

<<酒店管理职位工作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理职位工作手册>>

13位ISBN编号：9787115290427

10位ISBN编号：7115290423

出版时间：2012-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：李雯

页数：391

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>

<<酒店管理职位工作手册>>

内容概要

《酒店管理职位工作手册(第2版)》从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面,对酒店管理的各项工作,包括酒店筹建与部门建设管理、公关营销管理、前厅管理、客房管理、管家管理、餐饮管理、商务中心管理、康体娱乐管理、安全保卫管理、工程管理、采购管理、财务管理、人事行政管理共13项工作内容进行了详细阐述。

“工作目标+工作模板+工具表单+工作流程”构成了本书的四大板块,实务性、操作性、工具性是本书的显著特色。

《酒店管理职位工作手册(第2版)》适合酒店管理人员、酒店人力资源工作人员、酒店培训人员及高校相关专业师生阅读使用。

<<酒店管理职位工作手册>>

书籍目录

| | |
|----------------------|----|
| 第一章 酒店管理各部门职责与岗位工作职责 | 1 |
| 第一节 酒店管理工作目标与工作职能 | 3 |
| 一、总体目标 | 3 |
| 二、目标分解 | 3 |
| 三、工作职能 | 3 |
| 第二节 酒店管理各部门工作职责 | 4 |
| 一、公关营销部 | 4 |
| 二、前厅部 | 5 |
| 三、客房部 | 6 |
| 四、管家部 | 7 |
| 五、餐饮部 | 8 |
| 六、商务中心 | 10 |
| 七、康体娱乐部 | 10 |
| 八、安全保卫部 | 12 |
| 九、工程部 | 13 |
| 十、采购部 | 14 |
| 十一、财务部 | 16 |
| 十二、人事行政部 | 17 |
| 第三节 酒店管理主要岗位工作职责 | 18 |
| 一、营销总监 | 18 |
| 二、客务总监 | 19 |
| 三、餐饮总监 | 21 |
| 四、财务总监 | 22 |
| 五、人事行政总监 | 24 |
| 六、公关营销经理 | 25 |
| 七、前厅部经理 | 26 |
| 八、客房部经理 | 27 |
| 九、管家部经理 | 28 |
| 十、商务中心经理 | 30 |
| 十一、餐饮部经理 | 31 |
| 十二、中餐厅经理 | 32 |
| 十三、西餐厅经理 | 34 |
| 十四、宴会厅经理 | 35 |
| 十五、管事处经理 | 37 |
| 十六、康体娱乐经理 | 38 |
| 十七、安全保卫经理 | 39 |
| 十八、工程部经理 | 41 |
| 十九、采购部经理 | 42 |
| 二十、财务部经理 | 43 |
| 二十一、人事经理 | 45 |
| 二十二、行政经理 | 46 |
| 二十三、大堂副理 | 47 |
| 二十四、公关主管 | 48 |
| 二十五、销售主管 | 49 |
| 二十六、预订主管 | 50 |

