

# 酒店经理必备书

## 酒店经理人

### 《酒店宾馆规范化管理全书》

# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**咨询电话：** 13684609885    0451- 88342620    **招生网站：**<http://www.mh jy. net>

**电子邮箱：** [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)    **颁证单位：**中国经济管理大学    **主办单位：**美华管理人才学校

## 全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



美华论坛  
[www.mh jy. net](http://www.mh jy. net)



职业经理 MBA 整套实战教程

**MBA 经理教材免费下载**    网址：[www.mh jy. net](http://www.mh jy. net)

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

# 目 录

## 第一章 酒店宾馆组织结构与责权

- 一、经济型酒店组织结构范例
- 二、中小型酒店组织结构范例
- 三、宾馆组织结构范例
- 四、总经理室职责
- 五、前厅部职责
- 六、管家部职责
- 七、康乐部职责
- 八、财务部职责

## 第二章 总经理室规范化管理

- 一、总经理室组织结构范例之一
- 二、总经理室组织结构范例之二
- 三、预算编制程序
- 四、年度预算编制程序
- 五、年度预算编制平衡流程
- 六、年度预算调整流程
- 七、公文收发流程
- 八、内部发文流程

## 第三章 前厅部规范化管理

- 一、某大型酒店/宾馆前厅部组织结构图

- 二、有预订的散客接待工作流程
- 三、无预订的散客接待工作流程
- 四、团体接待工作流程
- 五、客人入住工作流程
- 六、更改预订处理流程
- 七、散客结账工作流程
- 八、散客离店行李服务流程
- 九、团队离店行李服务流程

## **第四章 客房部规范化管理**

- 一、某酒店/宾馆的客房部组织结构
- 二、客房检修工作流程
- 三、客人换房工作流程
- 四、遗留物品处理工作流程
- 五、客人投诉处理工作流程

## **第五章 管家部规范化管理**

- 一、管家部组织结构图
- 二、客衣洗涤工作流程
- 三、布草水洗工作流程
- 四、客房布草平烫工作流程

## **第六章 康乐部规范化管理**

- 一、康乐部组织结构图

- 二、健身房服务工作流程
- 三、桑拿室服务工作流程
- 四、美容室服务工作流程
- 五、美发室服务工作流程
- 六、歌舞厅服务工作流程

## **第七章 餐饮部规范化管理**

- 一、餐饮部组织结构
- 二、餐厅服务工作流程
- 三、厨房工作流程
- 四、客房送餐工作流程

## **第八章 采购部规范化管理**

- 一、酒店/宾馆采购部组织结构图
- 二、采购计划编制流程
- 三、酒店食品采购流程

## **第九章 财务部规范化管理**

- 一、财务部组织结构范例
- 二、餐饮收银工作流程
- 三、采购成本控制流程

## **第十章 营销部规范化管理**

- 一、大中型酒店/宾馆营销部组织结构图

二、预订管理流程

三、宴会销售流程

四、市场销售流程

五、旅行团接待流程

六、VIP 接待工作流程

## 第十一章 工程部规范化管理

一、工程部组织结构

二、设备更新申请流程

三、日常报修工作流程

## 第十二章 商务中心规范化管理

一、商务中心组织结构

二、商品采购管理流程

三、商品导购管理流程

四、票务服务工作流程

## 第十三章 电脑部规范化管理

一、某酒店/宾馆电脑部组织结构

二、设备购置管理流程说明

## 第十四章 保安部规范化管理



- 一、保安部组织结构范例
- 二、动用明火审批流程
- 三、捡拾物品处理流程
- 四、消防火警处理流程

## 第十五章 行政部规范化管理

- 一、政部组织结构
- 二、车辆使用管理流程
- 三、车辆维修管理流程

## 第十六章 人力资源部规范化管理


- 一、人力资源部组织结构
- 二、招聘与录用管理流程
- 三、员工培训管理流程
- 四、员工奖惩管理流程



职业经理 MBA 整套实战教程

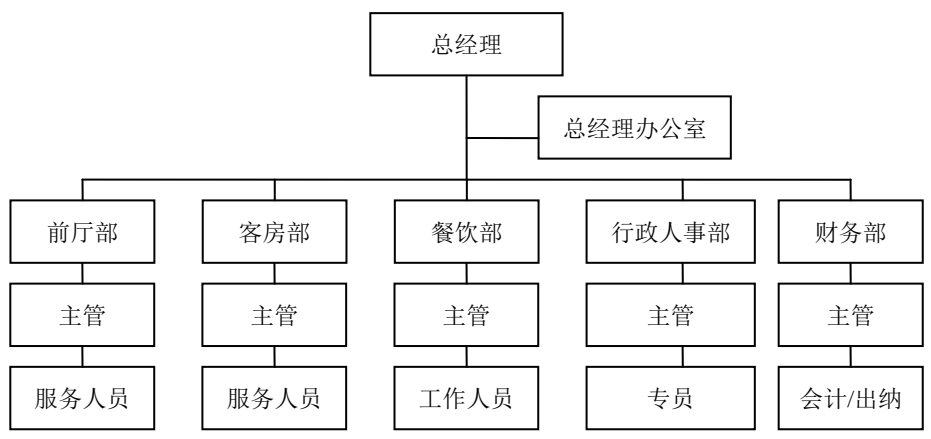
---

**MBA 经理教材免费下载** 网址: [www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

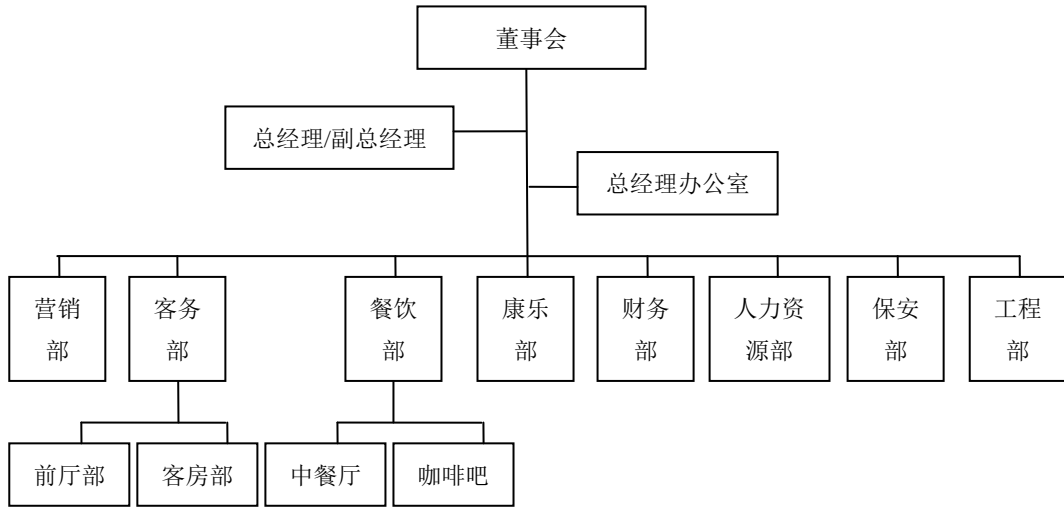


## 第一章 酒店宾馆组织结构与责权

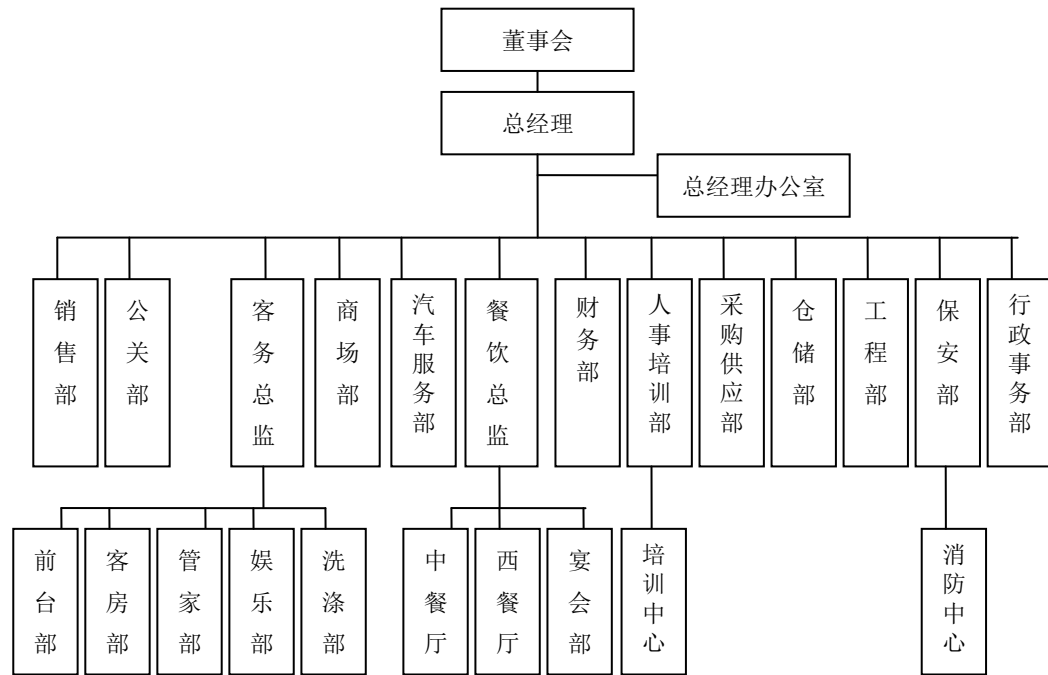
# 一、 经济型酒店组织结构范例



# 二、 中小型酒店组织结构范例



### 三、宾馆组织结构范例



## 四、总经理室职责

职责 1	酒店/宾馆发展战略、发展目标、各阶段经营计划、年度报告等的草拟、发布
职责 2	酒店/宾馆各项规章制度的草拟、审核、审批
职责 3	关注市场发展动态，掌握市场状况，建立信息档案，为领导决策提供咨询
职责 4	酒店/宾馆内部公文函件的草拟、待签发文稿的审核
职责 5	酒店/宾馆各行政会议、总经理办公会议的安排，编写会议纪要和决议
职责 6	负责检查各业务部门会议决议的贯彻执行情况
职责 7	协调、平衡各科室、业务部门之间的关系
职责 8	总经理及总经理室所控制车辆的调配使用
职责 9	公文收发、打字复印、通讯以及文书档案的管理和印章的使用管理
职责 10	来信来访处理及处理客人向总经理室的投诉
职责 11	安排各类客人的接待工作
职责 12	完成总经理交办的其他各项工作



职业经理 MBA 整套实战教程

**MBA 经理教材免费下载** 网址: [www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

## 五、前厅部职责

职责 1	预订服务管理
职责 2	提供客房、价格等相关咨询服务并协助处理客人投诉
职责 3	散客入住登记、住宿消费记录统计、结账工作管理
职责 4	VIP 客人、团队客人等的接待管理
职责 5	散客、团队行李入店、离店服务管理
职责 6	客人行李寄存服务管理
职责 7	委托代办服务管理
职责 8	迎宾及客人引领服务管理
职责 9	客人资料、意见要求等的收集、整理、统计汇总
职责 10	公司领导交办的其他工作事项

# 六、管家部职责

职责 1	本部门各项规章制度、服务规范、操作规程的建立、完善、具体实施
职责 2	酒店/宾馆客房内各类用品、消耗品的配备、库存管理
职责 3	酒店/宾馆内各类客用品、布草等的洗涤、清洁管理
职责 4	酒店/宾馆公共区域清洁卫生管理
职责 5	为住宿客人提供洗衣等服务
职责 6	酒店/宾馆内各类设施、设备的维护、清洁保养
职责 7	酒店/宾馆定期消毒、灭菌管理
职责 8	酒店/宾馆内外绿化、环境美化管理
职责 9	贵宾客房的服务管理
职责 10	客人投诉处理及与客人的关系管理
职责 11	根据住店客人要求为其提供其他服务
职责 12	酒店/宾馆领导交办的其他工作事项


## 七、康乐部职责

职责 1	酒店/宾馆内各康乐服务项目规章制度、服务规范等的建立与实施
职责 2	酒店/宾馆内各康乐项目设备、设施使用、维修管理制度的制定与实施
职责 3	酒店/宾馆各康乐项目营销计划、促销方案的制定与实施
职责 4	酒店/宾馆内各康乐项目现场卫生管理
职责 5	酒店/宾馆内各康乐项目现场服务管理
职责 6	酒店/宾馆内各康乐服务项目 VIP 客人开拓与关系维护
职责 7	酒店/宾馆内各康乐服务项目收费标准的制定与监督实施
职责 8	酒店/宾馆内各康乐服务项目服务人员服务技能的培训管理
职责 9	客人投诉处理
职责 10	完成酒店/宾馆领导交办的其他工作事项



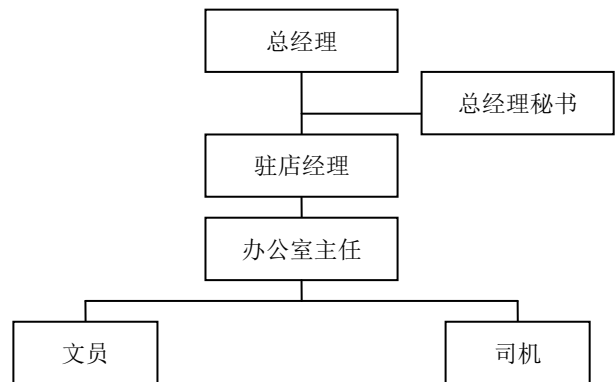
## 八、 财务部职责

职责 1	酒店/宾馆财务收支汇总平衡
职责 2	酒店/宾馆发展所需资金的筹集、运用规划、使用分配管理
职责 3	酒店/宾馆内固定资产的管理
职责 4	资金收支管理
职责 5	酒店/宾馆财务预算管理，成本控制
职责 6	酒店/宾馆内新开发项目的预测与风险分析
职责 7	酒店/宾馆财务状况分析，定期提供财务分析报告
职责 8	酒店/宾馆重大合作项目合同评审及建议
职责 9	酒店/宾馆财务信息化管理的建设与推进
职责 10	协助人力资源部做好财务部员工队伍建设
职责 11	公司领导交办的其他工作事项

