量管理标准

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

- 一、客房设施设备质量标准
- 二、客房用品质量标准
- 三、客房环境质量标准
- 四、客房安全质量标准
- 五、客房卫生质量标准
- 六、客用卫生间质量标准
- 七、客人入住服务质量标准
- 八、客人住店服务质量标准
- 九、客房小酒吧服务质量标准
- 十、开夜床服务质量标准
- 十一、客人特别要求服务质量标准
- 十二、特殊情况处理质量标准
- 十三、客人投诉处理质量标准
- 十四、客人退房离店质量标准
- 第三章 酒店洗衣房服务质量管理标准
- 一、洗衣房配备质量标准
- 二、洗衣房设备与用品质量标准
- 三、客衣送洗质量标准
- 四、客衣洗涤质量标准
- 五、客衣纠纷处理标准
- 六、棉织品送洗质量标准
- 七、棉织品洗涤质量标准
- 八、棉织品配备与更新标准
- 九、工作服洗涤质量标准
- 第四章 酒店饮食服务质量管理标准
- 一、餐厅配备质量标准
- 二、餐厅设备质量标准
- 三、餐厅用品质量标准
- 四、餐厅环境质量标准
- 五、餐厅卫生质量标准
- 六、菜单设计质量标准
- 七、餐厅铺台质量标准
- 八、迎宾领位质量标准
- 九、中餐服务质量标准
- 十、西餐服务质量标准
- 十一、团体用餐服务质量标准
- 十二、咖啡厅服务质量标准
- 十三、酒吧服务质量标准
- 十四、自助餐服务质量标准
- 十五、中餐宴会质量标准
- 十六、西餐宴会质量标准
- 十七、鸡尾酒会服务质量标准
- 十八、冷餐会服务质量标准
- 十九、客房送餐质量标准
- 二十、食品展销服务质量标准
- 二十一、特殊情况处理质量标准
- 二十二、客人投诉处理质量标准

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

二十三、餐厅收款质量标准

二十四、厨房环境质量标准

二十五、厨房卫生质量标准

二十六、食品原料质量标准

二十七、食品加工质量标准

二十八、餐厨联系质量标准

第五章 酒店商品部服务质量管理标准

一、设施配备质量标准

二、商场环境质量标准

三、商场卫生质量标准

四、花色品种质量标准

五、商品陈列质量标准

六、售前准备质量标准

七、商品导购服务质量标准

八、柜台售货服务质量标准

九、包扎成交质量标准

十、收款结帐质量标准

十一、售后服务质量标准

十二、客人投诉处理质量标准

第六章 康乐娱乐设施服务质量管理标准

一、游泳池服务质量标准

二、健身房服务质量标准

三、桑拿浴服务质量标准

四、网球场服务质量标准

五、保龄球服务质量标准

六、台球室服务质量标准

七、壁球室服务质量标准

八、舞厅服务质量标准

九、卡拉OK歌厅服务质量标准

十、美容理发服务质量标准

十一、按摩室服务质量标准

十二、闭路电视服务质量标准

十三、游艺室服务质量标准

十四、演出餐厅服务质量标准

第七章 酒店员工服务操作标准

一、职业道德标准

二、服务态度标准

三、着装仪表标准

四、礼节礼貌标准

五、服务语言标准

六、形体动作标准

七、劳动纪律标准

八、服务效率标准

九、总体协调标准

十、客人满意程度标准

第八章 酒店服务质量检查评分表

一、前厅服务质量检查评分表

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

- 二、客房服务质量检查评分表
- 三、洗衣房服务质量检查评分表
- 四、饮食服务质量检查评分表
- 五、商品部服务质量检查评分表
- 六、康乐娱乐设施服务质量检查评分表
- 七、酒店员工服务操作标准检查评分表

<<兆龙国际酒店管理公司管理规范>>

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>