<<酒店管理职位工作手册>>

- 二十七、接待主管 51
- 二十八、礼宾主管 52
- 二十九、楼层主管 53
- 三十、客房主管 54
- 三十一、行政总厨 55
- 三十二、中餐厨师长 56
- 三十三、西餐厨师长 58
- 三十四、食品采购主管 59
- 三十五、用品采购主管 60
- 三十六、财务主管 61
- 三十七、培训主管 62
- 三十八、质检主管 63
- 第二章 酒店筹建与部门建设管理 65
- 第一节 工作目标与工作事项描述 67
- 一、酒店筹建与部门建设管理工作目标 67
- 二、达成目标的2个工作事项 67
- (一)酒店前期筹建工作 67
- (二)部门建设管理工作 68
- 第二节 酒店筹建与部门建设工作事项细化执行 68
- 一、工作知识准备 68
- (一)酒店筹建市场调研的内容 68
- (二)酒店组织结构设计的原则 68
- (三)酒店组织结构设计的程序 69
- 二、酒店筹建与部门建设管理工作模板 69
- (一)酒店筹建方案模板 69
- (二)酒店总体组织结构图模板 72
- (三)酒店公关营销部组织结构图模板 72
- (四)酒店前厅部组织结构图模板 73
- (五)酒店客房部组织结构图模板 73
- (六)酒店管家部组织结构图模板 74
- (七)酒店餐饮部组织结构图模板 75
- (八)酒店康体娱乐部组织结构图模板 75
- (九)酒店安全保卫部组织结构图模板 76
- (十)酒店工程部组织结构图模板 77
- (十一)酒店采购部组织结构图模板 78
- (十二)酒店财务部组织结构图模板 78
- (十三)酒店人事行政部组织结构图模板 79
- (十四)酒店开发经营管理方案模板 79
- 三、酒店筹建与部门建设管理工具表单 85
- (一)酒店建设成本表 85
- (二)资金投入计划表 85
- (三)项目投资资金流动表 86
- (四)同区酒店可比项目表 86
- (五)酒店市场比较分析修正表 87
- (六)酒店人员编制配置明细表 87
- 四、酒店筹建与部门建设管理工作流程 88
- (一)酒店前期筹建工作流程 88

<<酒店管理职位工作手册>>

- (二)酒店部门建设管理流程 89
- 第三章 酒店公关营销管理 91
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 93
 - 一、酒店公关营销管理工作目标 93
 - 二、达成目标的3个工作事项 94
 - (一)开展宣传、公关活动 94
 - (二)销售酒店产品 94
 - (三)处理预订信息 94
 - 第二节 酒店公关营销管理工作事项细化执行 95
 - 一、工作知识准备 95
 - (一)酒店公关营销的作用 95
 - (二)酒店公关营销管理的原则 95
 - (三)酒店公共关系礼仪与规范 96
 - (四)酒店公关营销的工作程序 97
 - (五)酒店行业常见的营销方式 97
 - 二、酒店公关营销管理工作模板 99
 - (一)酒店形象塑造活动方案模板 99
 - (二)突发公关事件处理办法模板 101
 - (三)酒店市场营销策划方案模板 102
 - (四)酒店销售工作管理制度模板 104
 - (五)酒店顾客投诉管理制度模板 105
 - (六)酒店员工服务礼仪管理制度模板 107
 - (七)记者招待会/新闻发布会管理制度模板 110
 - 三、酒店公关营销管理工具表单 111
 - (一)顾客投诉分析表 111
 - (二)顾客投诉处理月报表 112
 - (三)大型公关营销活动档案卡 112
 - 四、酒店公关营销管理工作流程 113
 - (一)酒店公关营销管理流程 113
 - (二)酒店公关形象塑造流程 114
 - (三)酒店危机公关工作流程 115
- 第四章 酒店前厅管理 117
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 119
 - 一、酒店前厅管理工作目标 119
 - 二、达成目标的3个工作事项 119
 - (一)预订客房管理 119
 - (二)总台接待业务 120
 - (三)开展并完善前厅服务 120
 - 第二节 酒店前厅管理工作事项细化执行 120
 - 一、工作知识准备 120
 - (一)酒店前厅的作用 120
 - (二)酒店前厅管理的内容 121
 - 二、酒店前厅管理工作模板 122
 - (一)酒店预订服务管理规范模板 122
 - (二)前厅接待处管理工作制度模板 123
 - (三)客房控制及管理工作制度模板 124