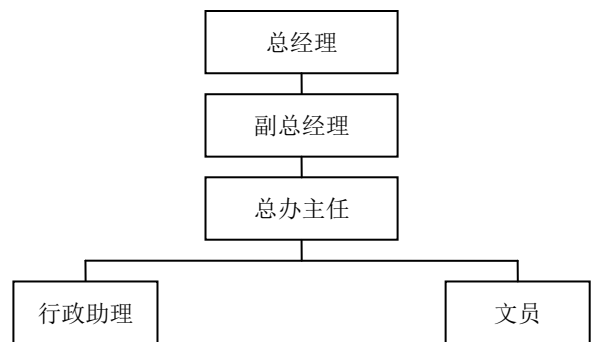


## 第二章 总经理室规范化管理

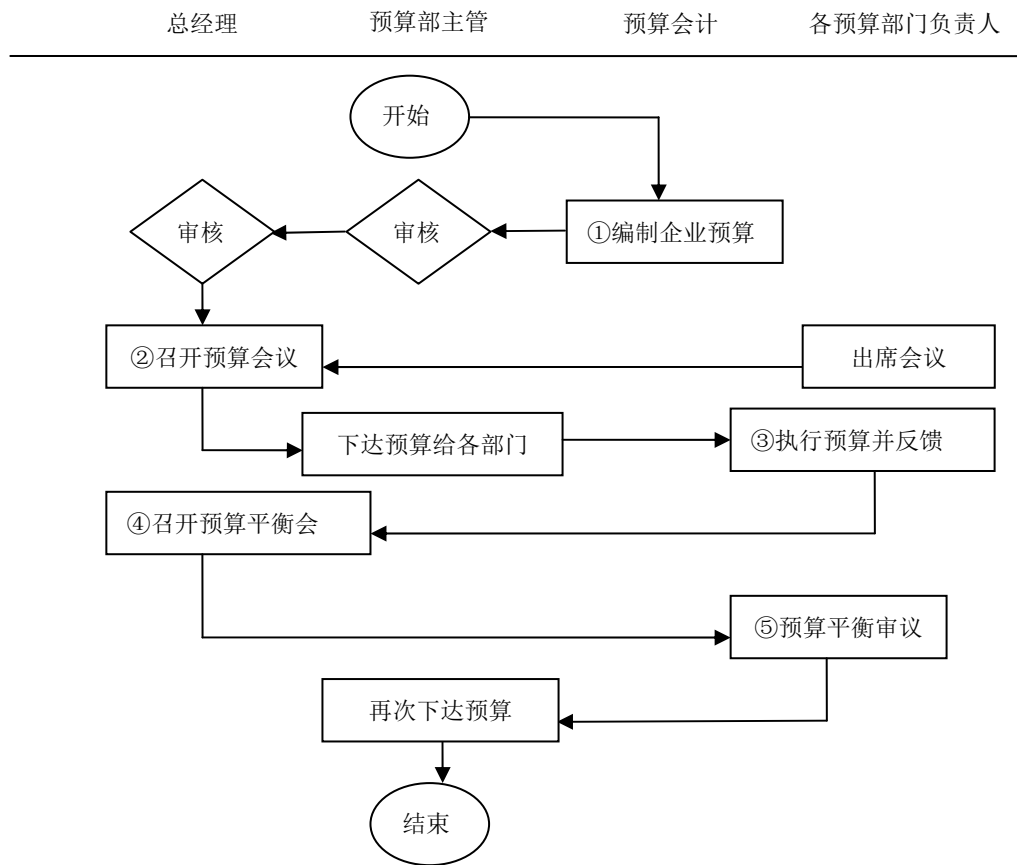
一、 总经理室组织结构范例之一



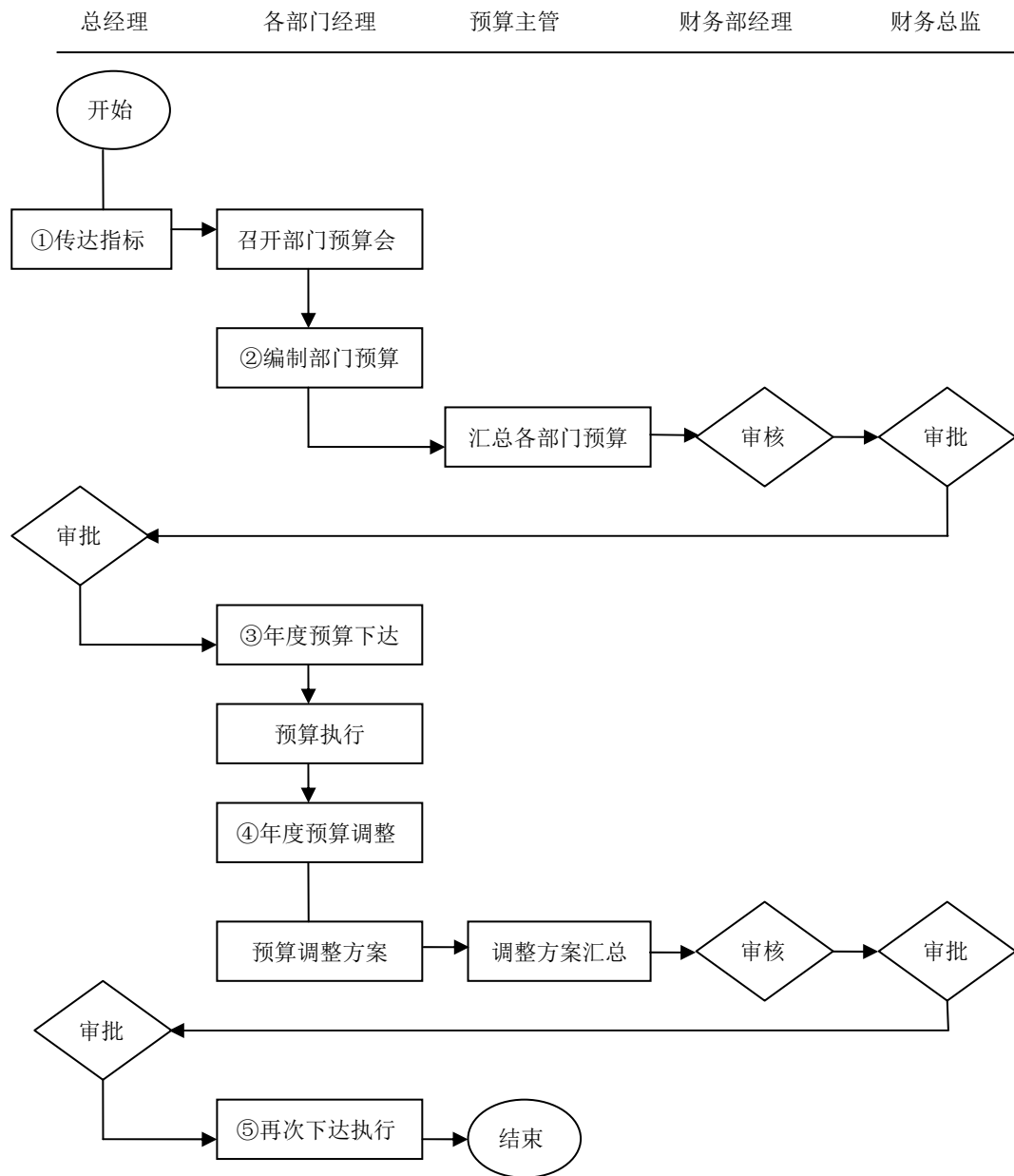
二、 总经理室组织结构范例之二



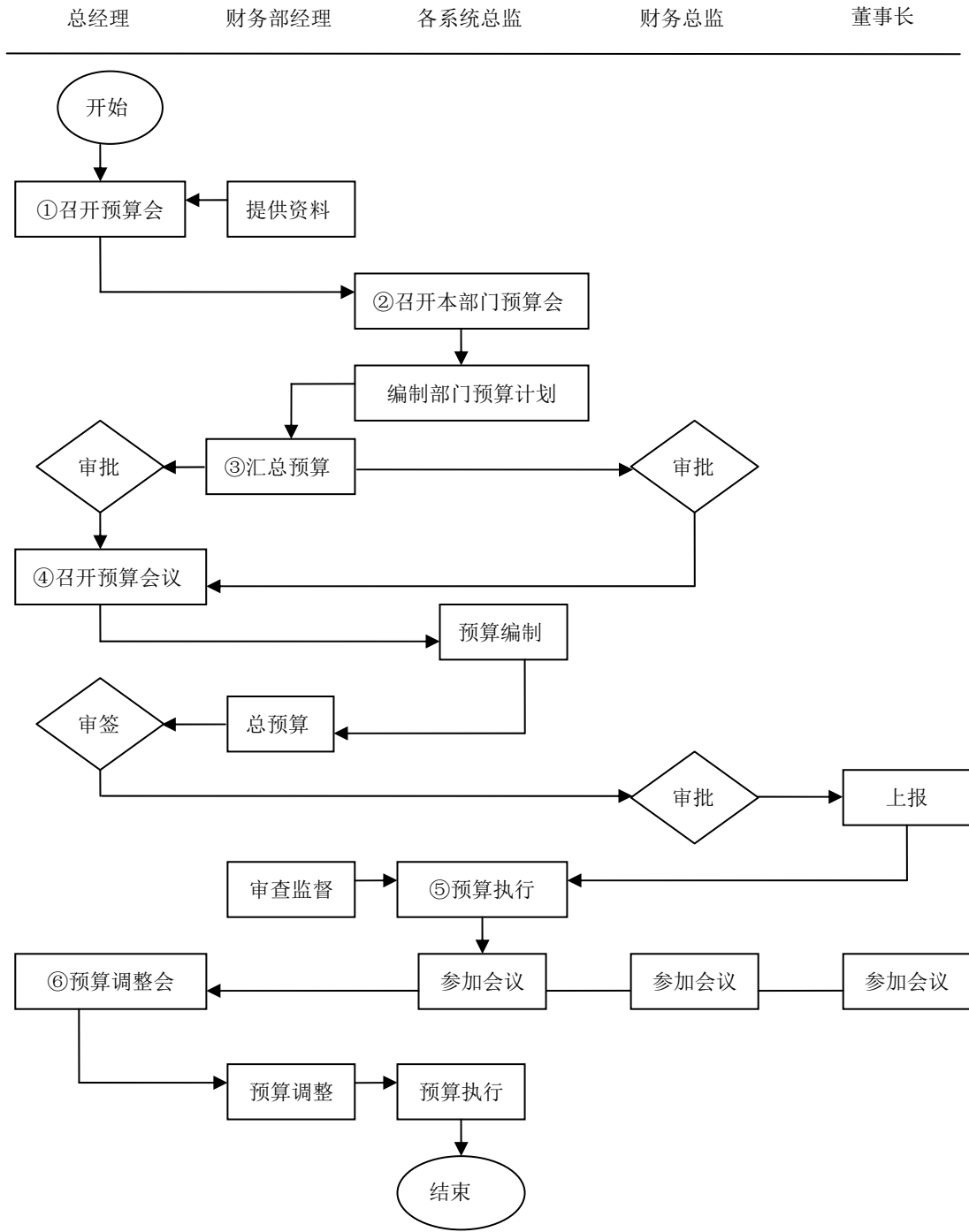
### 三、预算编制程序



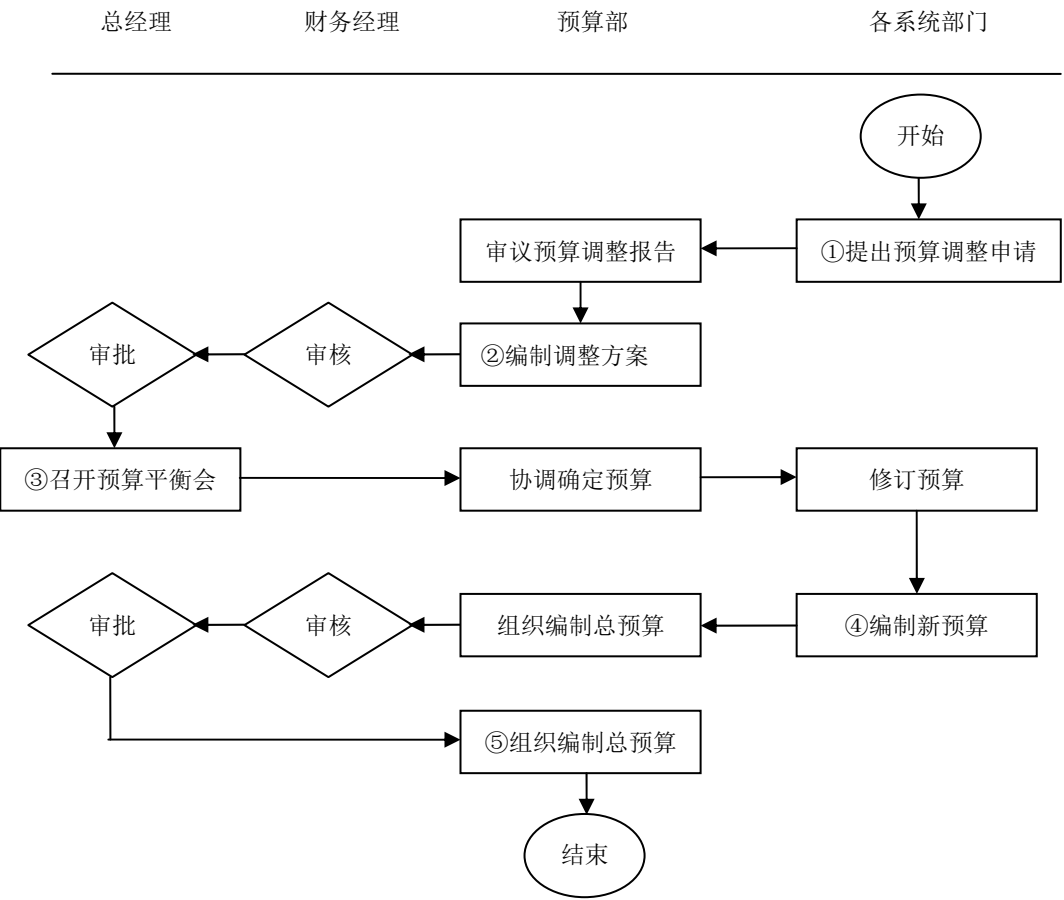
## 四、年度预算编制程序



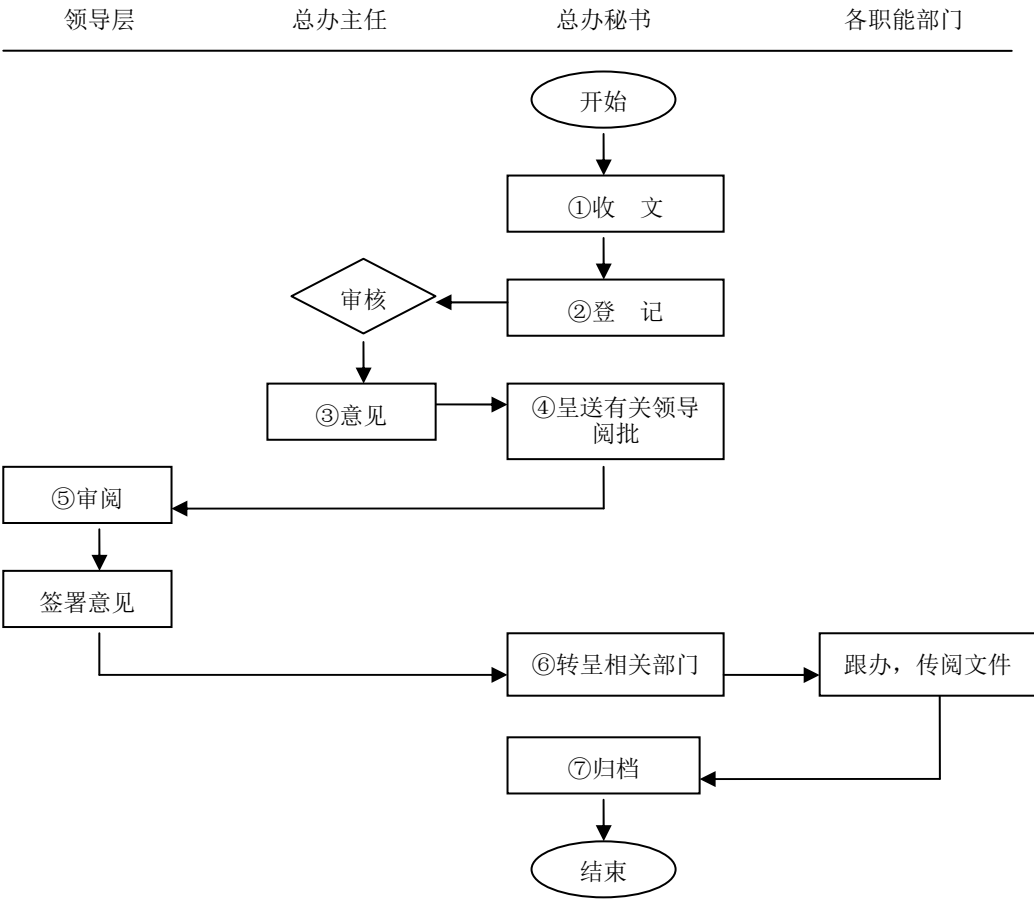
# 五、年度预算编制平衡流程



# 六、年度预算调整流程

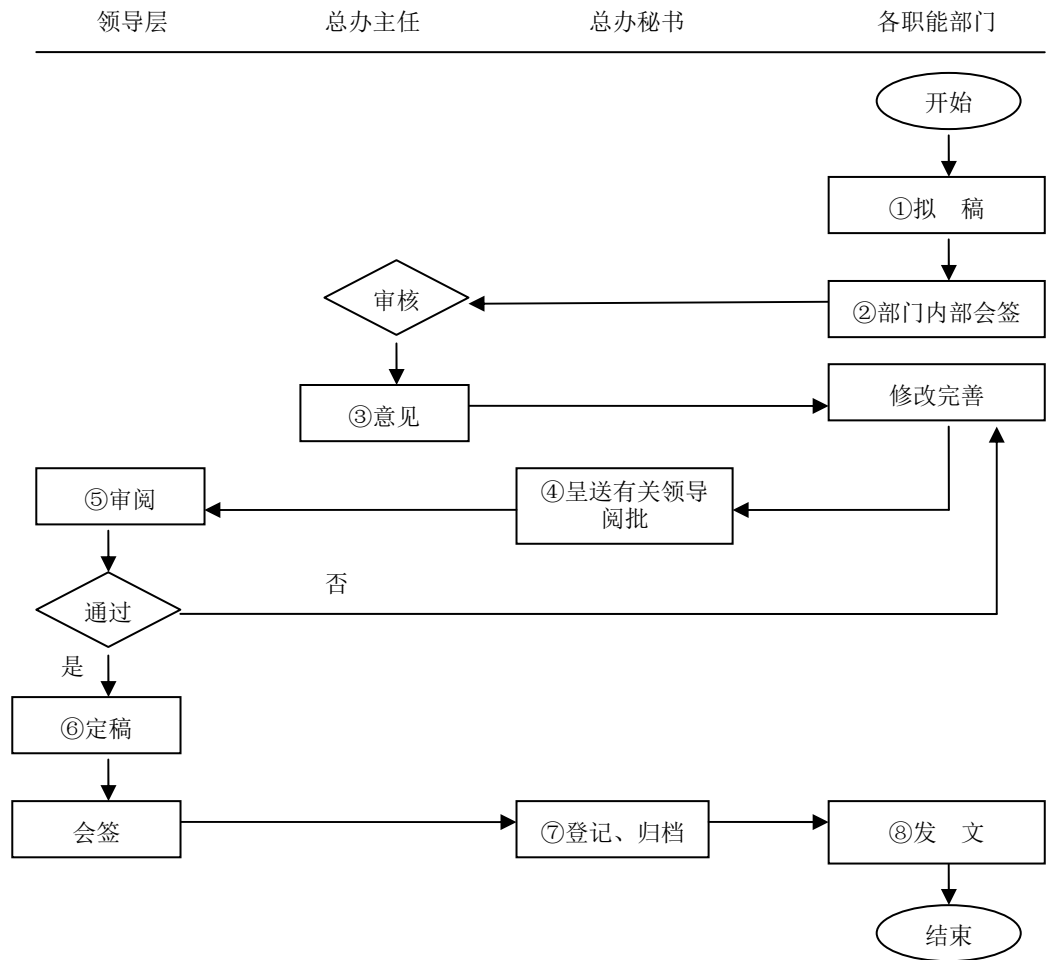


# 七、公文收发流程





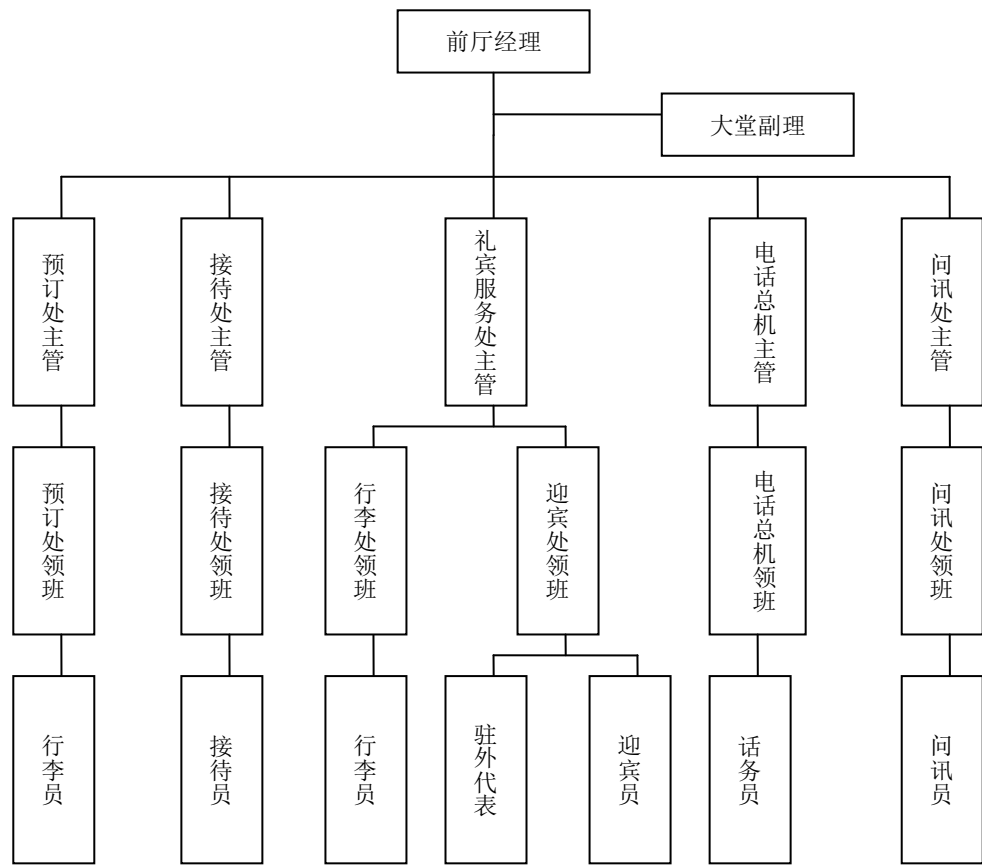
