

<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

13位ISBN编号：9787121151064

10位ISBN编号：7121151065

出版时间：2012-1

出版时间：电子工业出版社

作者：赵涛 主编

页数：440

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>

<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

前言

有人曾经这样评论管理的含义：从思想上来说，管理是哲学的；从理论上来说，管理是科学的；从操作上来说，管理是艺术的。

然而，不论管理是哲学的、科学的还是艺术的，首先它都需要健全规范的管理制度作为支撑。制度是一切管理运行的标尺与准则。

对于现代酒店的管理来说也是如此。

酒店行业是综合性很强的服务行业，它集餐饮、住宿、康乐、商务等多种业务于一体，正是由于这一特征，酒店行业的管理工作显得更加复杂、烦琐，难度系数很大。

许多酒店就是因为管理不到位，没有科学的管理制度，使得酒店的经营陷入泥潭，无法自拔。

为了使更多的酒店避免出现这些危机，少走弯路，或者是在短期内有效地解决管理中所遇到的各种问题，跳出泥潭，建立一套体系完备、规范化的管理制度和操作表格在现代酒店管理实务中就显得尤为重要。

为此，我们总结了许多成功酒店的先进管理经验与做法，借鉴了同类书籍的相关知识，在此基础上，编写了本书。

本书是一本实用性很强的酒店管理工具书。

目的是为酒店经营管理者提供一些基础的理论依据，以及一些简单实用的工具表格。

可以给使用者提供最直接、最快速的搜索栏目，为其在实用方面提供一些帮助。

读者可以根据具体情况进行适当修改或重新设计，使之更适用于自己的企业，从而及时地开展酒店经营与管理工作，提高工作效率。

本书摒弃了以往那些空洞的说教及花哨的前沿管理理论，而是以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地阐述了酒店规范化管理要点，这使本书具有非常高的实用价值与参考价值，是相关行业从业人员和酒店经营管理人员必不可少的案头参考工具。

本书具有如下特点： 1. 实用性、操作性强。

本书内容紧密结合酒店管理各项实际工作。

读者可以根据自己企业的实际情况，以本书为参考，进行针对性的学习并灵活运用到管理实践中，以迅速解决和处理各种问题。

2. 使用方便，效果显著。

通过借鉴本书的内容，您无须花大量时间和精力，只要对相关模板和量表直接使用或根据自身情况适当修改，就可以方便快捷地使用。

因此本书具有很强的便利性。

3. 随查随用的工具书。

本书所列的各种文书、制度、方案、表格、范本等都与酒店管理的日常工作紧密结合，因此，当您在实际工作中遇到问题时，可以随时查阅本书相关的知识点，以有效、迅速地解决问题。

作为一套实务性工具书，本书具有较高的参考价值。

翻开本书，它将为酒店的日常管理工作提供指引与参考，告诉你如何让复杂的工作变得更有条理，让酒店经营管理变得更有效率。

<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

内容概要

从思想上来说，管理是哲学的；从理论上来说，管理是科学的；从操作上来说，管理是艺术的。然而，不论管理是哲学的、科学的还是艺术的，首先它都需要健全规范的管理制度作为支撑。制度是一切管理运行的标尺与准则。因此，建立一套体系完备、规范化的管理制度和操作表格在现代酒店管理中就显得尤为重要。为此，我们总结了许多成功酒店先进的管理经验与做法，借鉴了同类书籍的相关知识，在此基础上，编写了本书。

本书以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地阐述了酒店规范化管理的要点，这使本书具有非常高的实用价值与参考价值，是相关行业从业人员和酒店经营管理人员必不可少的案头参考工具。

<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

书籍目录

- 第1篇 现代酒店前厅部管理
 - 第1章 酒店前厅管理实务
 - 第2章 酒店前厅部规范化管理制度与表格
 - 第3章 酒店前厅部员工礼仪礼貌服务标准
- 第2篇 现代酒店客房部管理
 - 第4章 酒店客房用品与设备管理
 - 第5章 酒店客房卫生管理
 - 第6章 酒店客房安全管理
 - 第7章 酒店客房部规范化管理制度与表格
 - 第8章 酒店客房部员工礼仪礼貌服务标准
- 第3篇 现代酒店餐饮部管理
 - 第9章 餐饮部原料采购与储存管理
 - 第10章 餐饮部服务管理
 - 第11章 酒店餐饮部规范化管理制度与表格
 - 第12章 酒店餐饮部员工礼仪礼貌服务标准
- 第4篇 现代酒店康乐部管理
 - 第13章 酒店康乐部的基本项目设置
 - 第14章 酒店康乐部规范化管理制度与表格
- 第5篇 现代酒店商场部管理
 - 第15章 酒店商场部管理概论
 - 第16章 酒店商场部规范化管理制度与表格
 - 第17章 酒店商场部员工礼仪礼貌服务标准
- 第6篇 现代酒店洗涤部管理
 - 第18章 酒店洗涤部管理概论
 - 第19章 酒店洗涤部规范化管理制度与表格
- 第7篇 现代酒店保安部管理
 - 第20章 酒店保安部规范化管理制度与表格
 - 第21章 酒店保安部员工礼仪礼貌服务标准
- 第8篇 现代酒店后勤保障管理
 - 第22章 酒店工程部管理
 - 第23章 酒店采购部管理
 - 第24章 酒店车务部管理