<<酒店管理职位工作手册>>

- (四)住店客人续住操作规范模板 126
- (五)顾客延迟退房管理规定模板 126
- 三、酒店前厅管理工具表单 127
 - (一)客房每周预测表 127
 - (二)客房接待通知单 127
 - (三)客房营业日报表 128
 - (四)客史档案明细卡 129
 - (五)大堂经理值班记录 129
- 四、酒店前厅管理工作流程 130
 - (一)前厅服务工作流程 130
 - (二)前厅客账争端处理流程 131
- 第三节 酒店预订管理工作事项细化执行 132
 - 一、工作知识准备 132
 - (一)酒店预订方式 132
 - (二)酒店预订的种类 132
 - 二、酒店客房预订管理工作模板 133
 - (一)酒店客房预订管理制度模板 133
 - (二)酒店客房超额预订管理规定模板 134
 - 三、酒店客房预订管理工具表单 135
 - (一)订房申请表 135
 - (二)订房确认表 136
 - 四、酒店预订管理工作流程 137
 - (一)来店预订工作流程 137
 - (二)超额预订处理流程 138
 - (三)电话、书面预订工作流程 139
- 第四节 前厅接待管理工作事项细化执行 140
 - 一、工作知识准备 140
 - (一)前厅接待准备工作的内容 140
 - (二)处理酒店前厅接待过程中出现的问题 140
 - 二、前厅接待管理工作模板 142
 - (一)酒店前厅工作操作规范模板 142
 - (二)接待顾客入住管理制度模板 142
 - (三)客房排房工作操作规范模板 144
 - (四)客房加床管理规定模板 145
 - (五)顾客转房管理规定模板 145
 - (六)接站接待服务管理制度模板 146
 - 三、前厅接待管理工具表单 147
 - (一)顾客登记表 147
 - (二)散客进店登记表 148
 - (三)国内旅客住宿登记表 148
 - (四)境外人员住宿登记表 149
 - (五)团队接待细节通知单 150
 - (六)VIP顾客接待通知单 150
 - (七)贵宾接待规格审批表 151
 - (八)临时加床登记明细表 151
 - (九)逾期未离店顾客催办交接表 151
 - 四、前厅接待管理工作流程 152

<<酒店管理职位工作手册>>

- (一)接站工作流程 152
- (二)散客入住工作流程 153
- (三)团体顾客入住工作流程 154
- (四)住店顾客换房标准流程 155
- (五)VIP客人接待工作流程 156
- 第五节 酒店前厅服务管理工作事项细化执行 157
 - 一、工作知识准备 157
 - 二、酒店前厅服务管理工作模板 157
 - (一)行李服务管理规定模板 157
 - (二)电话总机服务管理制度模板 161
 - (三)客房引领与钥匙管理制度模板 162
 - (四)问询代办服务操作管理规定模板 162
 - (五)顾客遗失物品处理管理制度模板 163
 - 三、酒店前厅服务管理工具表单 163
 - (一)换房行李登记表 163
 - (二)顾客访客留言单 164
 - (三)顾客邮件转送单 164
 - (四)店内失物招领表 164
 - (五)房间钥匙跟踪表 164
 - (六)散客行李进店登记表 165
 - (七)团队行李进出店登记表 165
 - 四、酒店前厅服务管理工作流程 166
 - (一)散客入店行李服务工作流程 166
 - (二)团队入店行李服务工作流程 167
 - (三)团队离店行李服务工作流程 168
 - (四)处理顾客遗留物品工作流程 169
 - (五)顾客报失事务处理工作流程 170
- 第五章 酒店客房管理 171
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 173
 - 一、酒店客房管理工作目标 173
 - 二、达成目标的4个工作事项 174
 - (一)制定卫生规章制度 174
 - (二)进行客房清洁保养 174
 - (三)提供各项客房服务 174
 - (四)搞好对客协调配合 174
 - 第二节 酒店客房管理工作事项细化执行 175
 - 一、工作知识准备 175
 - (一)客房部的作用 175
 - (二)客房部的任务 175
 - (三)酒店客房的种类 176
 - (四)酒店客房摆设规则 176
 - (五)客房清扫七大原则 179
 - (六)客房清扫的卫生标准 180
 - (七)不同客房的清扫顺序 181
 - 二、酒店客房管理工作模板 181
 - (一)客房卫生管理制度模板 181
 - (二)客房检查工作管理制度模板 185