# 八、内部发文流程



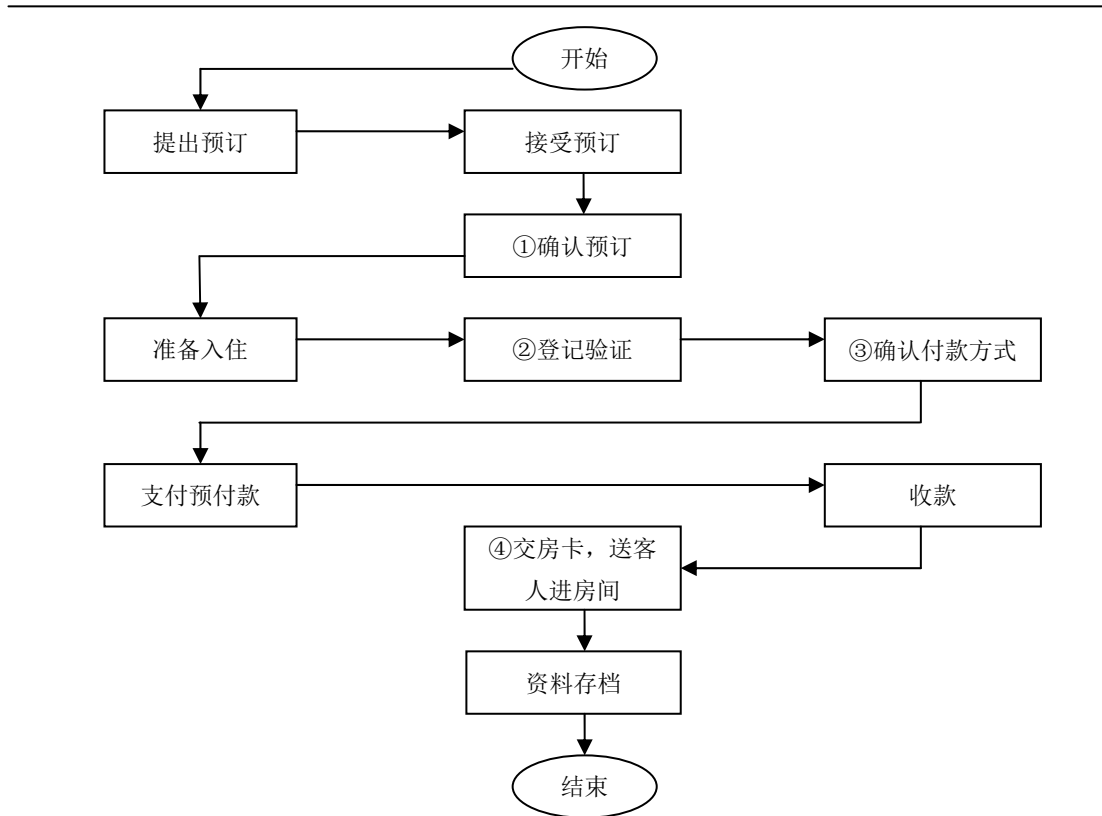


### 第三章 前厅部规范化管理

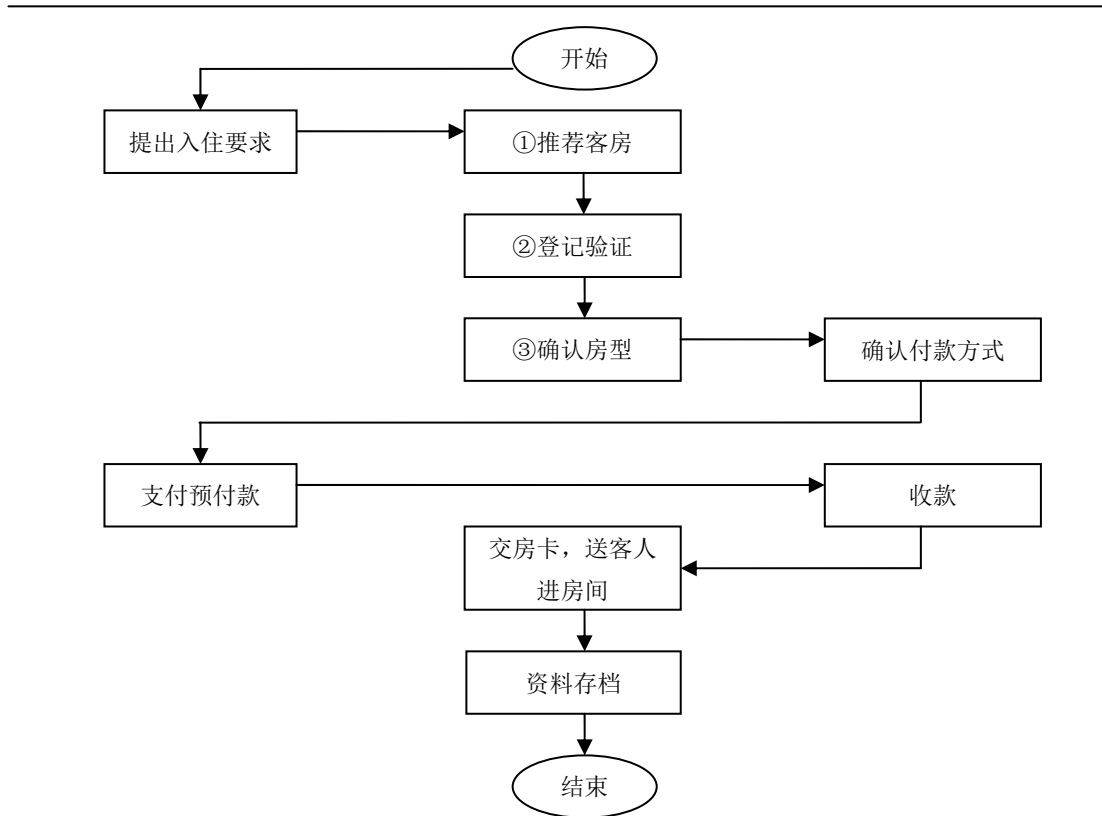
一、 某大型酒店/宾馆前厅部组织结构图



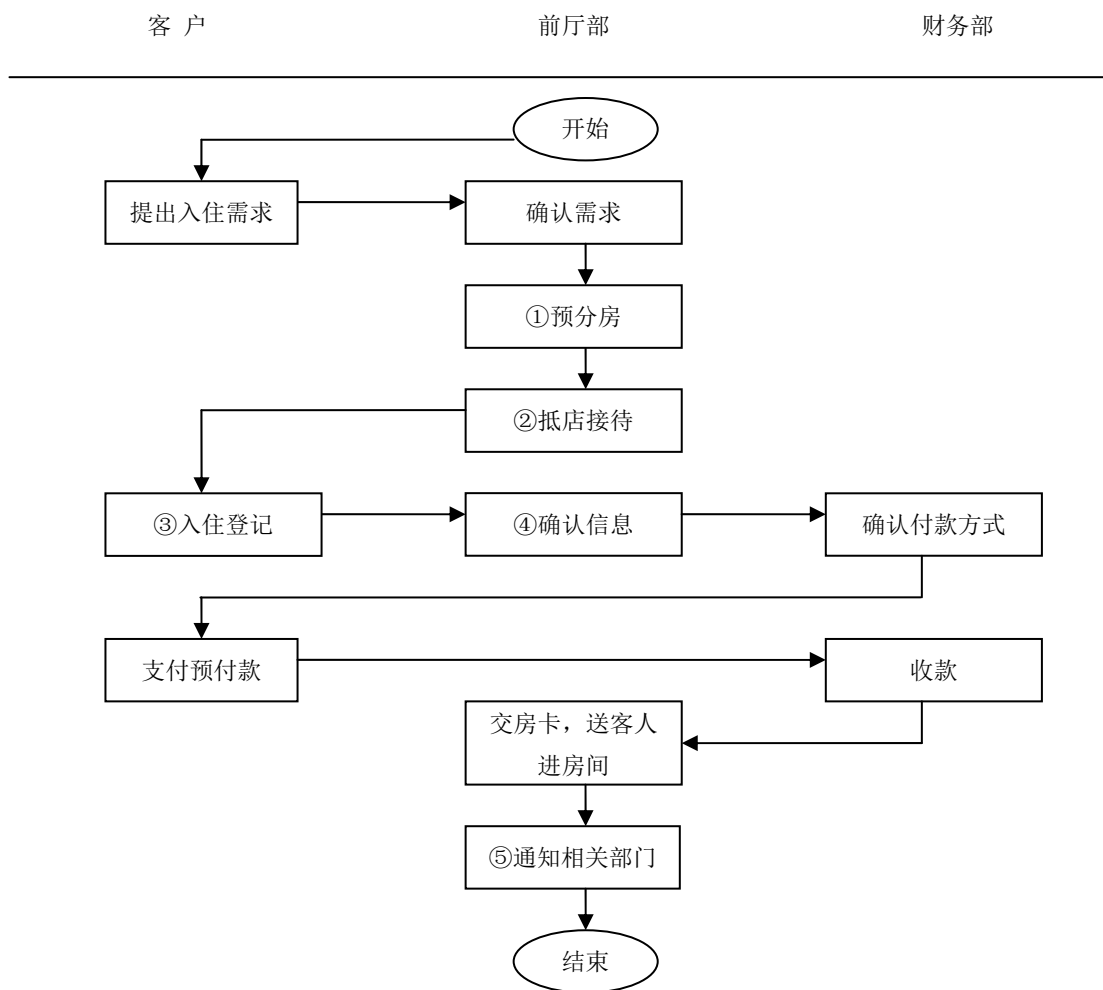
二、有预订的散客接待工作流程



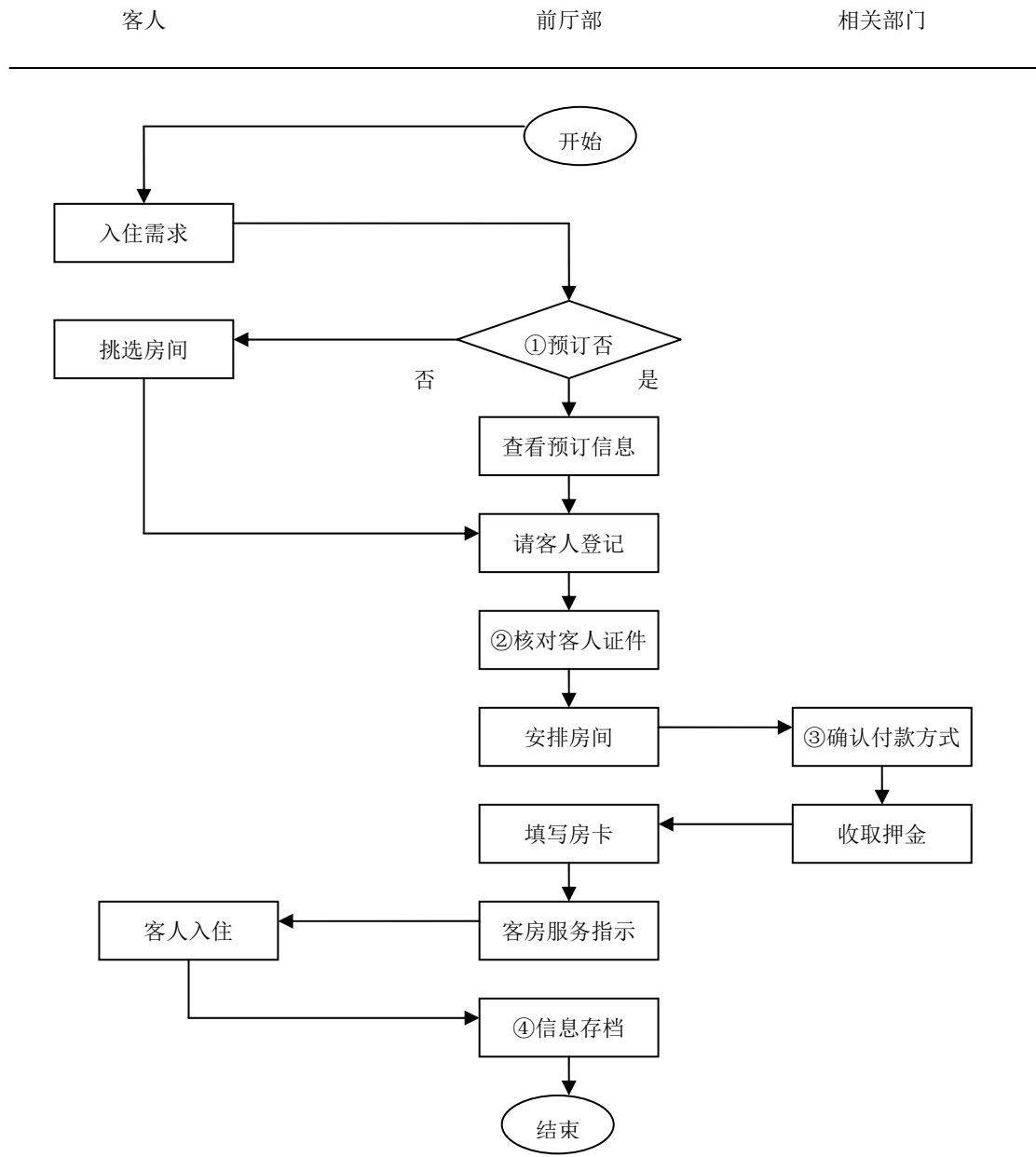
### 三、无预订的散客接待工作流程



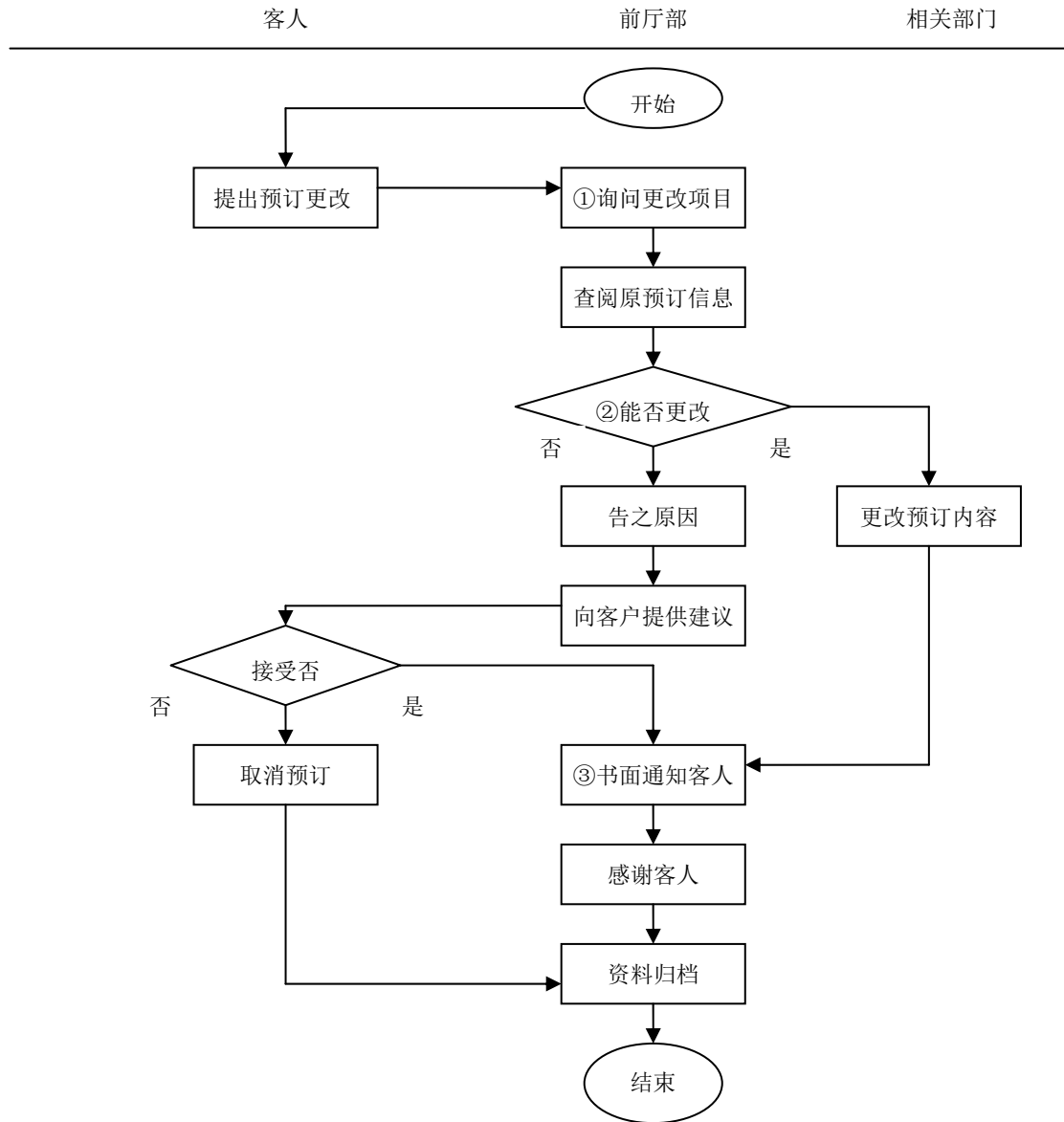
## 四、团体接待工作流程



# 五、客人入住工作流程

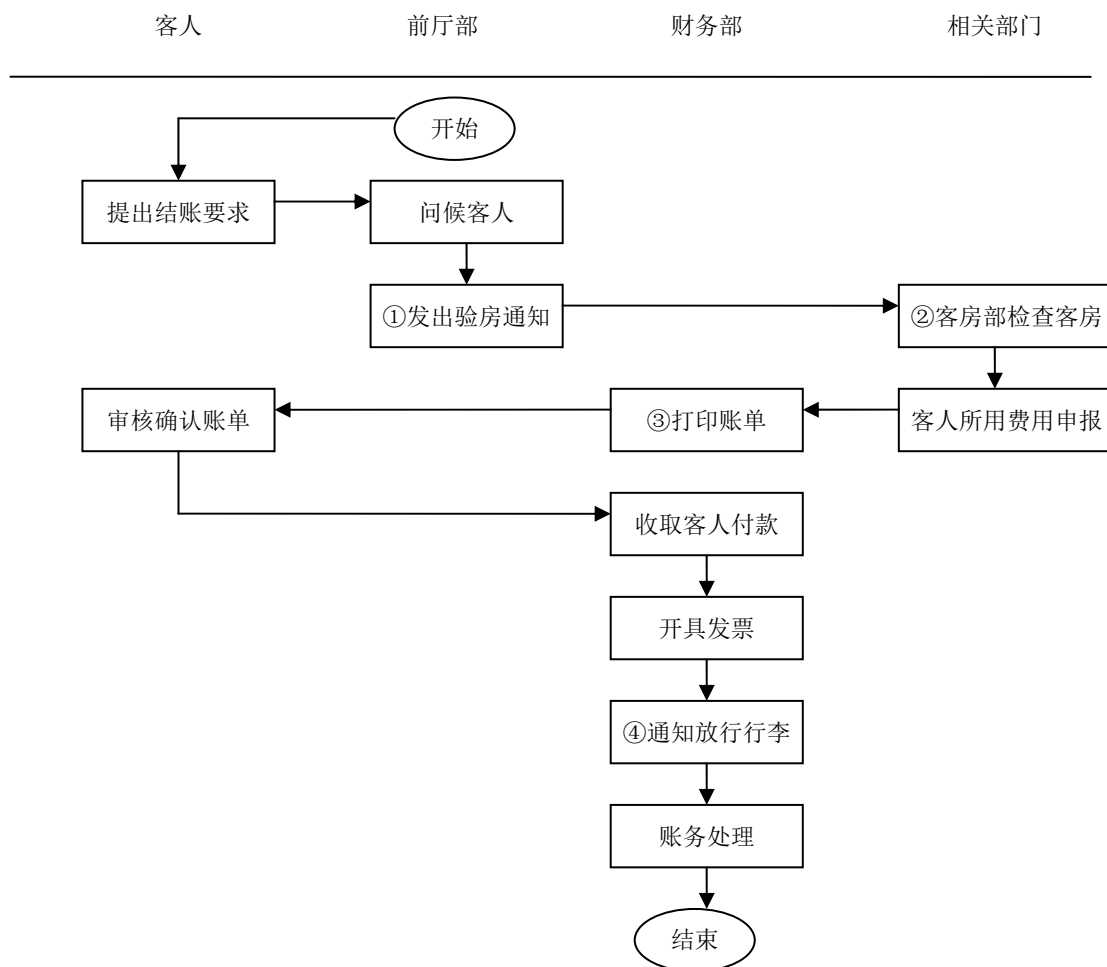


# 六、更改预订处理流程

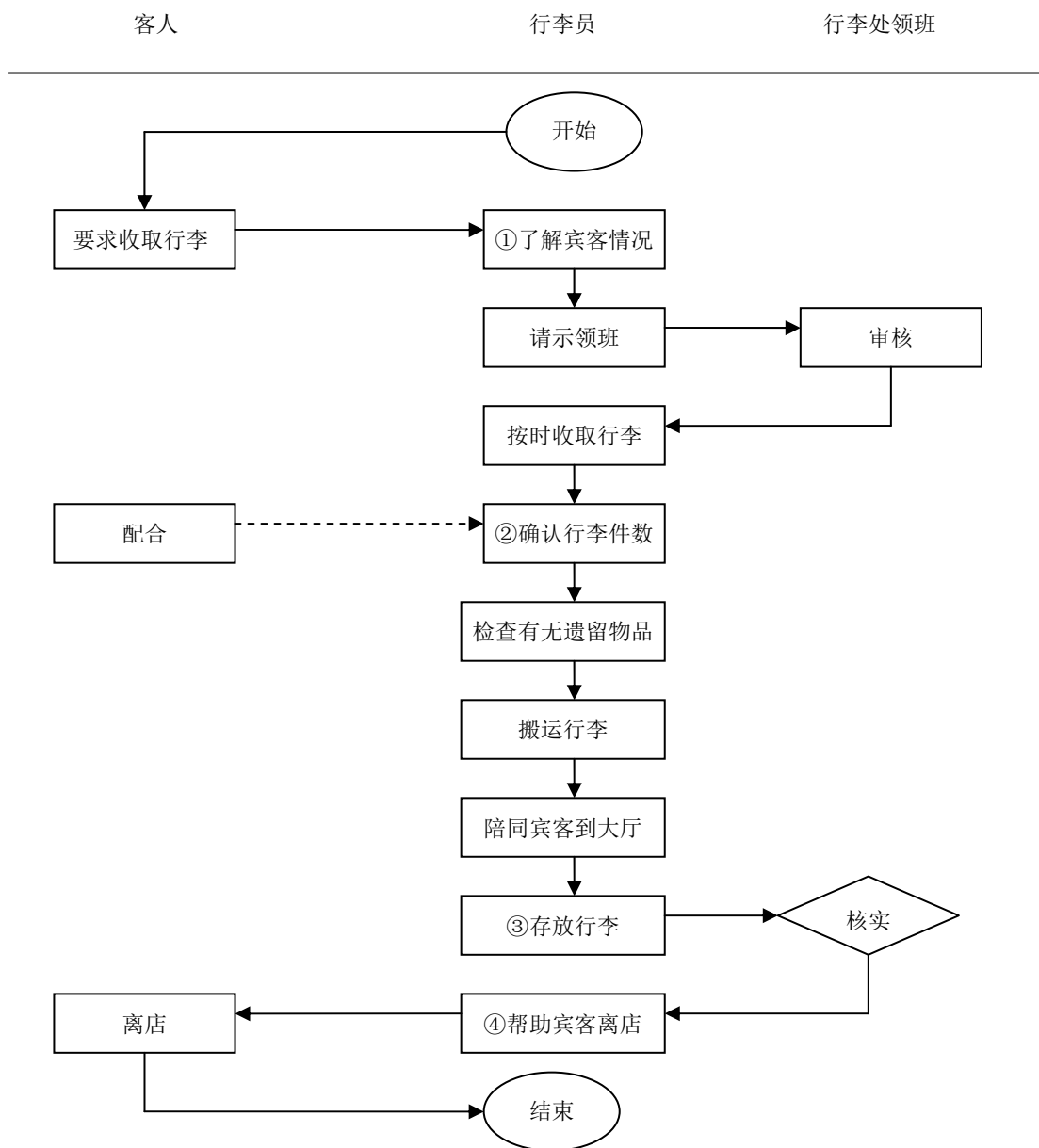




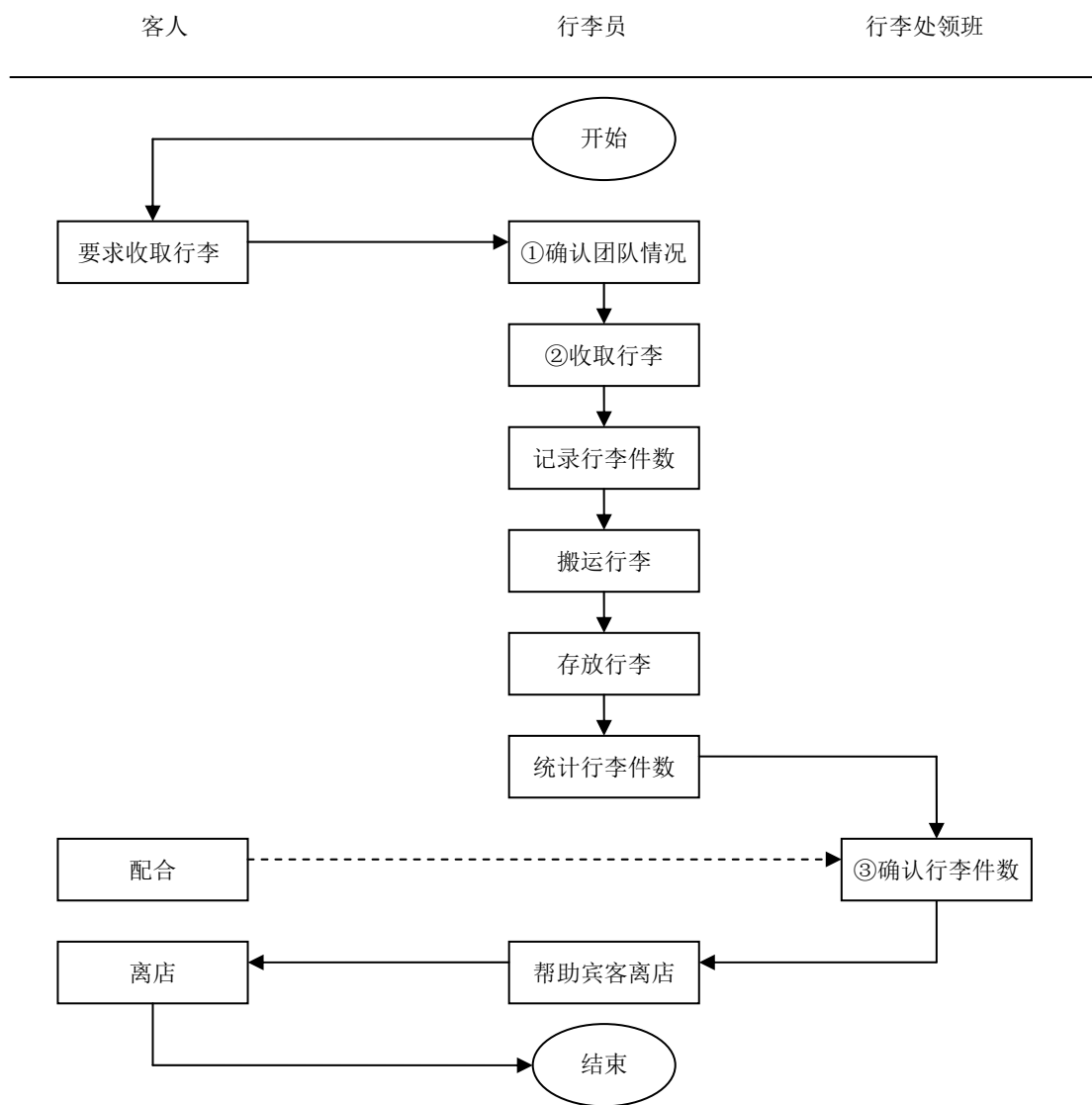