<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

章节摘录

一、酒店物资存储管理 1.物资存储管理应注意的细节 (1) 安排储存场所时要遵循物资就近选择仓库的原则。

酒店的物资种类多种多样,不同的仓库也有不同的储存要求。因此,在选择物资存放的仓库时,应当遵循物资就近选库的原则。此外,还要根据物资的仓储特点来确定仓库。

通常情况下,同类物资要进行集中存储。同时,要充分考虑相关使用部门在领取物资上的方便,也就是就近原则。

(2) 入库存放要遵循经济、技术合理与方便盘点的原则。经济合理原则是要求物资入库存放时要注意节省储藏的成本;技术合理原则是要求存放物资时必须根据物资的具体性质、形状、包装、轻重等因素进行堆放。

方便盘点的原则是要求物资应该按类进行存放,堆码要整齐。(3) 在物资保管过程中,既要保证存储物资的数量,又要保证质量。

在储存过程中不仅要保证物资在数量上完整无缺、品种不出现混淆,而且要保证物资的质量。保证物资的质量要运用科学的物资储存方法,如可以对物资采取先进先出法、保持良好的储存环境、加强物资的养护管理并做好物资的检查等工作。

2.酒店物资存储中的财务管理 (1) 储存中的账务管理 物资储存的账务管理工作主要是针对所有物资,相应的建立卡、账,设立账务系统,随时记录物资的出入库情况及在库情况。

(2) 盘点库存 盘点是储存管理人员对库存的物资进行仔细的点数清查,将实际的库存数量与物资保管的账目进行核对,以保证库存物资不发生数量上的缺损。通过盘点,能及时发现库存物资数量上的溢余、短缺及规格互串等各种问题,以便及时采取相应的措施,尽量挽回或减少损失。

盘点既包括数量盘点,也包括考察物资有无质量上的变化。具体的盘点方法有: 日常性盘点 每日对当天有进出的货架层进行及时的盘点,将实际物资数量与账目结存数量进行对照。

定期性盘点 定期性盘点又称实地盘点,一般每个月对物资的库存量进行一次盘点。

临时性盘点 临时盘点是指在遇到特殊情况时所进行的临时、突击性盘点。

比如在保管人员调动前进行工作交接时或管理人员对库存状况产生疑问时,都可能会进行临时盘点。

二、酒店采购后的物资发放管理 1.物资发放的要求 (1) 正确酒店物资管理人员在向各个部门发放物资时必须做到单货一致,即发放凭证上应明确标明物资的名称、编号、规格、等级、数量等情况,并在交接物资时通过各种特定的程序保证所发物资的各个方面都与凭单上的内容相符合,单据和实物都不能出现差错。

(2) 迅速 为了保证酒店各项经营活动的顺利进行,物资发放工作人员必须要提高效率,在接到领料单据以后,以最快的速度组织发货,保证各个部门的业务活动所需的物资全部及时到位。

(3) 保证安全 物资发放人员在发放物资时不仅要认真核对物资的数量,还必须严格检查物品的质量,以保证出库物资的质量完全符合使用的要求与标准,不过期、不失效、无残损、无变质现象,并注意物品清点过程中的安全操作,防止物品震坏、摔伤、破损,并在必要时改换物品包装以避免搬运过程中的损坏。

2.物资的发放流程 酒店在发放各种物资时,应遵循以下基本程序: (1) 交付物资 部门在领取物资时必须详细填写请领单。

酒店仓库在接到请领单后要认真检查单上所列的物品名称、规格、等级是否与库存物品相符合,并注意查看凭证上的字迹是否清楚,有无涂改现象,印章是否齐全,领料日期是否准确。

在审查无误后,才可待发物资发放给请领部门,同时根据实际发出的物资类别、规格、数量等填制必要的物资发放单据。

(2) 仓库清理 物资交付工作结束之后,仓储人员需对仓库进行内部清理。

清理账单,即相关的文字记录与数据统计,以便为永续性盘存提供相应的信息,同时有助于时

<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

刻掌握库存中的物资情况。

地面清理，即进行清洁、整理工作，保证库内的环境卫生。

物资管理，对于一些已经开箱或开包的物资，做好保洁、保质工作，谨防由此而引起物资的消耗。

.....

<<酒店管理制度表格流程规范大全>>

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>