<<酒店管理职位工作手册>>

- (三)酒店客房门锁控制制度模板 186
- (四)客房做床工作操作规范模板 188
- 三、酒店客房管理工具表单 188
 - (一)领班查房表 188
 - (二)客情出入动态表 189
 - (三)客用物品申领表 189
 - (四)客房清扫日报表 189
 - (五)客房状态日报表 190
 - (六)清洁用物品申领表 190
 - (七)客房物品借用登记表 190
 - (八)顾客离店情况登记表 191
 - (九)楼层每日消耗用品汇总表 191
 - (十)客房服务员每日工作报告 191
 - (十一)客房卫生项目检查记分表 191
- 四、酒店客房管理工作流程 192
 - (一)客人离店工作流程 192
 - (二)客房清扫工作流程 193
 - (三)酒店客房查房流程 194
- 第三节 酒店客房服务管理工作事项细化执行 195
 - 一、工作知识准备 195
 - 二、酒店客房服务管理工作模板 195
 - (一)开夜床服务管理制度模板 195
 - (二)访客接待服务管理制度模板 196
 - (三)客房安全服务管理规范模板 196
 - 三、酒店客房服务管理工具表单 198
 - (一)房态检查工作表 198
 - (二)来访顾客登记表 198
 - (三)夜床状况日报表 198
 - (四)做夜床检查记录表 199
 - (五)客房情况检查报告表 199
 - 四、酒店客房服务管理工作流程 200
 - (一)客房迎接顾客服务流程 200
 - (二)客房服务员做床工作流程 201
 - (三)客房服务员开夜床工作流程 202
- 第六章 酒店管家管理 203
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 205
 - 一、酒店管家管理工作目标 205
 - 二、达成目标的3个工作事项 206
 - (一)公共区域服务工作 206
 - (二)洗衣房服务工作 206
 - (三)布草房服务工作 206
 - 第二节 酒店管家管理工作事项细化执行 207
 - 一、工作知识准备 207
 - (一)酒店管家部的作用 207
 - (二)酒店管家部服务的工作任务 207
 - 二、酒店管家管理工作模板 208
 - (一)布草管理制度模板 208

<<酒店管理职位工作手册>>

- (二)洗衣房管理制度模板 210
- (三)公共区域清洁保养规定模板 211
- (四)绿植花木养护管理制度模板 212
- 三、酒店管家管理工具表单 216
 - (一)客衣登记表 216
 - (二)客衣送回确认单 216
 - (三)客衣每日收发控制表 217
 - (四)员工制服领取登记表 217
 - (五)大厅卫生检查明细表 217
 - (六)公共洗手间卫生检查记分表 218
 - (七)公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表 218
- 四、酒店管家管理工作流程 219
 - (一)公共区域地毯干洗工作流程 219
 - (二)酒店电梯清洁保养工作流程 220
 - (三)酒店植物花卉养护工作流程 221
 - (四)客衣及员工制服洗涤流程 222
 - (五)酒店布草洗涤服务工作流程 223
- 第七章 酒店餐饮管理 225
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 227
 - 一、酒店餐饮管理工作目标 227
 - 二、达成目标的4个工作事项 228
 - 第二节 酒店餐饮管理工作事项细化执行 228
 - 一、工作知识准备 228
 - (一)餐饮部的作用 228
 - (二)餐饮部工作内容 229
 - (三)餐饮成本控制的程序 229
 - 二、酒店餐饮管理工作模板 230
 - (一)酒店餐厅管理规范模板 230
 - (二)餐饮物资领用制度模板 232
 - 三、酒店餐饮管理工具表单 232
 - (一)食品原料进货申购单 232
 - (二)食品原料验收表 232
 - (三)食品原料转账单 233
 - (四)餐饮食品成本控制表 233
 - (五)餐饮部临时客情通知单 233
 - (六)酒店餐厅经营预测表 234
 - (七)餐饮经营情况明细表 234
- 第三节 菜单设计与定价管理工作事项细化执行 234
 - 一、工作知识准备 234
 - (一)菜单的作用 234
 - (二)菜单的分类 235
 - (三)菜单的设计原则 235
 - (四)菜单的制作要求 236
 - (五)菜单的定价方法 237
 - 二、菜单设计与定价管理工作模板 238
 - (一)菜单设计管理制度模板 238
 - (二)宴会菜单设计模板 240