## 七、散客结账工作流程




## 八、散客离店行李服务流程



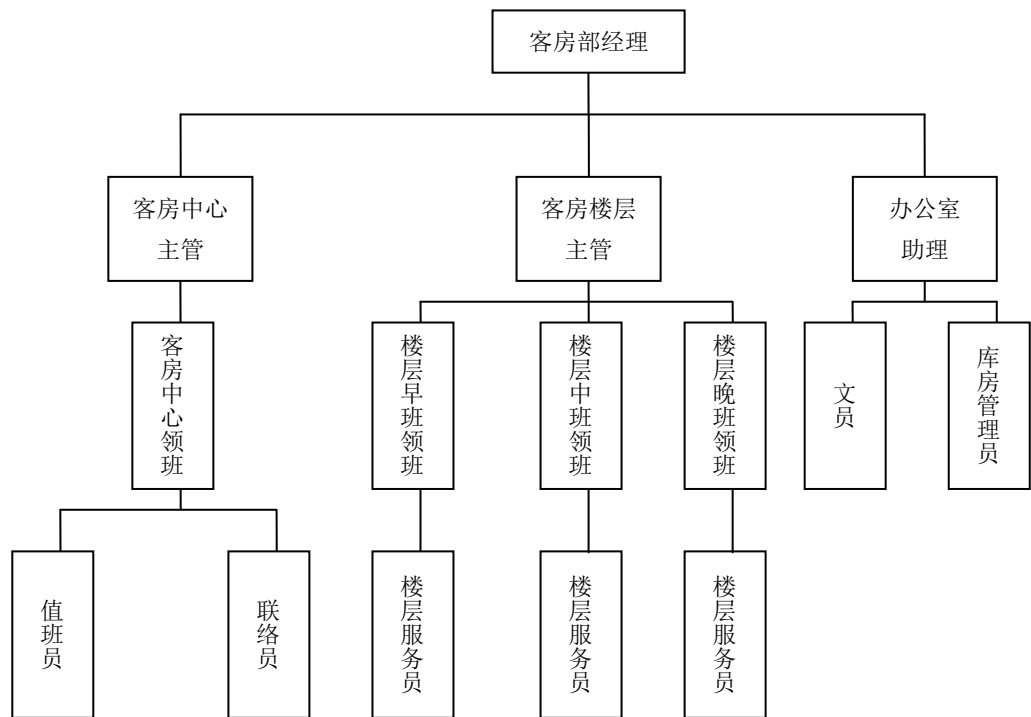
## 九、团队离店行李服务流程





## 第四章 客房部规范化管理

一、 某酒店/宾馆的客房部组织结构



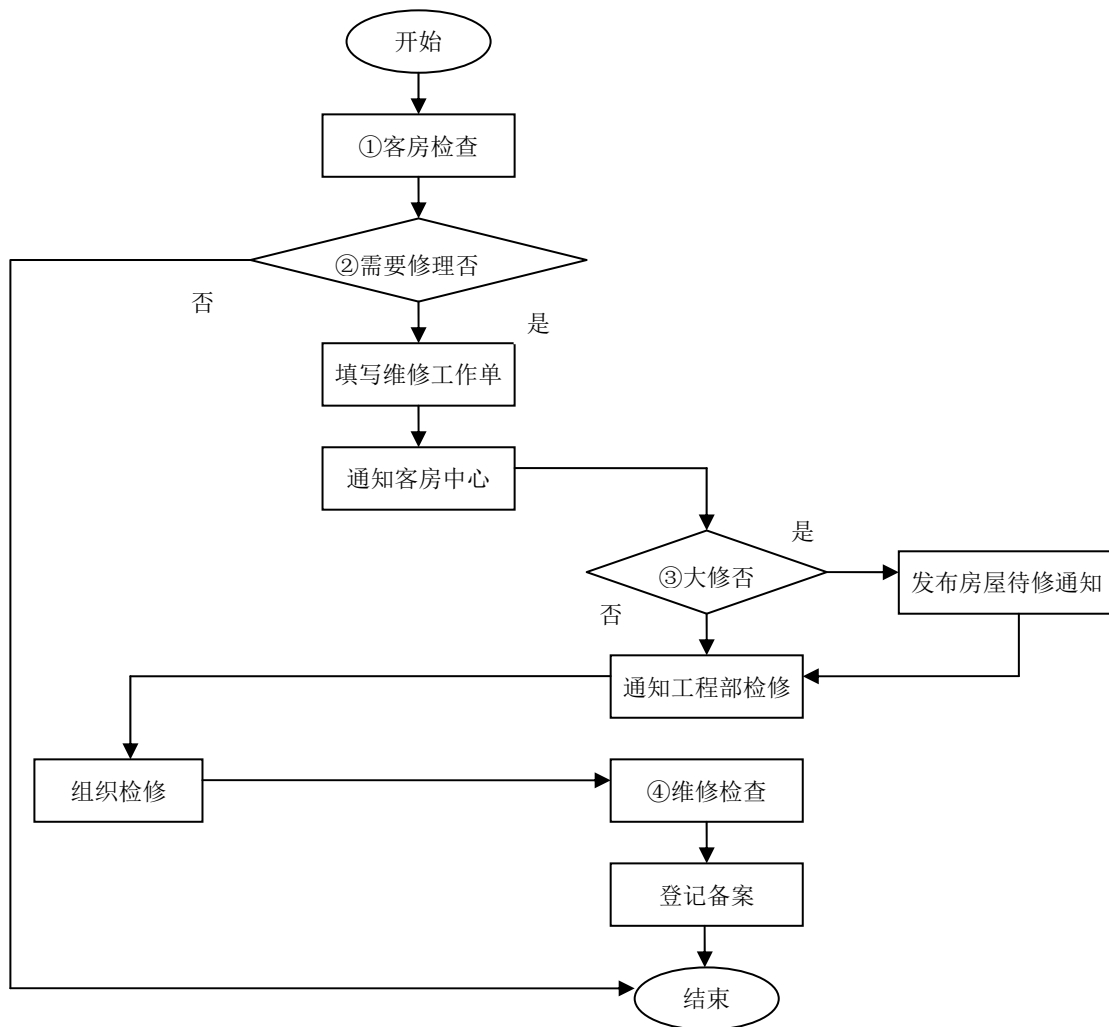
## 二、客房检修工作流程

工程部值班员

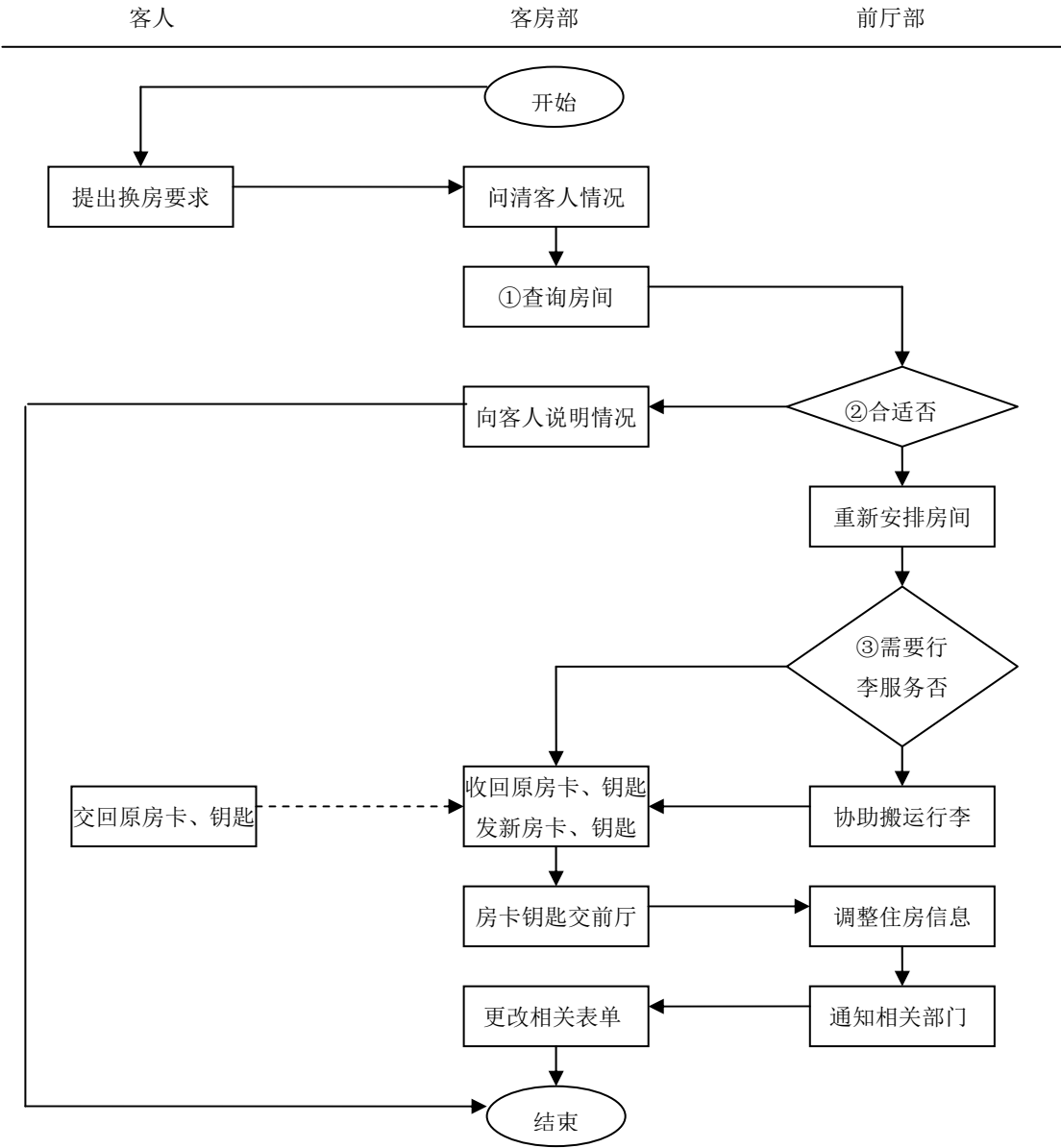
楼层服务员

客房中心值班员

客房中心联络员



### 三、客人换房工作流程



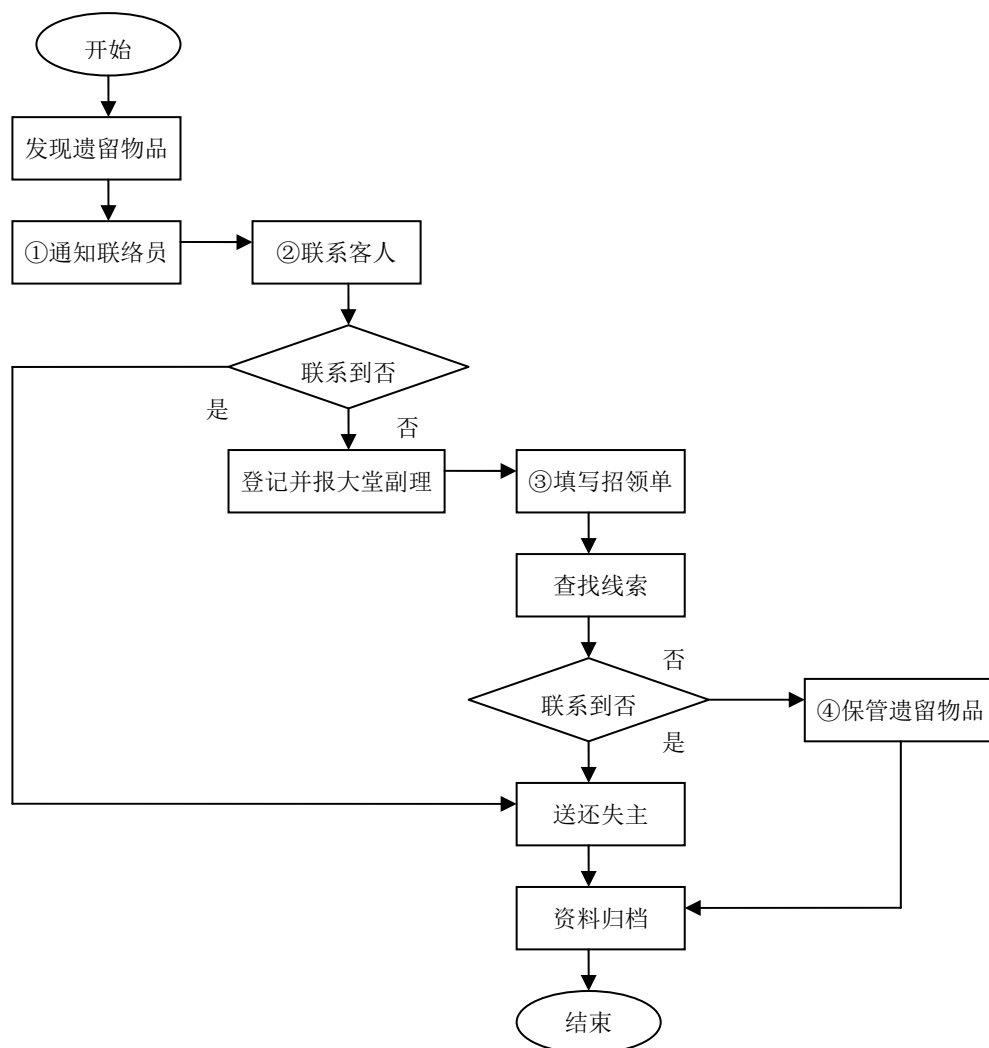
## 四、遗留物品处理工作流程

楼层服务员

客房中心联络员

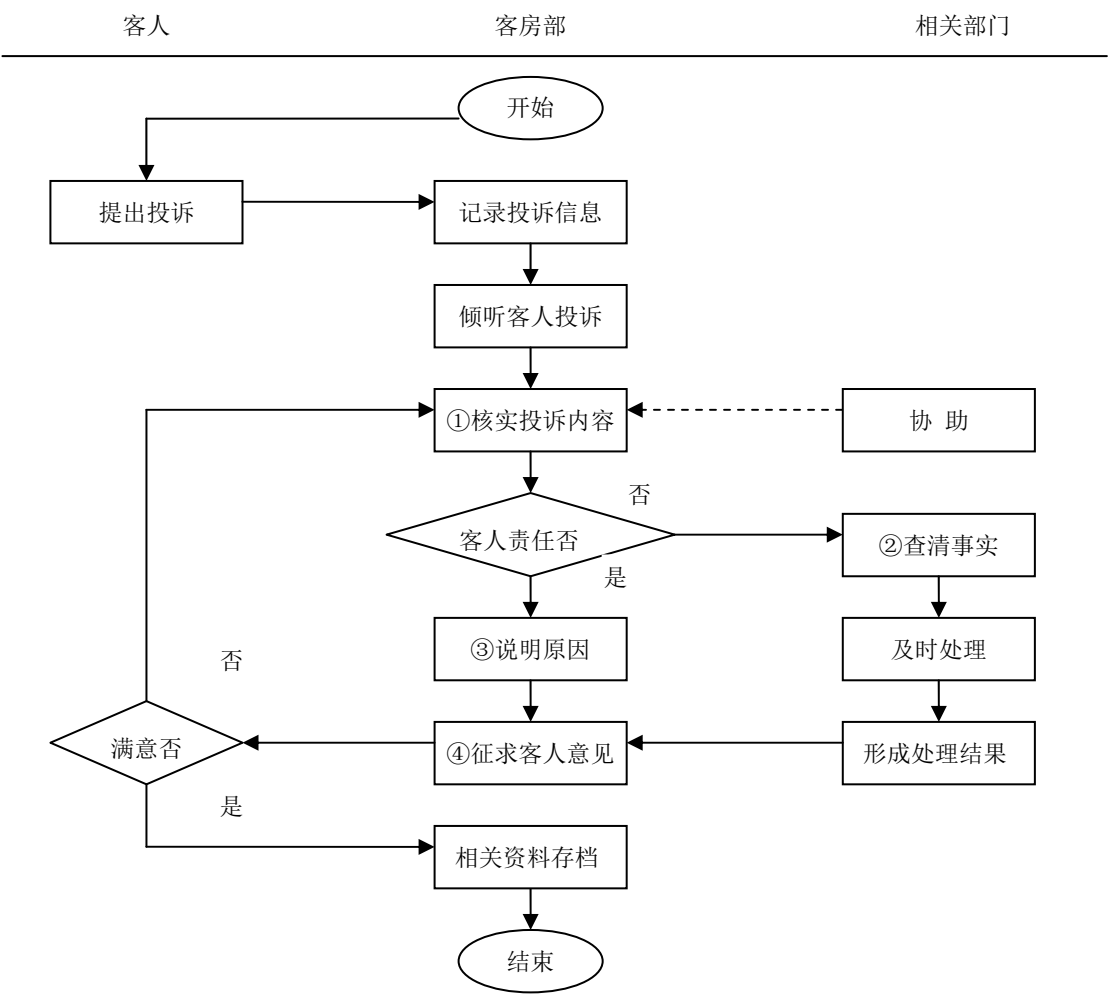
大堂副理


相关部门





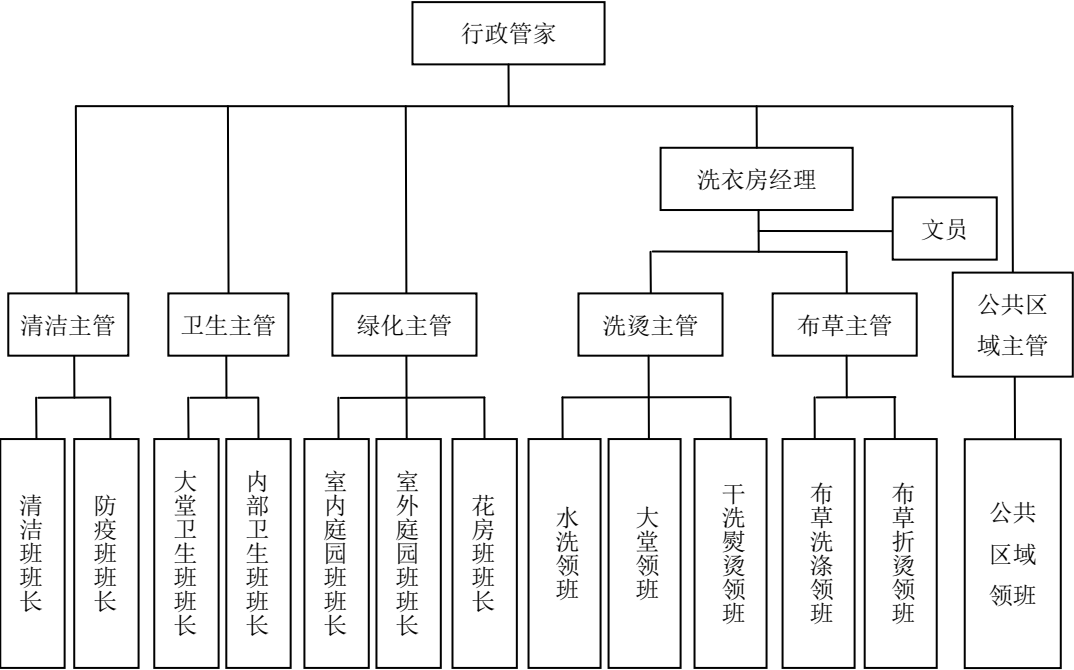
# 五、客人投诉处理工作流程



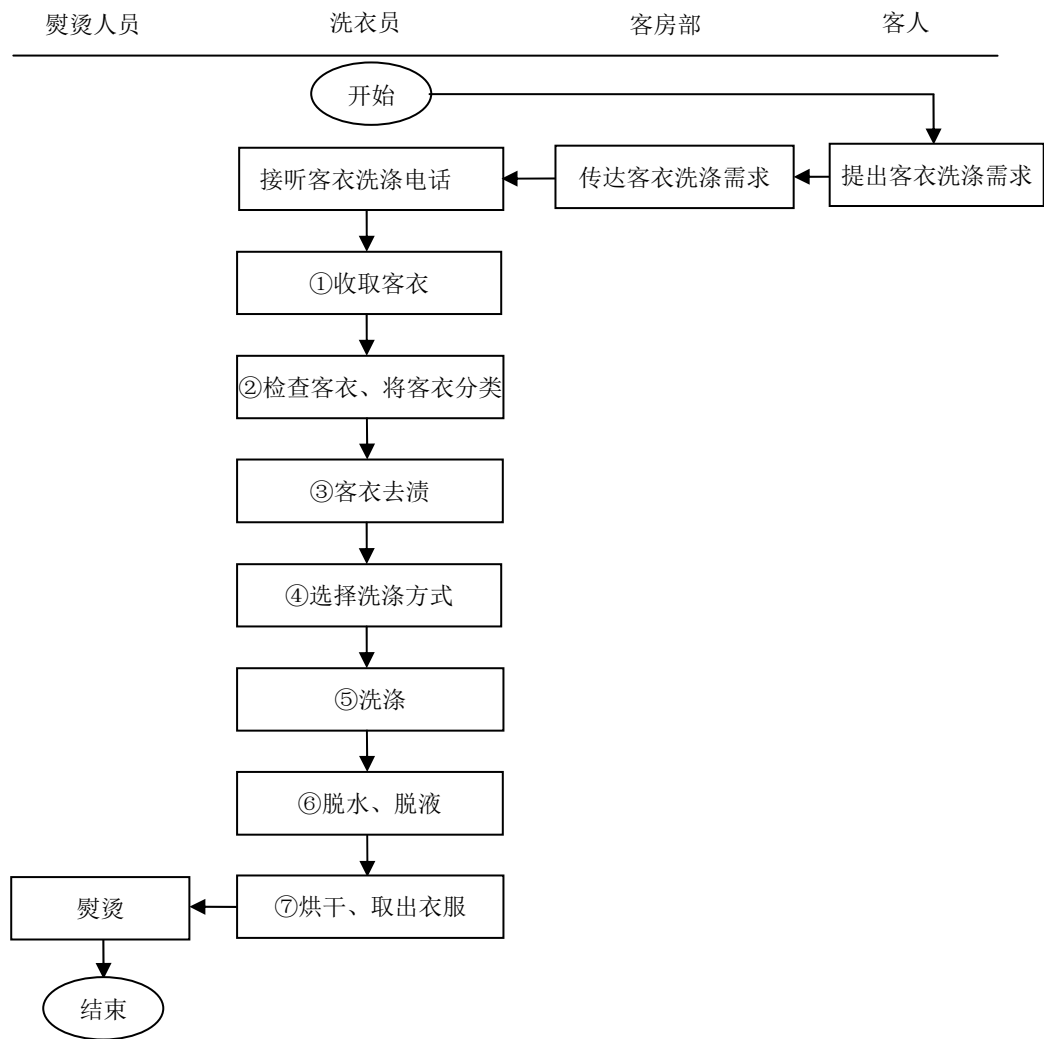


## 第五章 管家部规范化管理

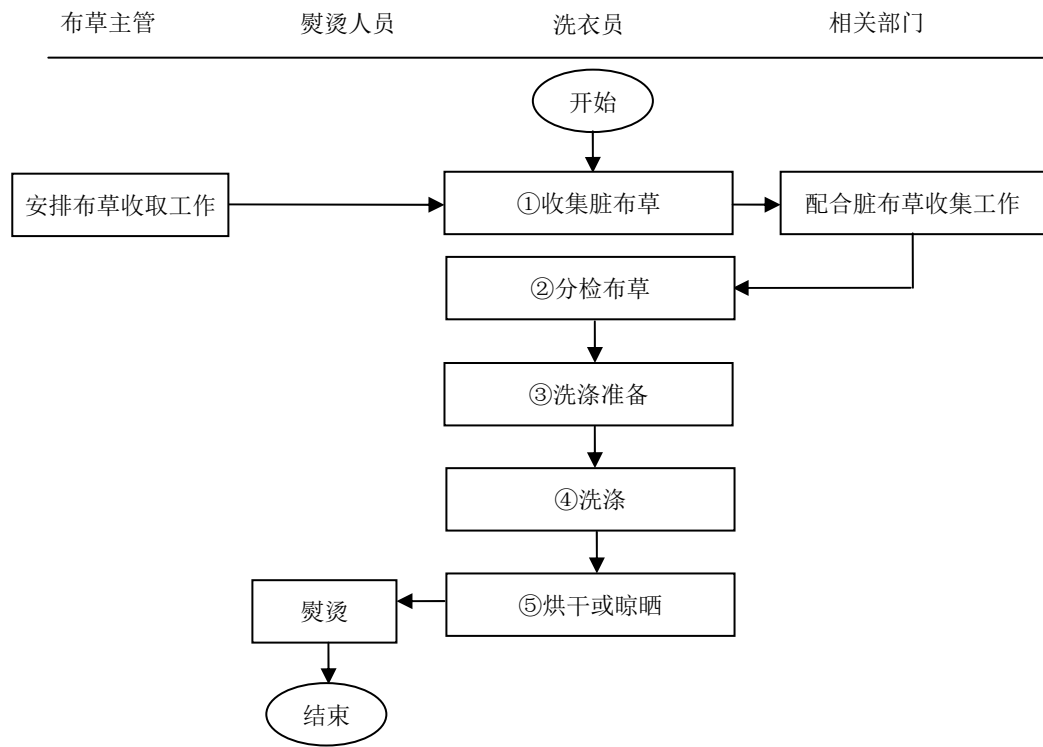
一、 管家部组织结构图



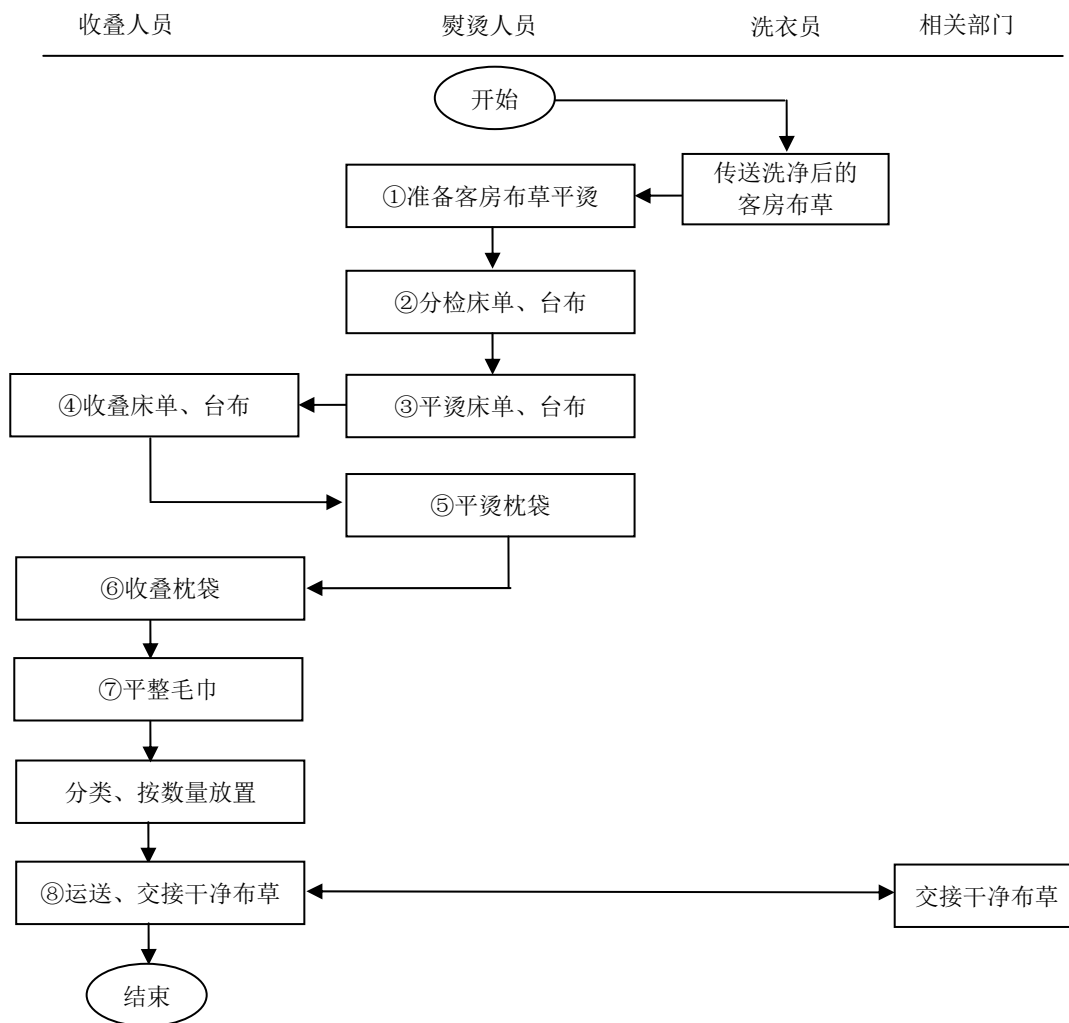
## 二、客衣洗涤工作流程




### 三、布草水洗工作流程



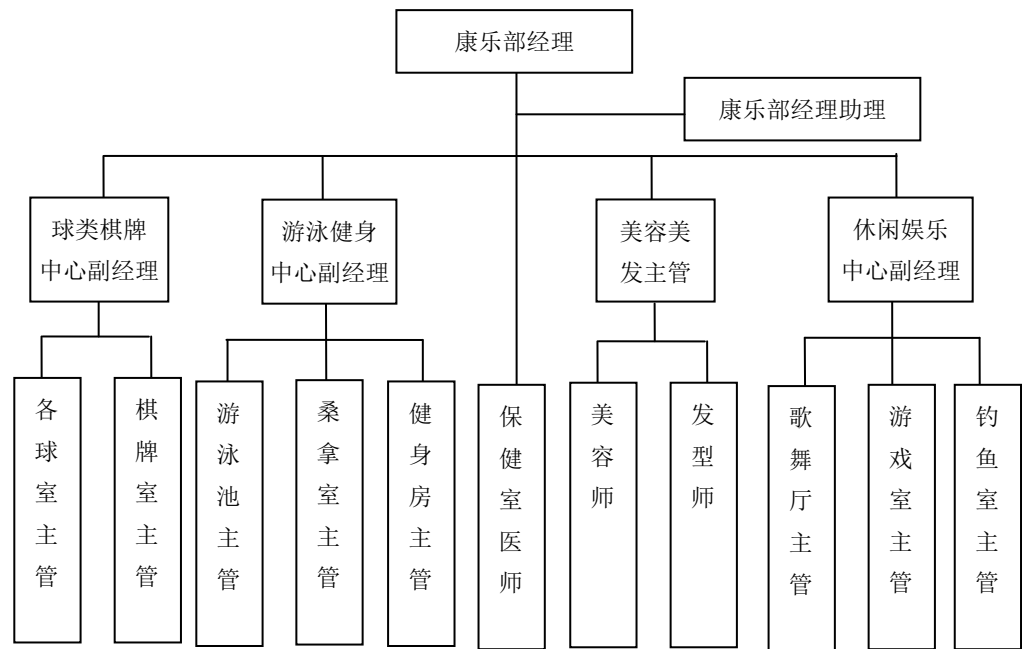
## 四、客房布草平烫工作流程





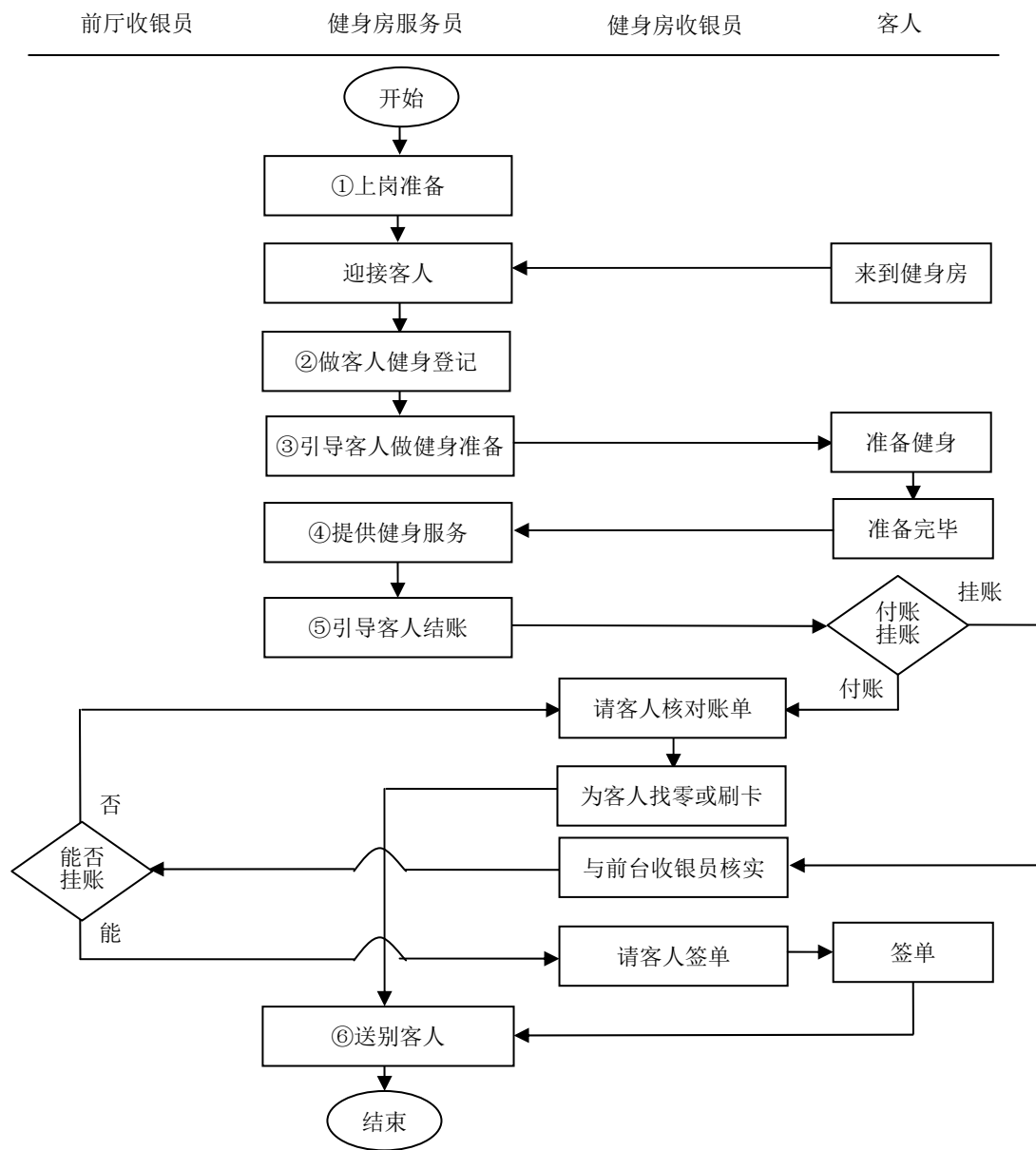
## 第六章 康乐部规范化管理

一、 康乐部组织结构图

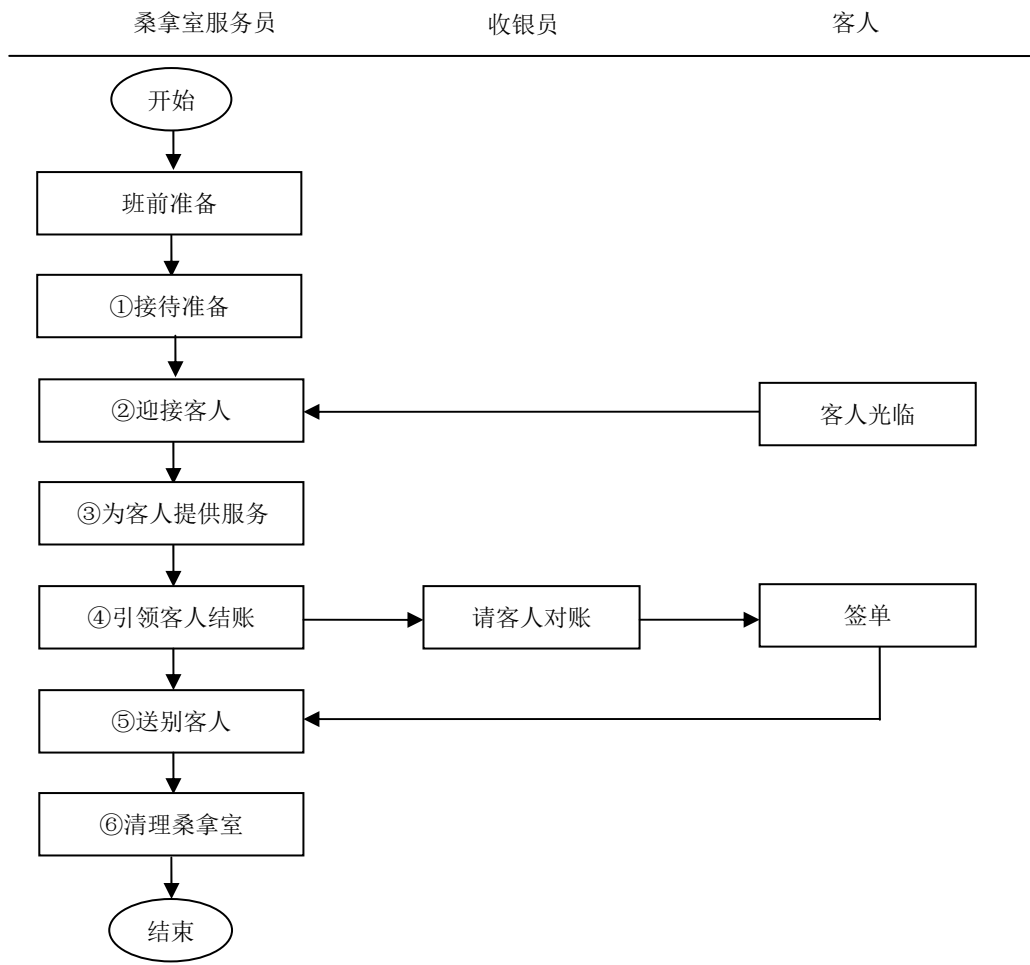




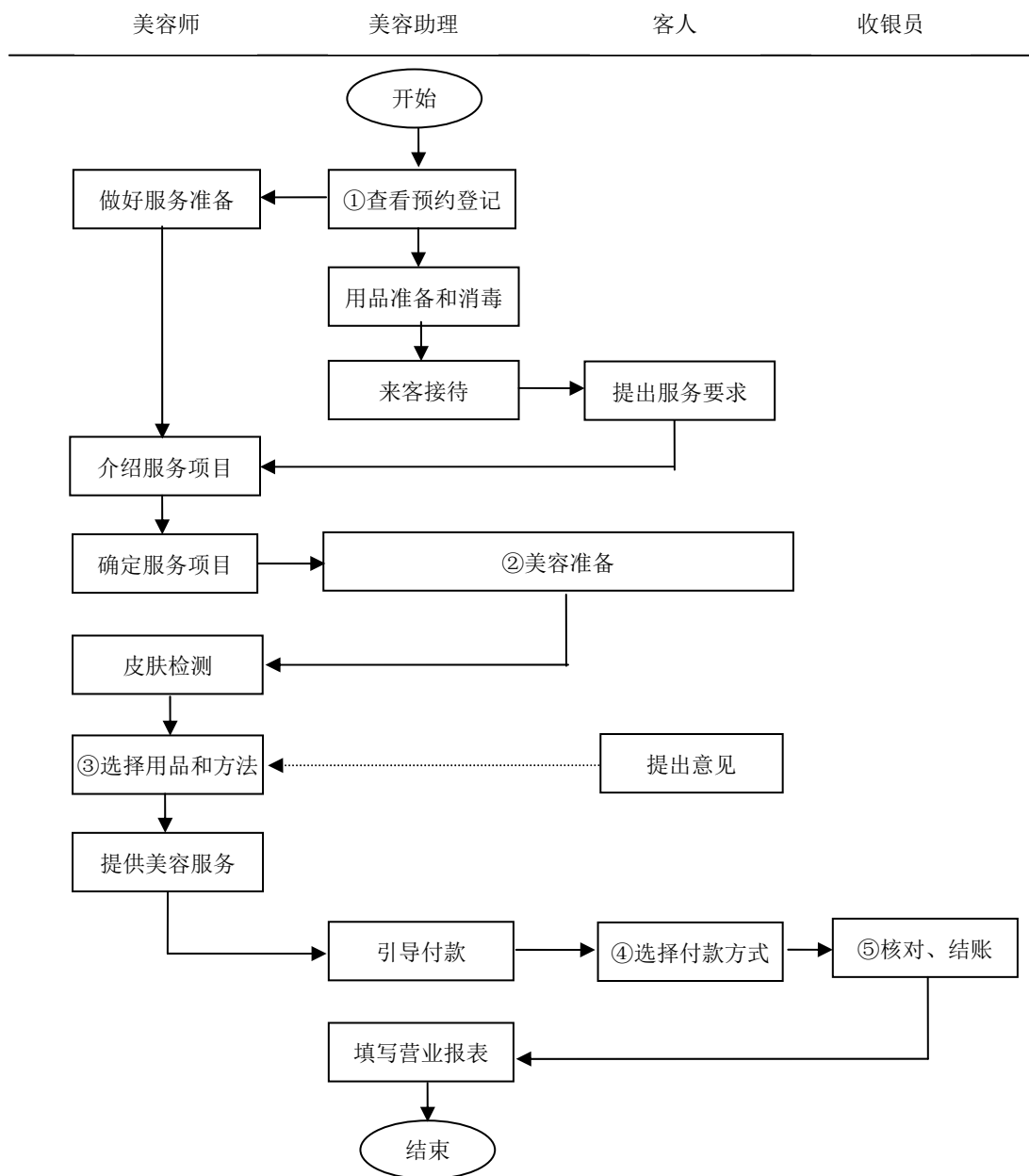
## 二、健身房服务工作流程



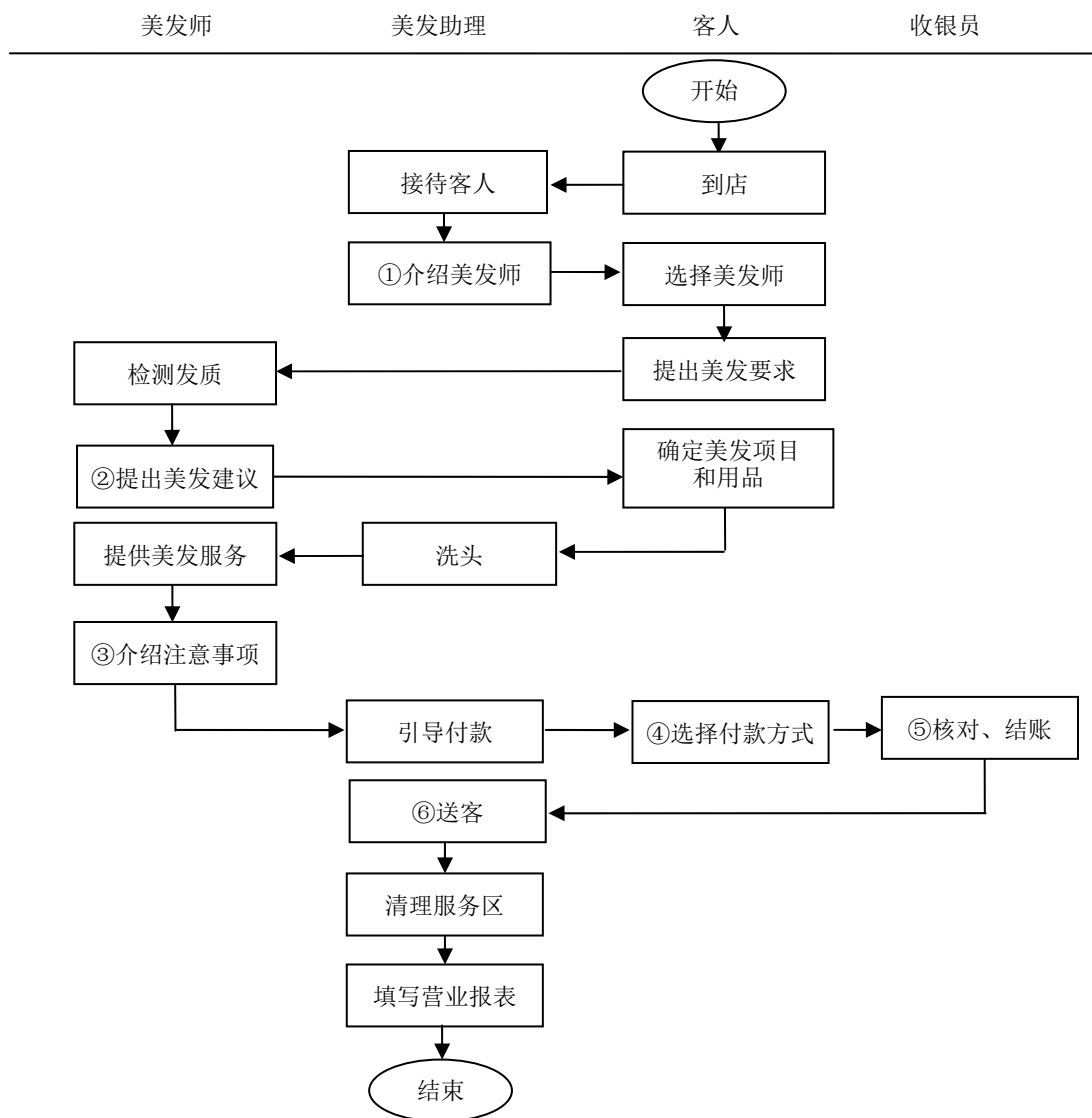
### 三、桑拿室服务工作流程



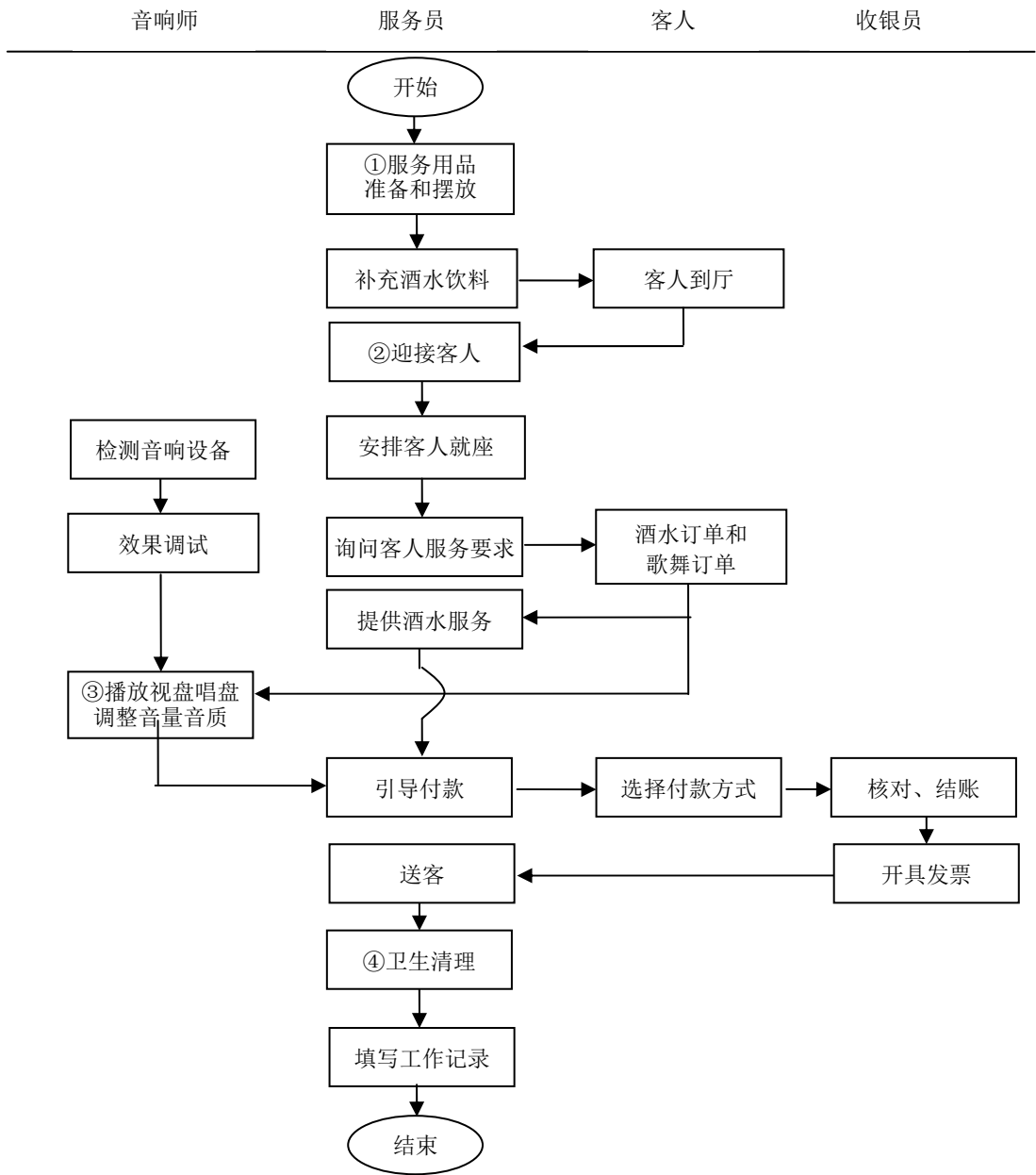