<<酒店管理职位工作手册>>

- 三、菜单设计与定价管理工具表单 241
 - (一)零点菜单表 241
 - (二)菜品成本分析表 241
 - (三)菜单成本控制表 241
- 四、菜单设计与定价管理工作流程 242
- 第四节 厨房管理工作事项细化执行 243
 - 一、工作知识准备 243
 - (一)厨房管理工作的内容 243
 - (二)厨房成本控制的内容 243
 - 二、厨房管理工作模板 244
 - (一)厨房卫生管理制度模板 244
 - (二)厨房出菜管理制度模板 245
 - (三)破损餐具管理制度模板 245
 - (四)厨房防火安全管理制度模板 246
 - 三、厨房管理工具表单 247
 - (一)顾客订餐表 247
 - (二)厨房领料单 247
 - (三)冷菜配份规格表 247
 - (四)厨房用具用品计划表 248
 - (五)食品原料验收日报表 248
 - (六)食品质量顾客意见反馈表 248
 - (七)餐具用品使用情况登记表 248
 - 四、厨房管理工作流程 249
 - (一)行政总厨工作流程 249
 - (二)新菜式设计制作流程 250
 - (三)厨房打荷工作流程 251
 - (四)冷菜配制工作流程 252
 - (五)热菜烹调工作流程 253
 - (六)面点制作工作流程 254
- 第五节 管事处管理工作事项细化执行 255
 - 一、工作知识准备 255
 - (一)设施设备清洁技巧 255
 - (二)减少餐具破损技巧 256
 - 二、管事处管理工作模板 256
 - (一)管事处工作质量标准模板 256
 - (二)洗碗间卫生清洁规范模板 257
 - 三、管事处管理工具表单 257
 - (一)管事处请购单 257
 - (二)物品收货记录单 258
 - (三)餐具盘点明细表 258
 - (四)餐具破损汇总表 258
 - (五)餐厨用具报损记录表 258
 - 四、管事处管理工作流程 259
 - (一)餐具清洁工作流程 259
 - (二)餐具破损控制流程 260
- 第六节 餐饮宴会与服务管理工作事项细化执行 261
 - 一、工作知识准备 261

<<酒店管理职位工作手册>>

- (一) 餐饮宴会的种类 261
- (二) 餐饮宴会服务的内容 262
- (三) 中餐正餐零点摆台的操作规范 263
- 二、 餐饮宴会与服务管理工作模板 264
 - (一) 酒店餐饮服务规范模板 264
 - (二) 迎候服务工作规范模板 266
 - (三) 引座服务工作规范模板 267
 - (四) 餐前准备操作细则模板 268
 - (五) 宴会服务管理制度模板 268
 - (六) 西餐宴会操作制度模板 269
 - (七) 餐后清洁整理制度模板 270
 - (八) 带骨、壳和块状菜品服务程序模板 270
 - (九) 餐饮服务中特殊情况处理制度模板 271
- 三、 餐饮宴会与服务管理工具表单 272
 - (一) 宴会预订单 272
 - (二) 餐厅记账单 272
 - (三) 顾客退菜单 273
 - (四) 顾客签账单 273
 - (五) 宴会酒品领料单 273
 - (六) 瓶酒销售记录单 274
 - (七) 菜肴质量意见反馈表 274
 - (八) 餐饮酒水消耗统计表 274
- 四、 餐饮宴会与服务管理工作流程 275
 - (一) 宴会预订流程 275
 - (二) 中餐宴会服务流程 276
 - (三) 西餐宴会服务流程 277
 - (四) 自助餐宴会服务流程 278
- 第八章 酒店商务中心管理 279
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 281
 - 一、 酒店商务中心管理工作目标 281
 - 二、 达成目标的3个工作事项 281
 - (一) 提供商务服务 281
 - (二) 休闲酒吧服务 282
 - (三) 商品销售服务 282
 - 第二节 酒店商务中心管理工作事项细化执行 283
 - 一、 工作知识准备 283
 - (一) 酒店商务中心的作用 283
 - (二) 酒店商场柜台售货程序 283
 - (三) 商务中心应建立的管理制度与管理方法 284
 - 二、 酒店商务中心服务工作模板 284
 - (一) 酒店商场营业员服务规范模板 284
 - (二) 酒店商务中心零售商品进货制度模板 285
 - (三) 酒店商务订票服务管理制度模板 286
 - (四) 酒店商务中心商务服务规范模板 286
 - 三、 酒店商场服务管理工具表单 287
 - (一) 酒店商场销货收款单 287
 - (二) 鲜花、水果销售日报表 287

<<酒店管理职位工作手册>>

- 四、酒店商务中心服务管理工作流程 288
 - (一)商场柜台上货流程 288
 - (二)商场导购服务流程 289
 - (三)商务中心文员服务流程 290
 - (四)大堂吧酒水、饮料领取流程 291
 - 第九章 酒店康体娱乐管理 293
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 295
 - 一、酒店康体娱乐管理工作目标 295
 - 二、达成目标的3个工作事项 295
 - 第二节 酒店康体娱乐管理工作事项细化执行 296
 - 一、工作知识准备 296
 - (一)康体娱乐的主要内容 296
 - (二)美容服务的工作程序 296
 - 二、酒店康体娱乐管理工作模板 297
 - (一)健身房管理制度模板 297
 - (二)桑拿浴室服务管理制度模板 298
 - (三)保龄球服务管理制度模板 299
 - (四)歌舞厅服务管理制度模板 300
 - 三、酒店康体娱乐管理工具表单 301
 - (一)带客情况统计表 301
 - (二)康乐中心食品饮料消费表 301
 - (三)康体娱乐部内部缴款表 302
 - (四)健身房服务质量检查评分表 302
 - (五)歌舞厅服务质量检查评分表 303
 - 四、酒店康体娱乐管理工作流程 305
 - (一)健身房服务流程 305
 - (二)桑拿室服务流程 306
 - (三)歌舞厅服务流程 307
 - (四)保龄球馆服务流程 308
 - (五)美容美发服务流程 309
- 第十章 酒店安全保卫管理 311
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 313
 - 一、酒店安全保卫管理工作目标 313
 - 二、达成目标的3个工作事项 313
 - 第二节 酒店安全保卫管理工作事项细化执行 314
 - 一、工作知识准备 314
 - (一)酒店安全保卫的内容 314
 - (二)酒店安全保卫的重点 314
 - 二、酒店安全保卫管理工作模板 315
 - (一)酒店内部治安管理制度模板 315
 - (二)酒店消防管理制度模板 315
 - (三)财物失窃处理制度模板 316
 - (四)违法顾客处理制度模板 316
 - (五)醉酒顾客处理制度模板 317
 - (六)大堂保安管理规范模板 317
 - (七)停车场保安管理规范模板 318
 - (八)安全保卫突发事件处理制度模板 318

<<酒店管理职位工作手册>>

- (九)骚扰电话的防范与处理制度模板 319
 - 三、酒店安全保卫管理工具表单 319
 - (一)安保人员当值安排表 319
 - (二)酒店消防安全检查表 320
 - (三)酒店安全隐患整改表 320
 - (四)酒店安全检查日报表 321
 - (五)灭火器定期检查记录表 321
 - 四、酒店安全保卫管理工作流程 322
 - (一)火警火灾处理工作流程 322
 - (二)突发性事件的处理流程 323
 - 第十一章 酒店工程管理 325
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 327
 - 一、酒店工程管理工作目标 327
 - 二、达成目标的3个工作事项 327
 - 第二节 酒店工程管理工作事项细化执行 328
 - 一、工作知识准备 328
 - (一)工程部在酒店中的作用 328
 - (二)工程部在酒店中的工作内容 329
 - 二、酒店工程管理工作模板 329
 - (一)常用设备操作管理制度模板 329
 - (二)设备事故处理管理办法模板 331
 - (三)设备日常巡检和维修制度模板 331
 - (四)设备改装、转让和报废操作制度模板 332
 - 三、酒店工程管理工具表单 333
 - (一)电气运行记录表 333
 - (二)设备事故登记表 334
 - (三)设备维修申请表 334
 - (四)材料购置计划表 334
 - (五)设备事故报告单 334
 - (六)设备大修竣工验收单 335
 - 四、酒店工程管理工作流程 336
 - (一)设备日常检修保养流程 336
 - (二)酒店设备维修工作流程 337
- 第十二章 酒店采购管理 339
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 341
 - 一、酒店采购管理工作目标 341
 - 二、达成目标的4个工作事项 342
 - 第二节 酒店采购管理工作事项细化执行 342
 - 一、工作知识准备 342
 - (一)采购计划的内容 342
 - (二)采购价格控制方法 343
 - (三)采购验收控制程序 343
 - (四)酒店干货库存管理方法 344
 - (五)酒店冷藏库存管理方法 344
 - 二、酒店采购管理工作模板 345
 - (一)酒店采购管理制度模板 345
 - (二)仓库物资管理制度模板 346