## 四、美容室服务工作流程



## 五、美发室服务工作流程

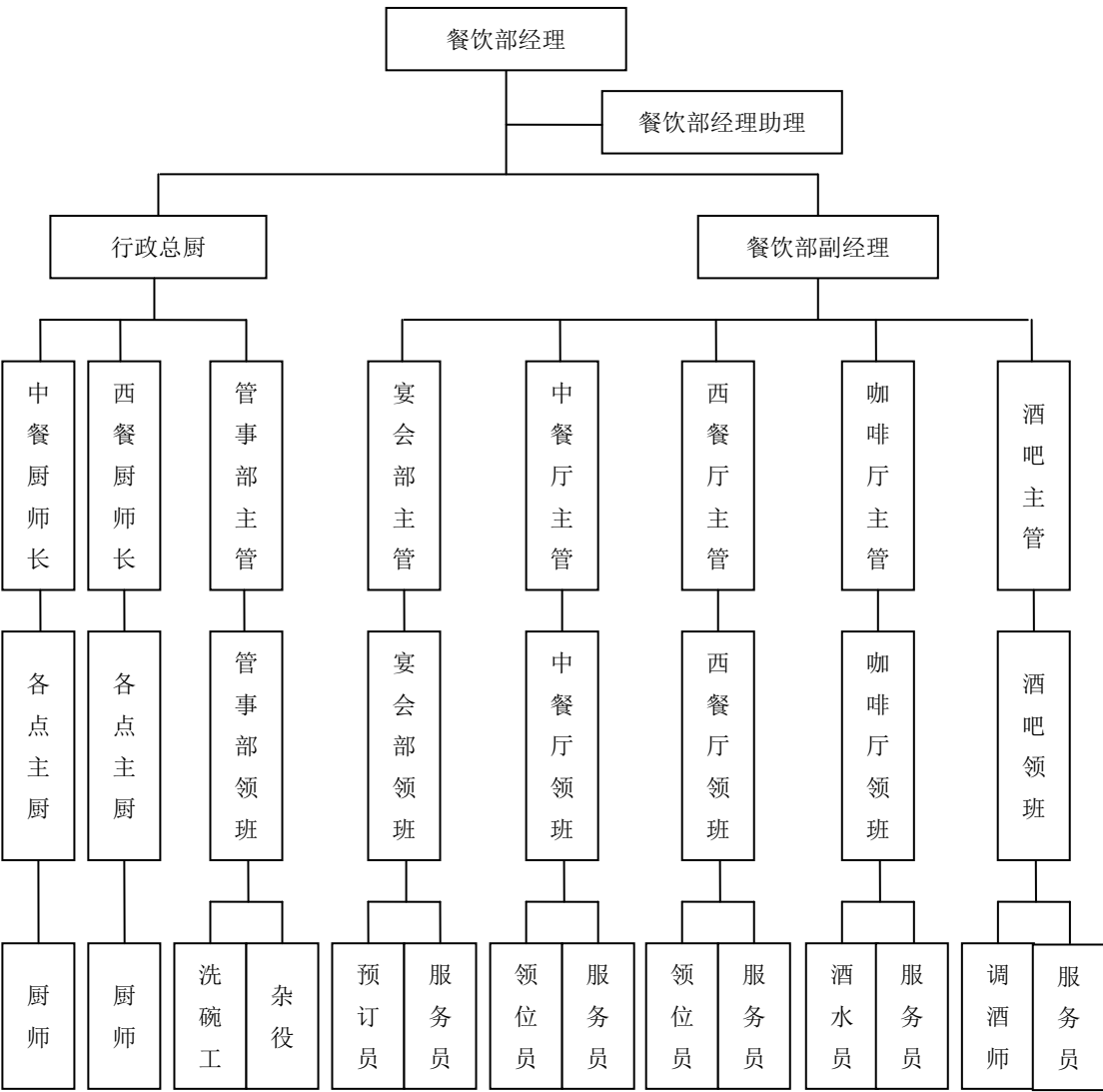


# 六、歌舞厅服务工作流程

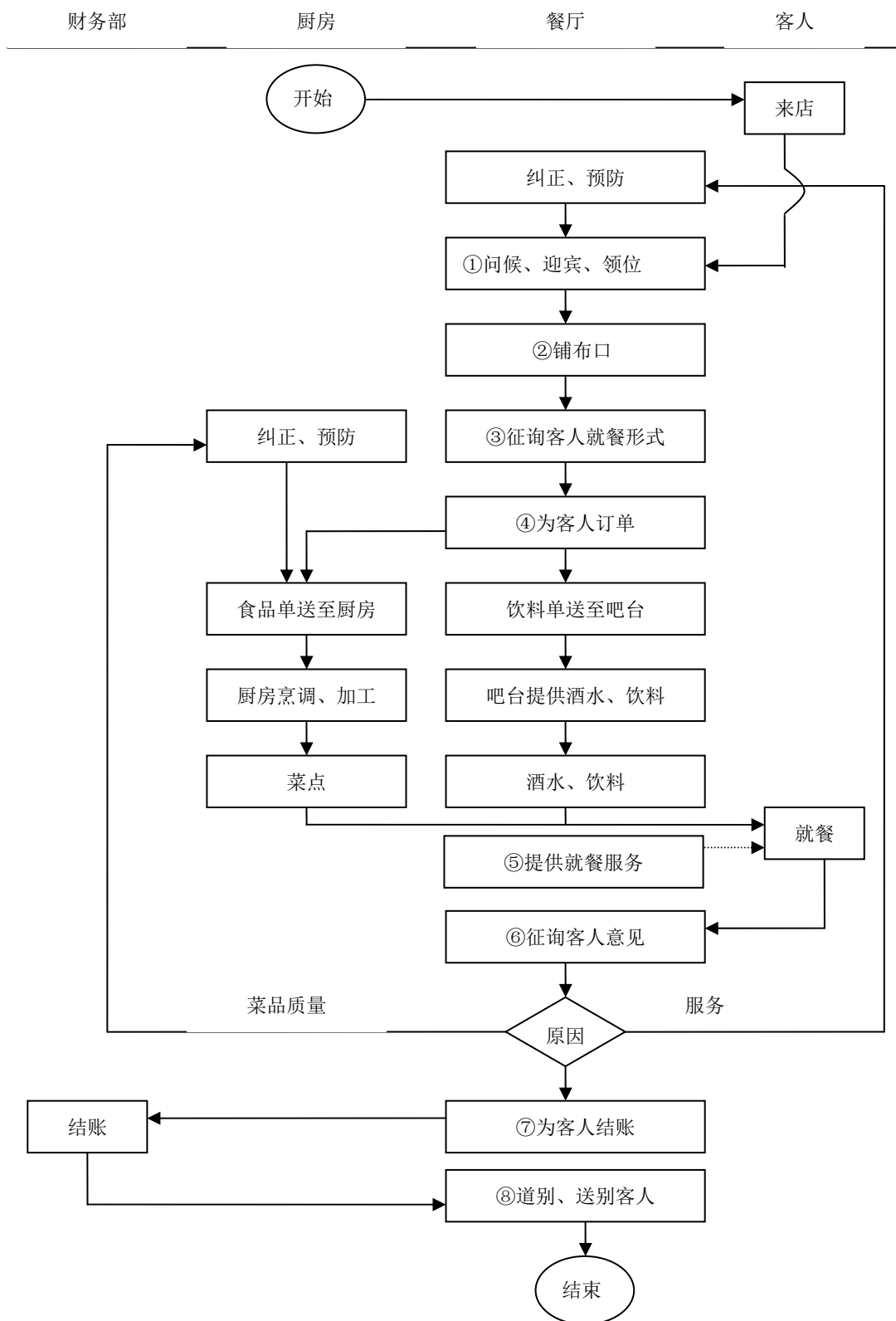


## 第七章 餐饮部规范化管理

一、 餐饮部组织结构

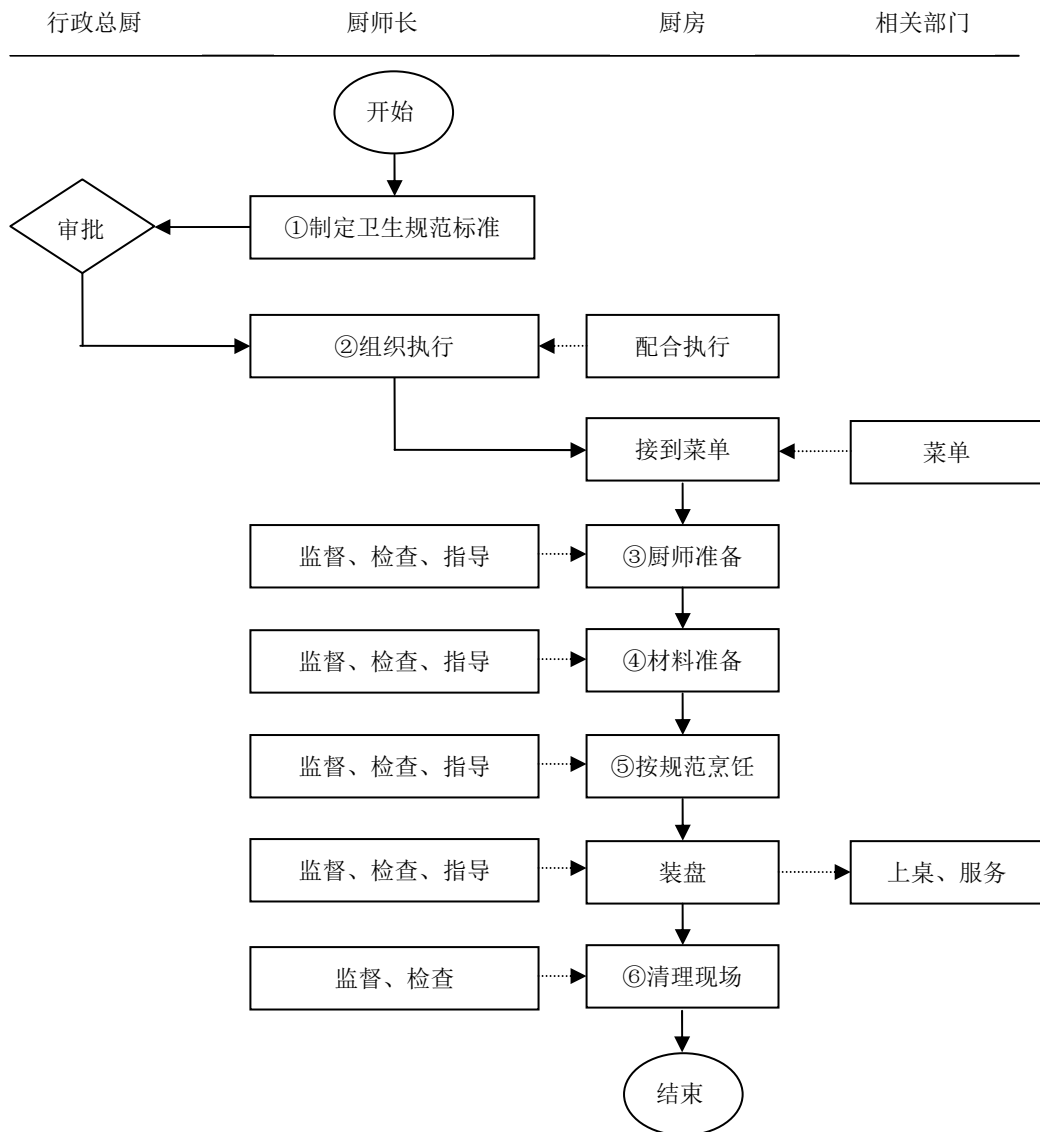


## 二、餐厅服务工作流程

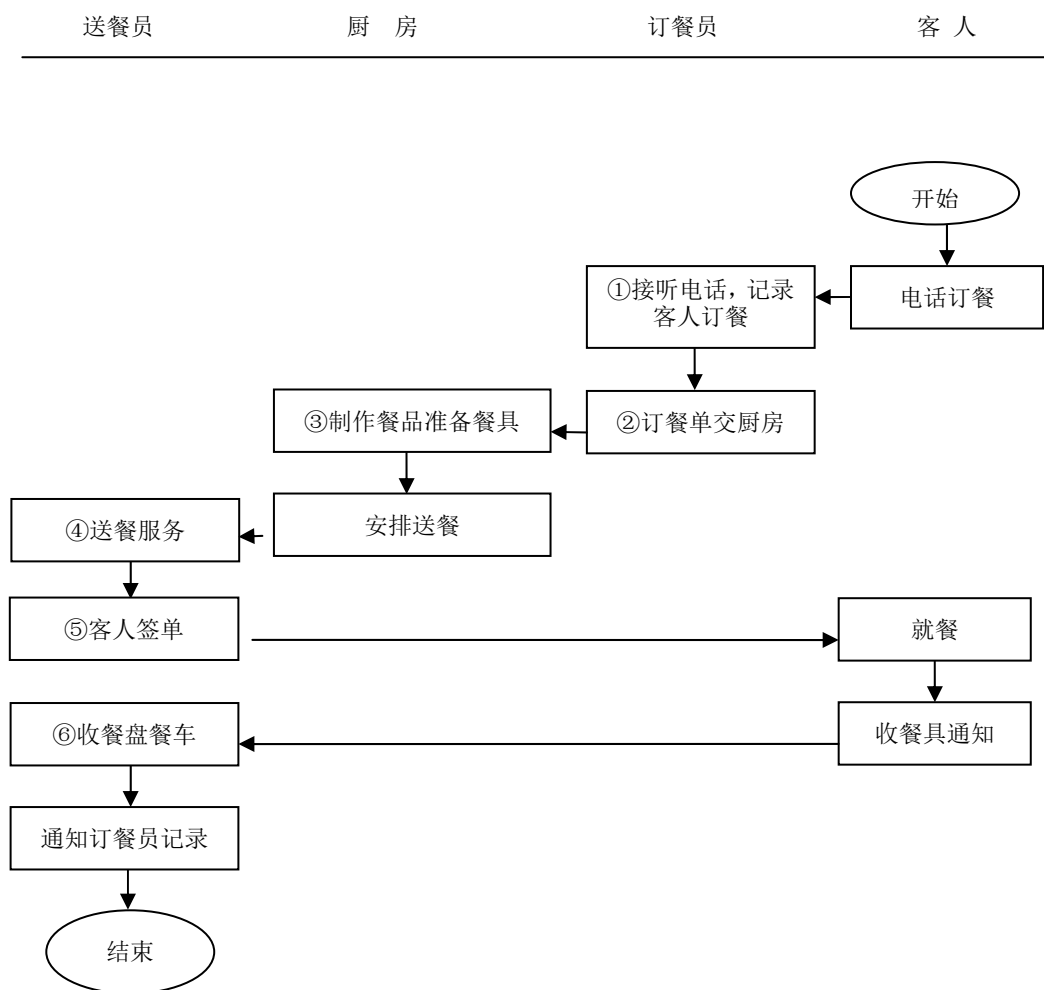




### 三、厨房工作流程



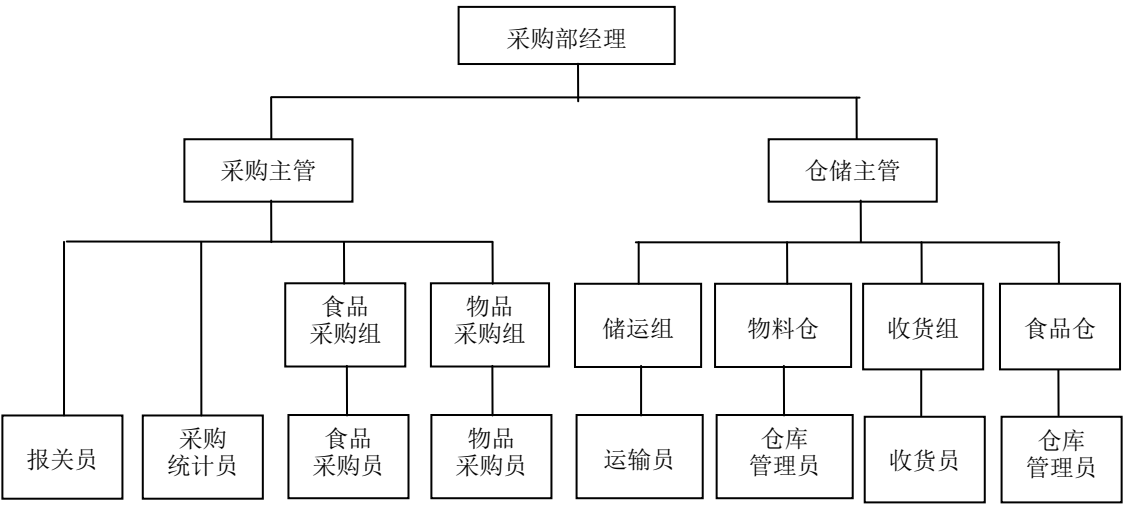
## 四、客房送餐工作流程



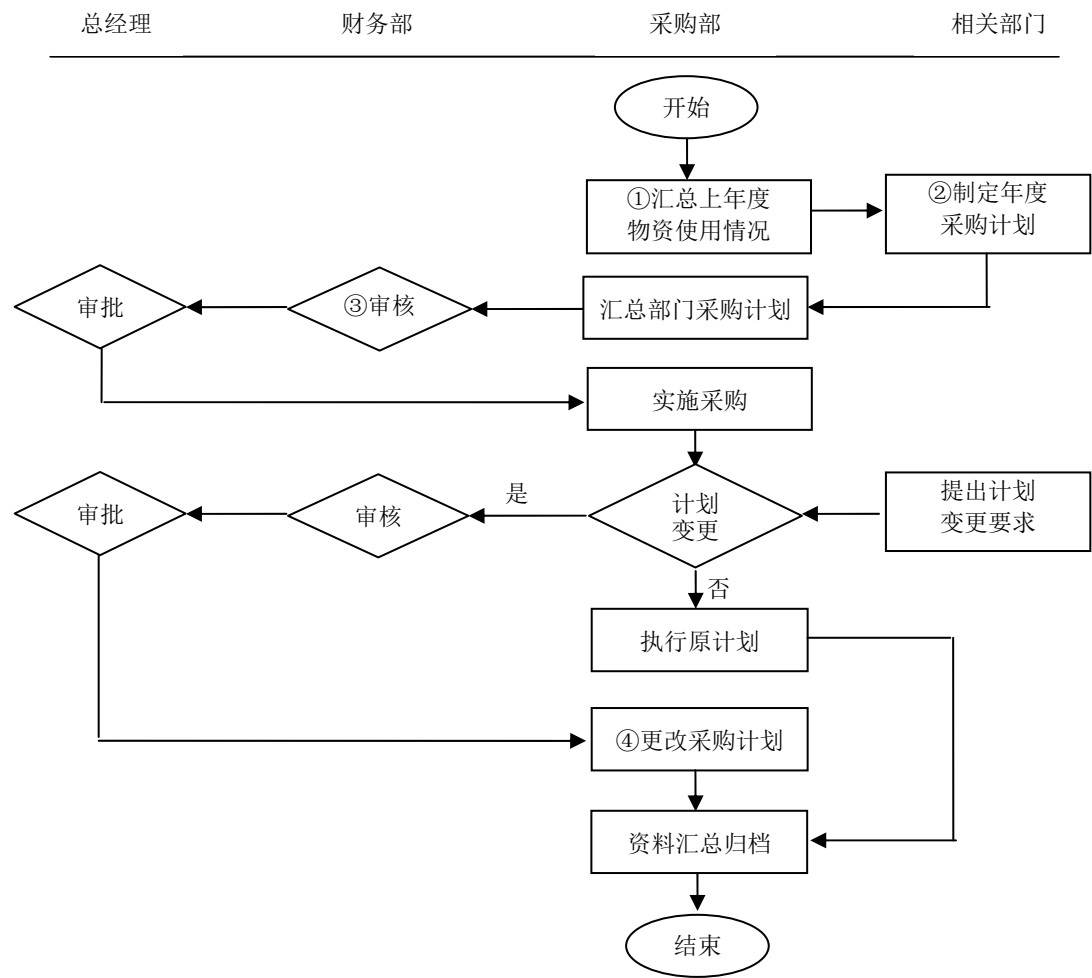


## 第八章 采购部规范化管理

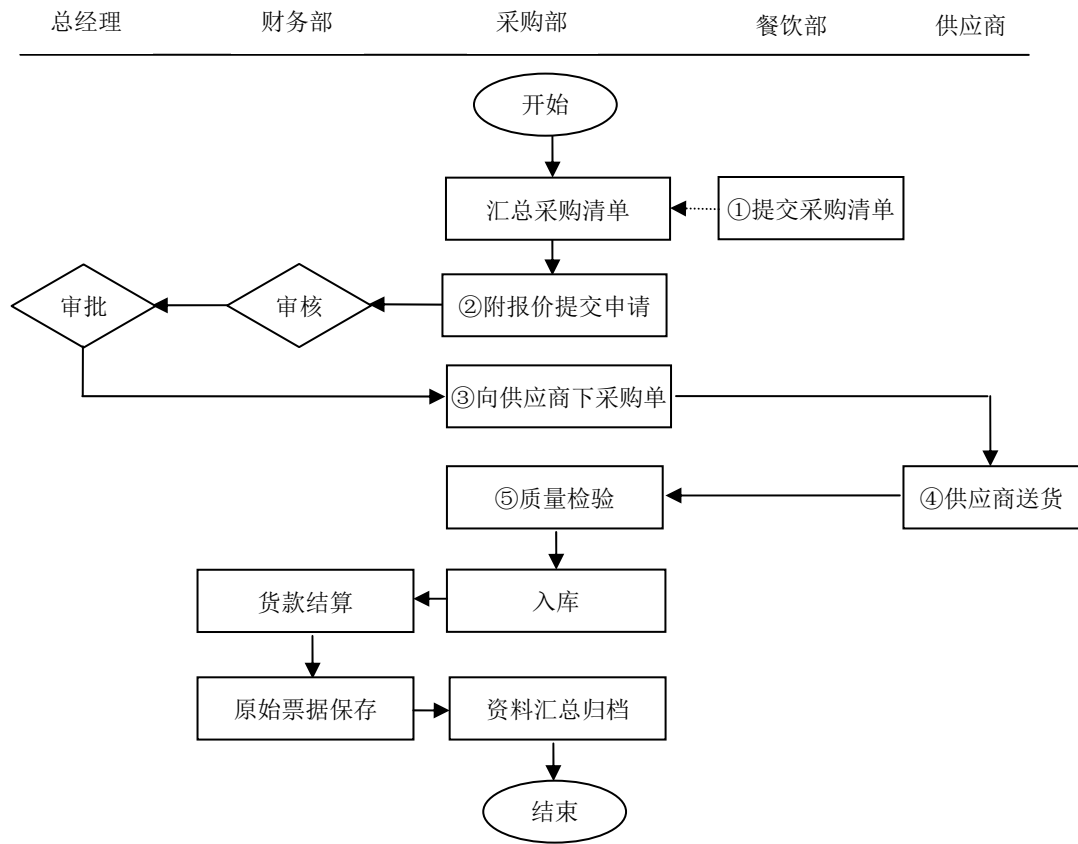
一、 酒店/宾馆采购部组织结构图