<<酒店管理职位工作手册>>

- 三、酒店采购管理工具表单 347
 - (一)物资申购单 347
 - (二)采购规格书 347
 - (三)物资库存卡 347
 - (四)存货清单样本 348
 - (五)原料验收日报表 348
- 四、酒店采购管理工作流程 349
 - (一)采购任务下达工作流程 349
 - (二)酒店食品采购工作流程 350
 - (三)酒店用品采购工作流程 351
 - (四)酒店供应商选择工作流程 352
- 第十三章 酒店财务管理 353
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 355
 - 一、酒店财务管理工作目标 355
 - 二、达成目标的5个工作事项 356
 - 第二节 酒店财务管理事项细化执行 356
 - 一、工作知识准备 356
 - (一)酒店财务管理的作用 356
 - (二)酒店财务管理的任务 357
 - 二、酒店财务管理模板 357
 - (一)酒店收银结账操作规范模板 357
 - (二)前厅稽查操作制度模板 359
 - (三)酒店内部结算制度模板 359
 - (四)酒店收入利润管理制度模板 360
 - (五)酒店成本控制管理制度模板 361
 - (六)酒店年度财务分析报告模板 361
 - 三、酒店财务管理工具表单 364
 - (一)收银员现金报表 364
 - (二)酒店经营情况明细表 364
 - 四、酒店财务管理流程 365
 - (一)酒店财务预算管理流程 365
 - (二)酒店收银管理工作流程 366
 - (三)酒店费用报销工作流程 367
- 第十四章 酒店人事行政管理 369
 - 第一节 工作目标与工作事项描述 371
 - 一、酒店人事行政管理目标 371
 - 二、达成目标的5个工作事项 372
 - 第二节 酒店人事行政管理事项细化执行 372
 - 一、工作知识准备 372
 - (一)酒店员工培训的内容 372
 - (二)酒店员工培训的程序 373
 - (三)酒店员工考评的原则 373
 - (四)酒店员工考评的内容 374
 - (五)酒店人事行政管理的内容 374
 - 二、酒店人事行政管理模板 375
 - (一)酒店人事管理制度模板 375
 - (二)酒店员工守则模板 376

<<酒店管理职位工作手册>>

- (三)酒店员工培训管理制度 377
- (四)员工绩效考核制度模板 378
- (五)酒店行政管理制度模板 379
- (六)酒店后勤管理制度模板 380
- (七)酒店质检管理制度模板 381
- 三、酒店人事行政管理工具表单 383
 - (一)员工培训计划表 383
 - (二)员工业余进修申请表 384
 - (三)员工考核评分规则表 384
 - (四)员工培训报告样表 385
 - (五)员工自我考评鉴定表 386
 - (六)管理才能考核及建议表 386
 - (七)部门对拟提任人员考核表 387
- 四、酒店人事行政管理工作流程 388
 - (一)员工培训工作流程 388
 - (二)岗位异动管理流程 389
 - (三)员工宿舍管理流程 390
 - (四)质检工作管理流程 391

<<酒店管理职位工作手册>>

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>