## 二、采购计划编制流程



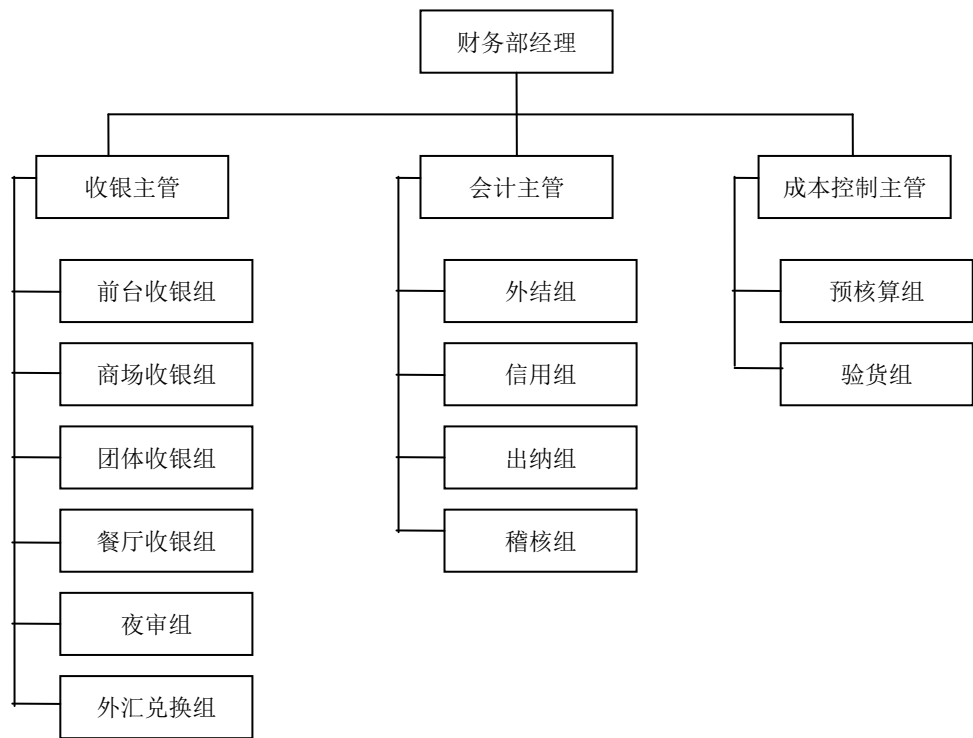
### 三、酒店食品采购流程





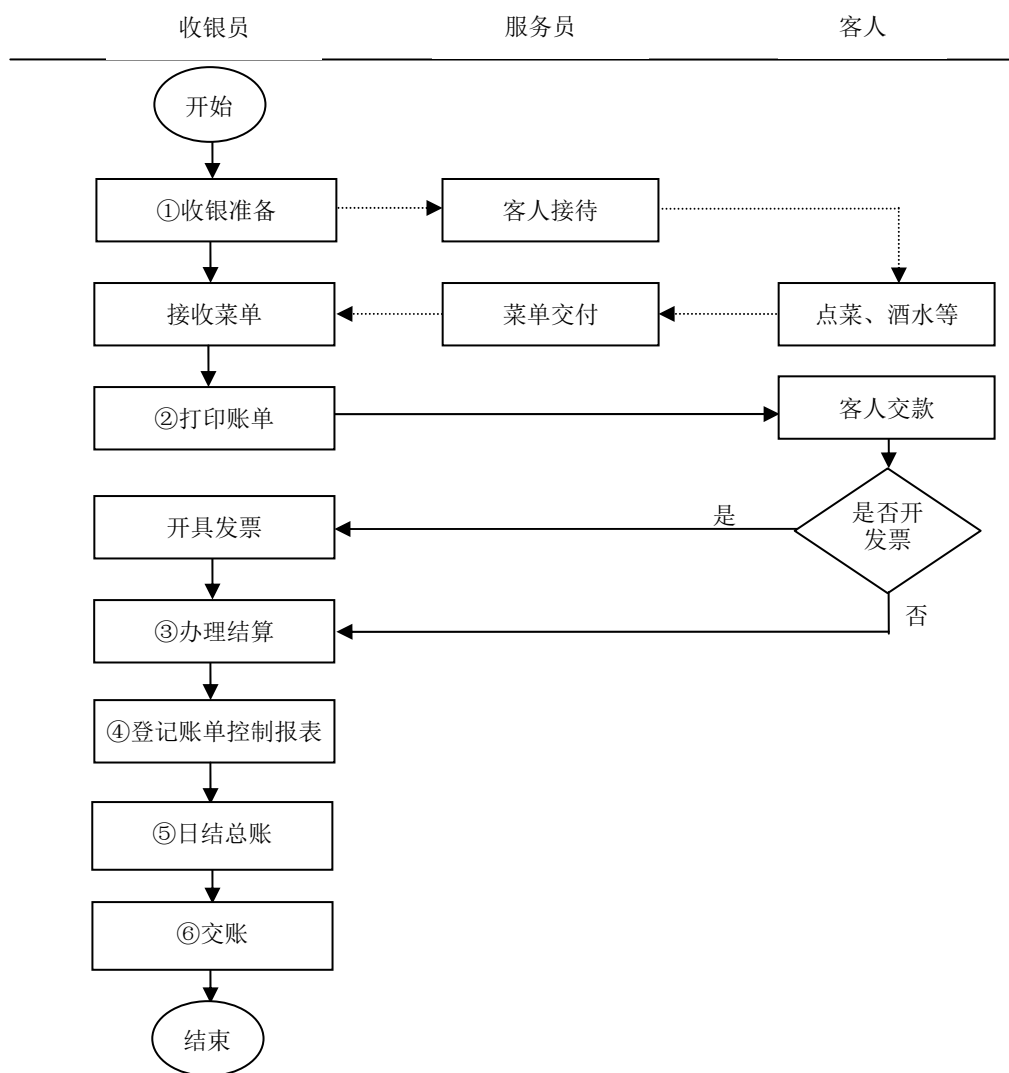
## 第九章 财务部规范化管理

一、 财务部组织结构范例

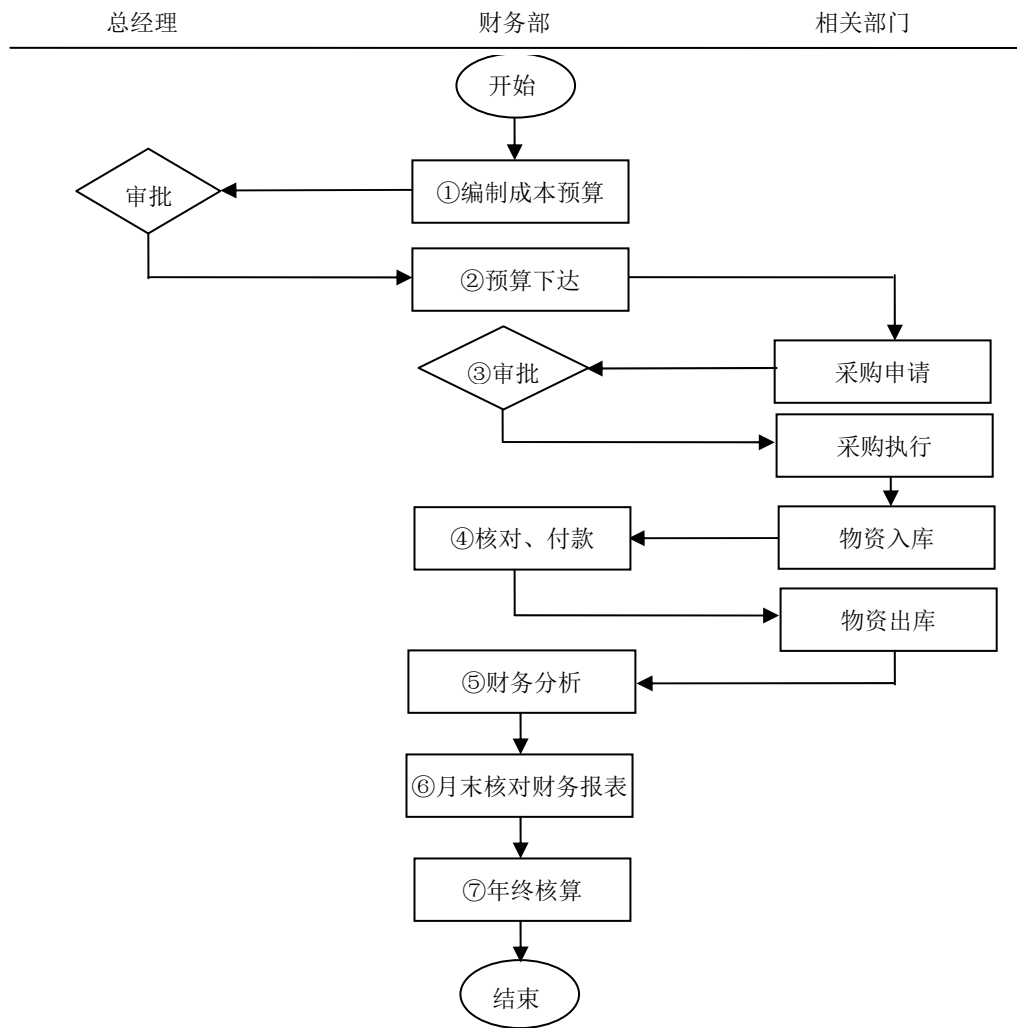




## 二、餐饮收银工作流程

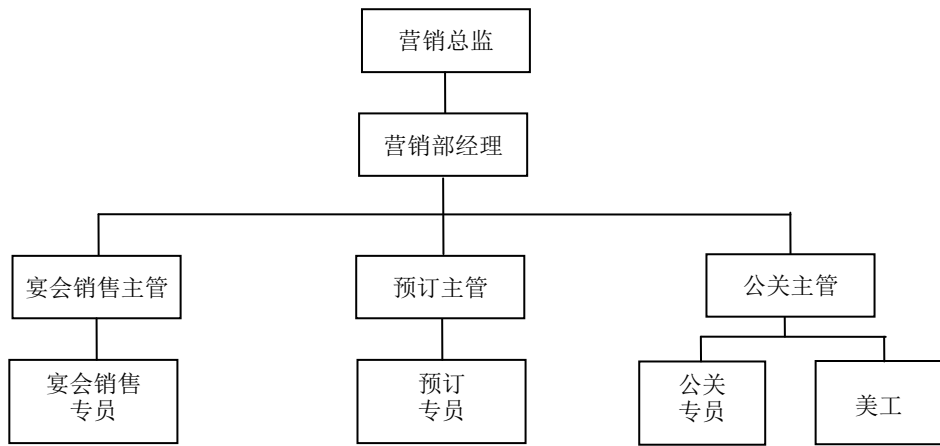


### 三、采购成本控制流程

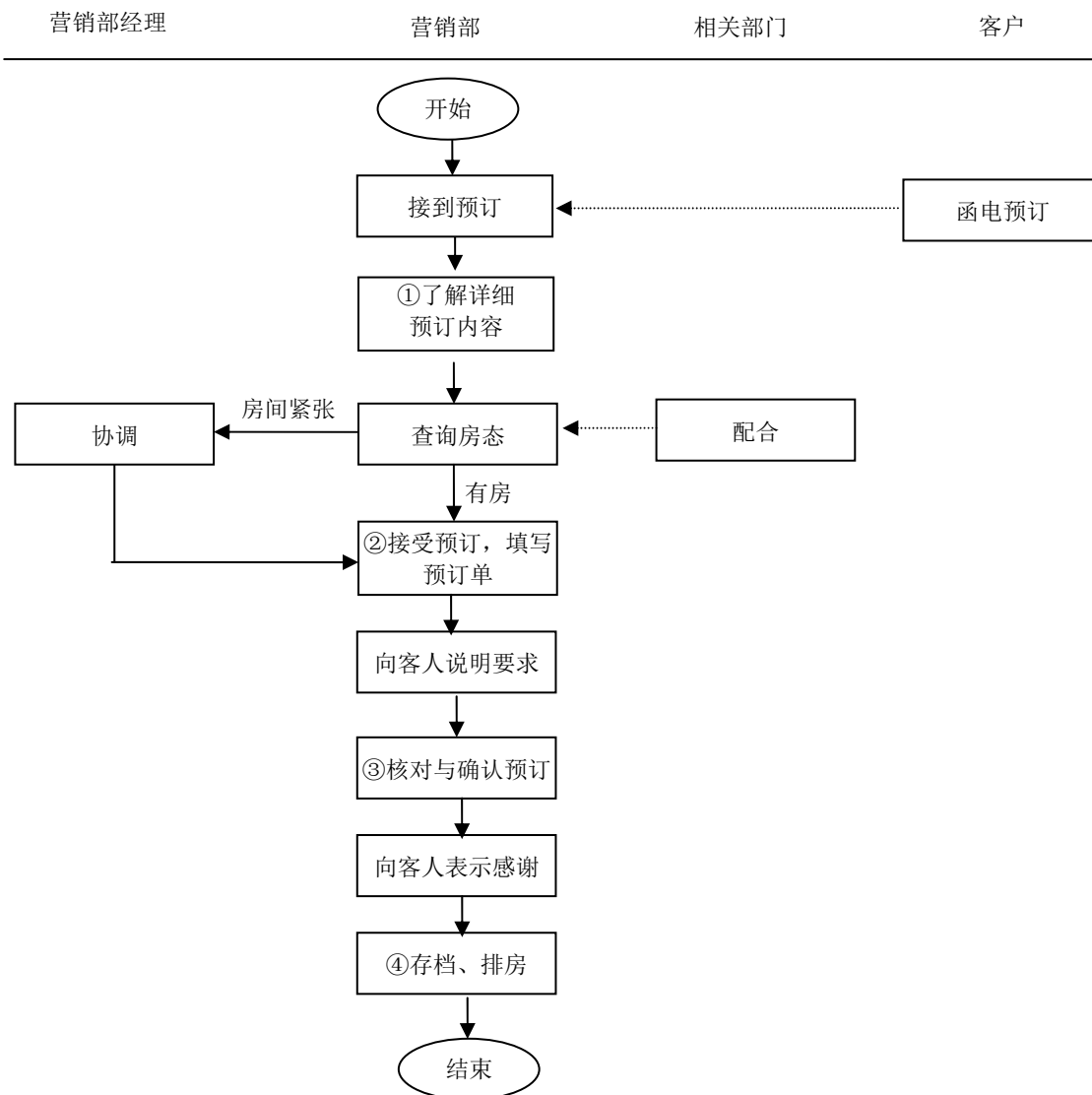


## 第十章 营销部规范化管理

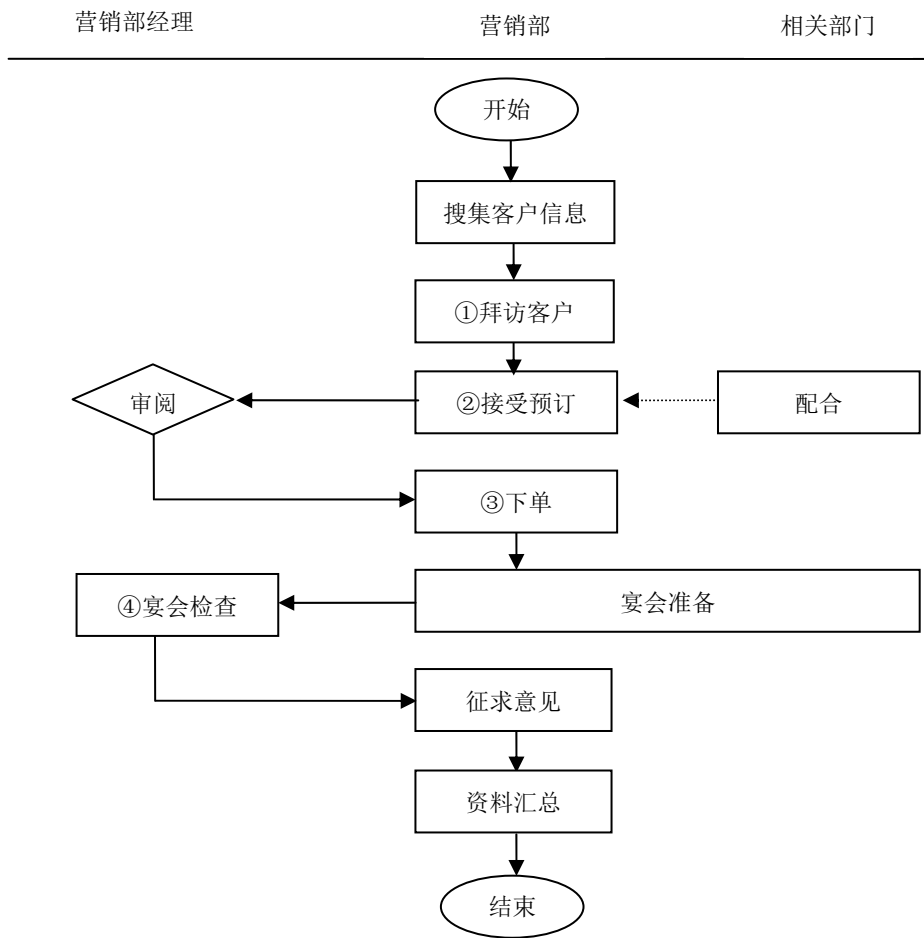
一、 大中型酒店/宾馆营销部组织结构图



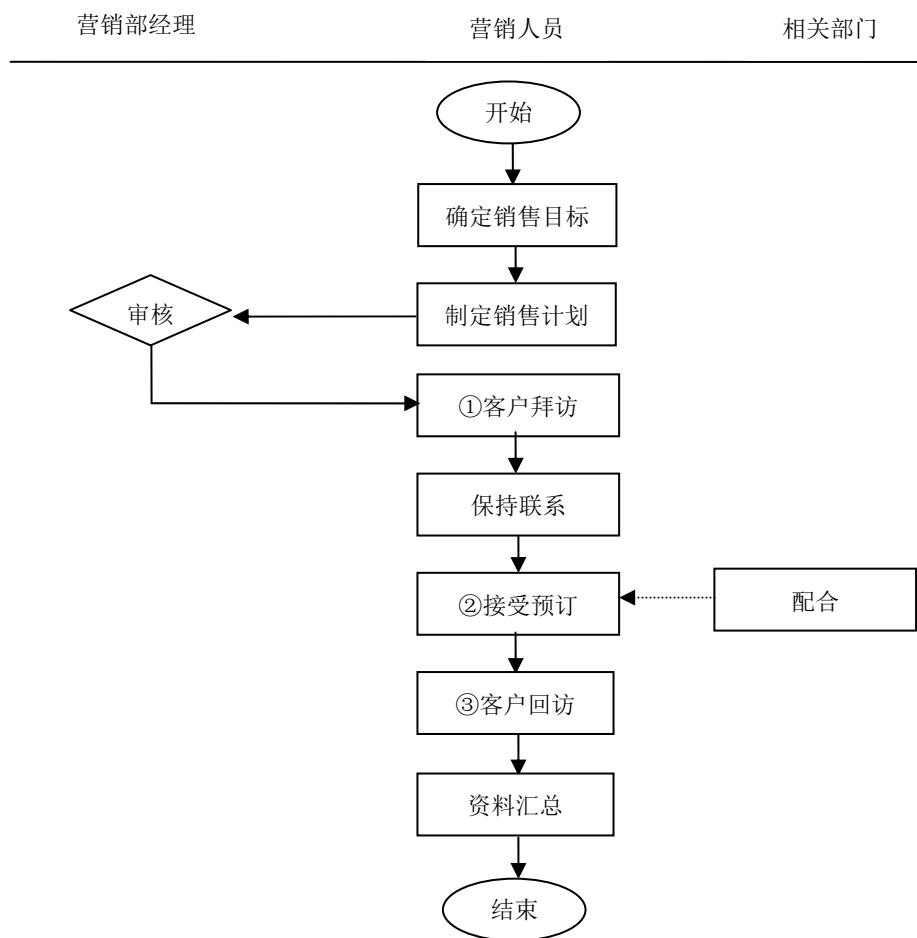
## 二、预订管理流程



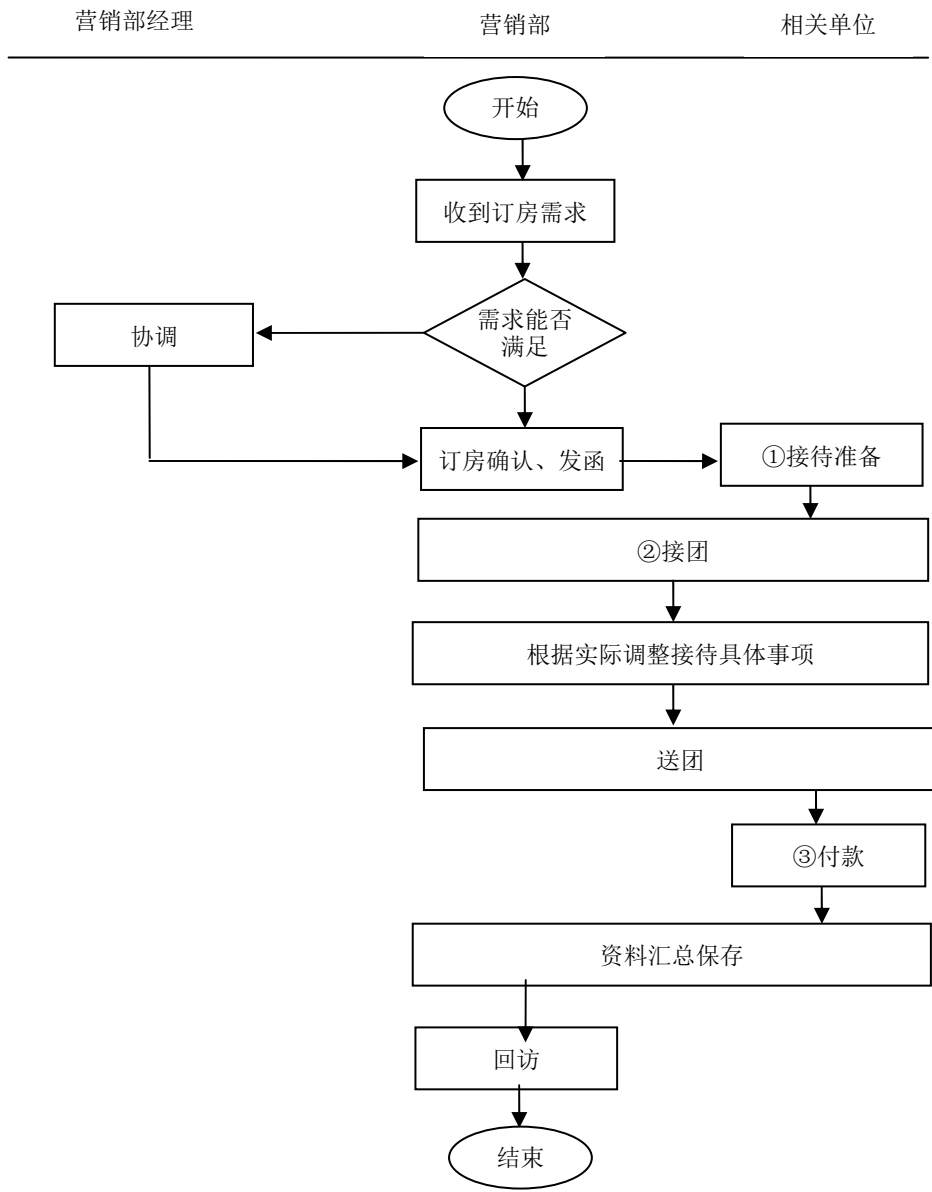
### 三、宴会销售流程



## 四、市场销售流程

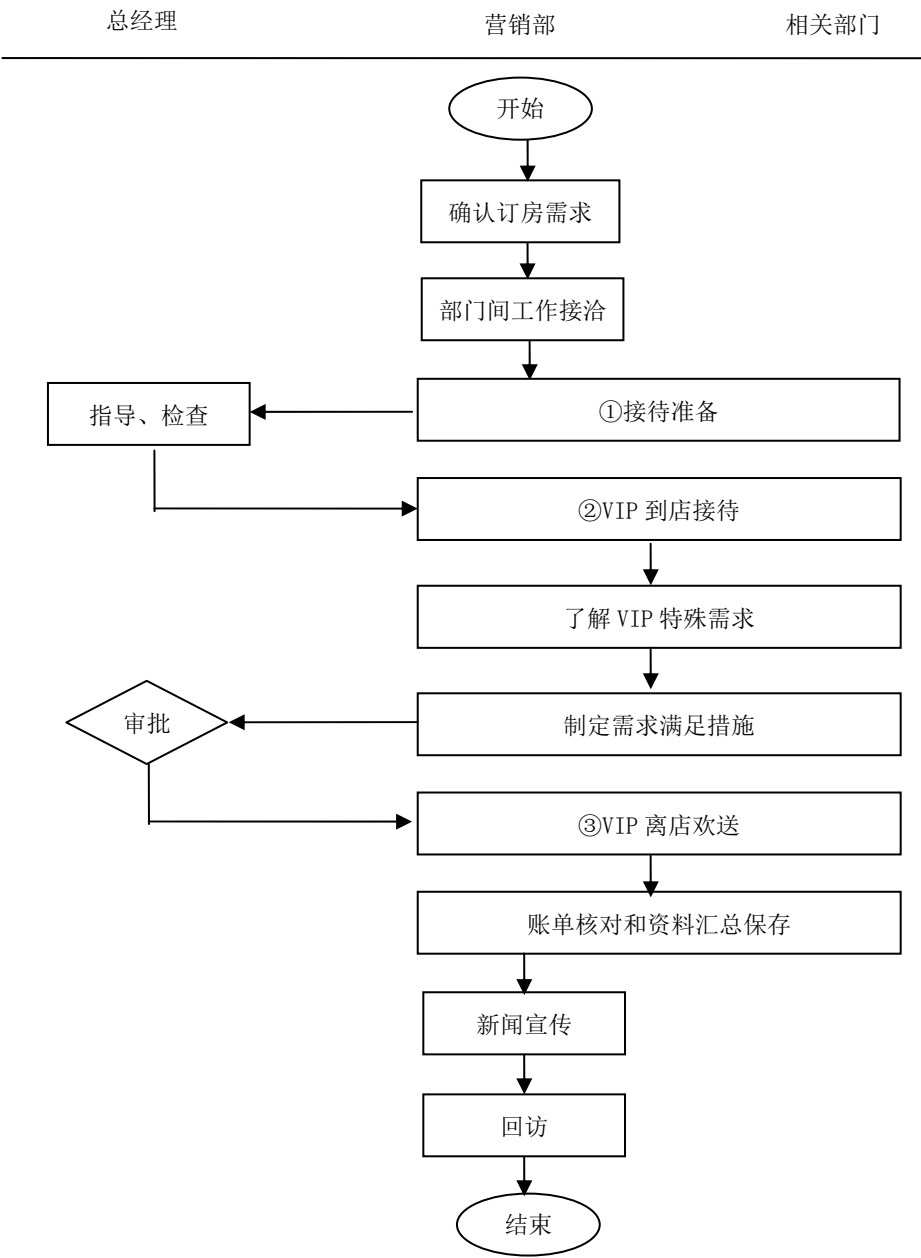



# 五、旅行团接待流程





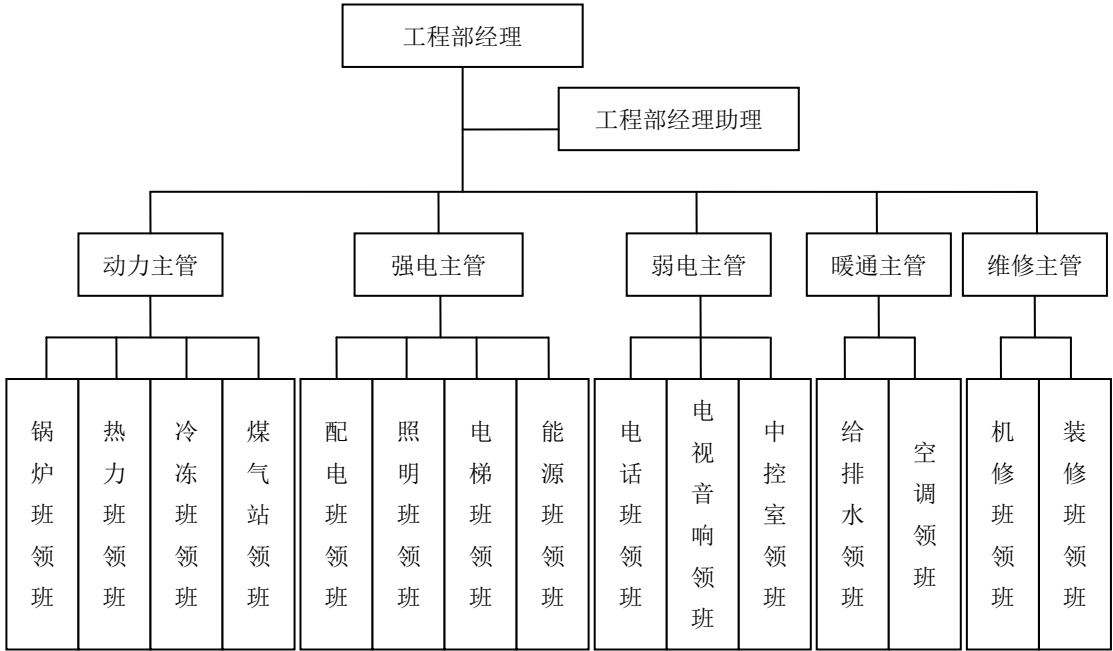
# 六、VIP 接待工作流程



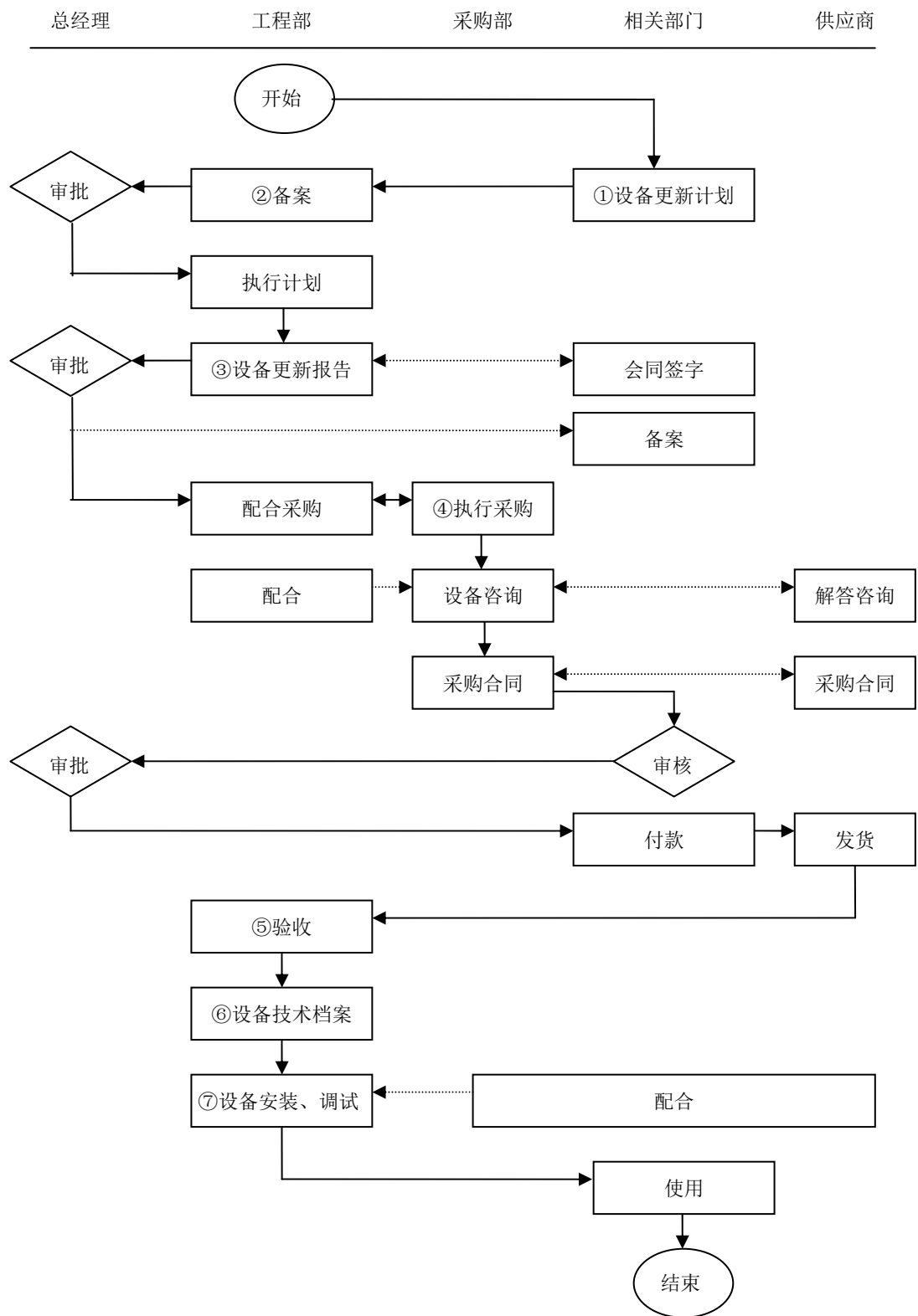


## 第十一章 工程部规范化管理

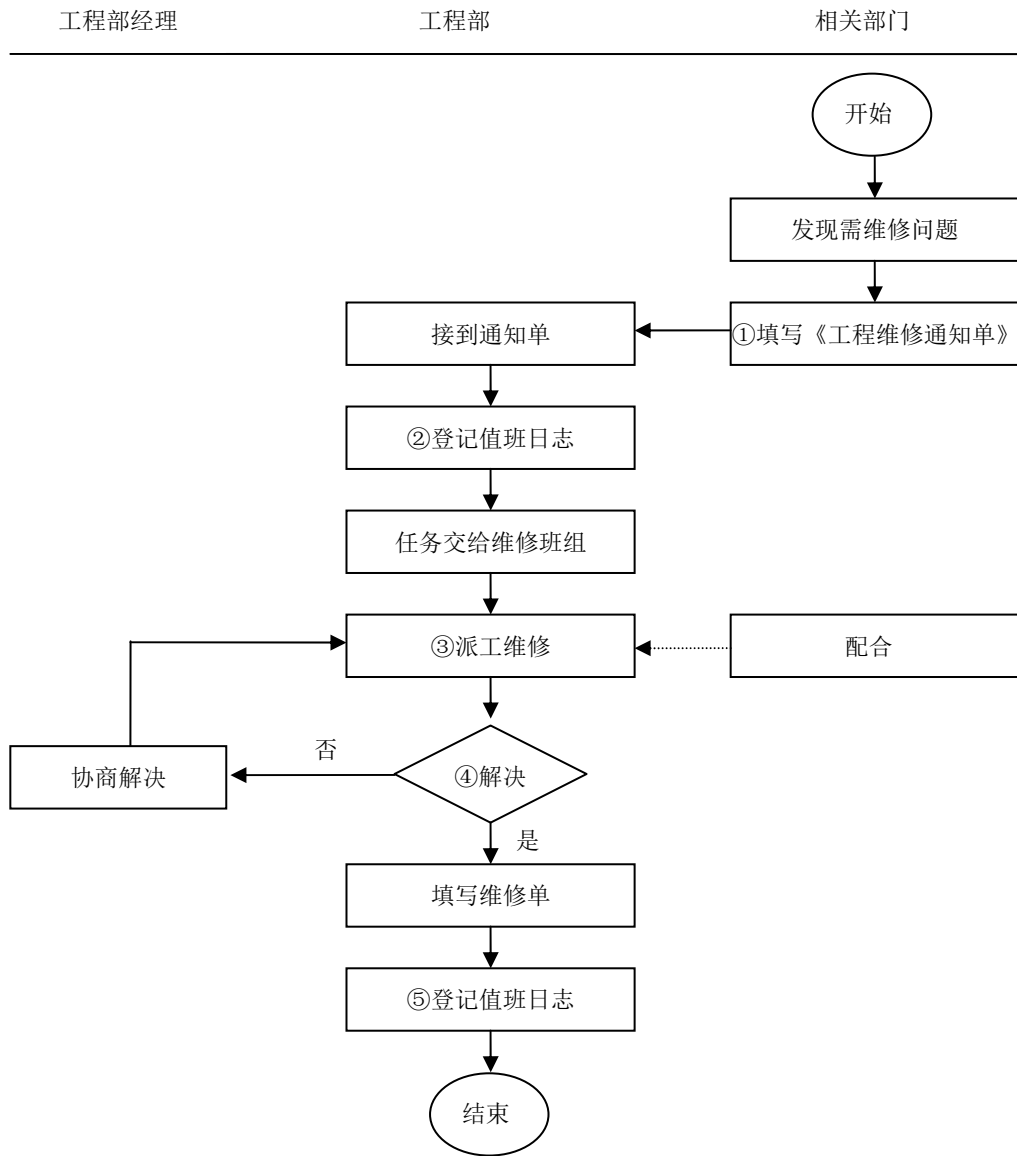
# 一、工程部组织结构




## 二、设备更新申请流程



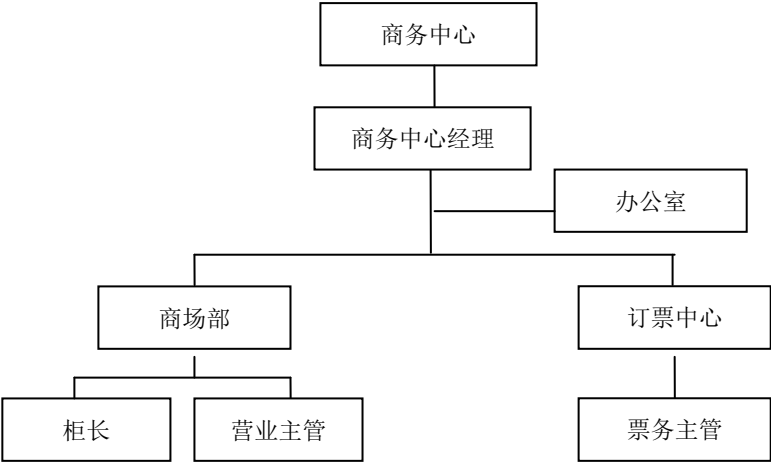
### 三、日常报修工作流程



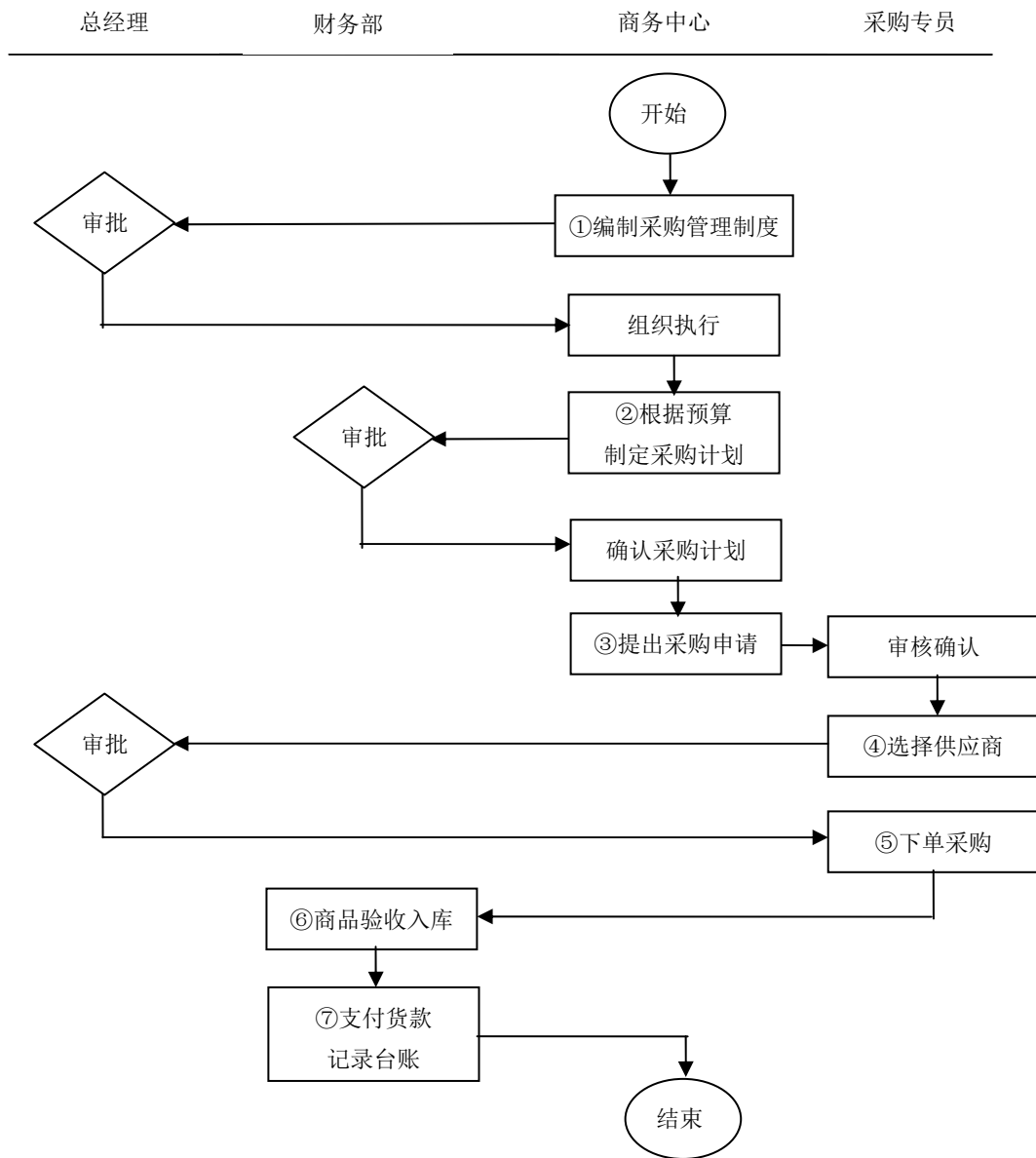


## 第十二章 商务中心规范化管理

# 一、商务中心组织结构

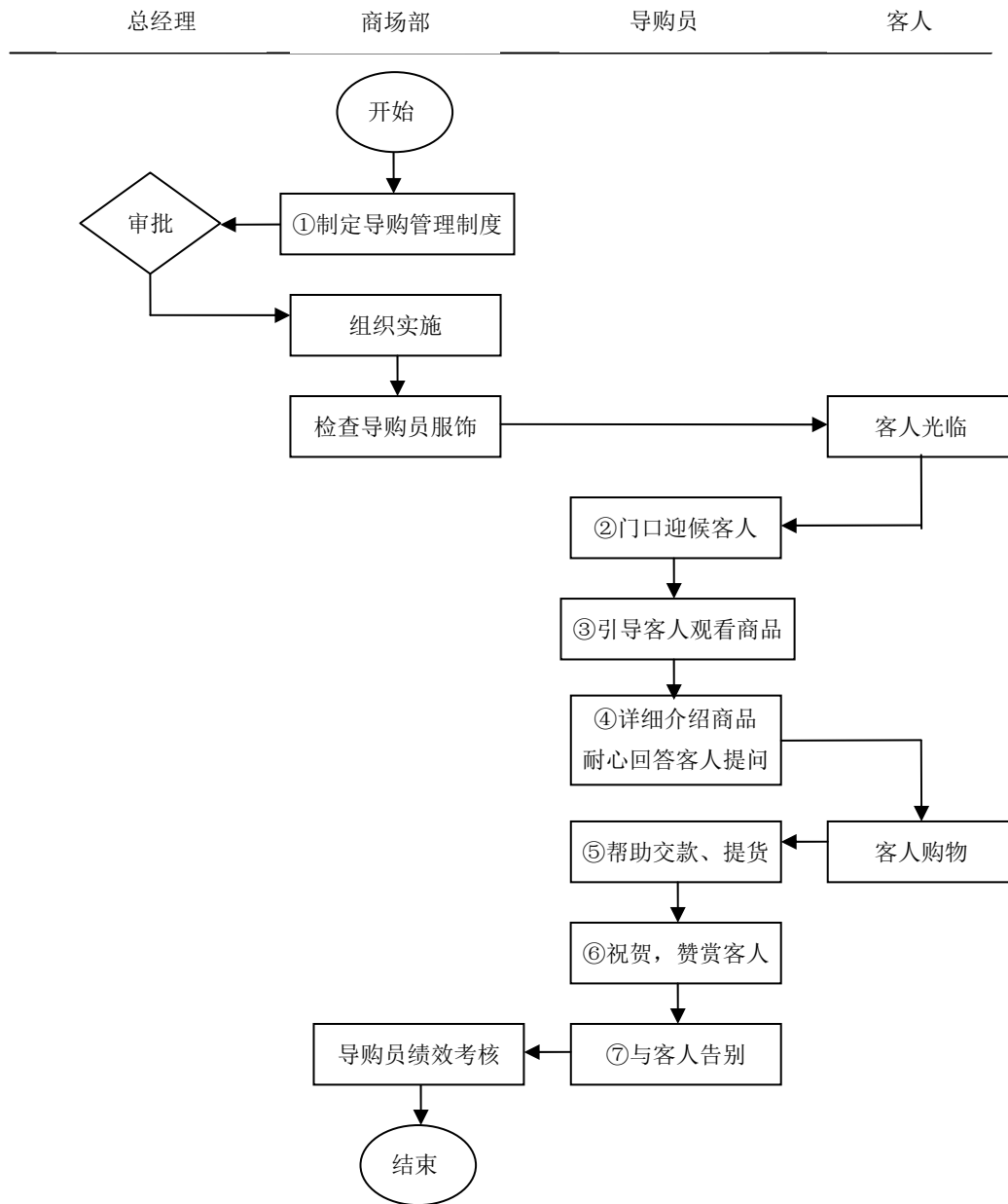


## 二、商品采购管理流程

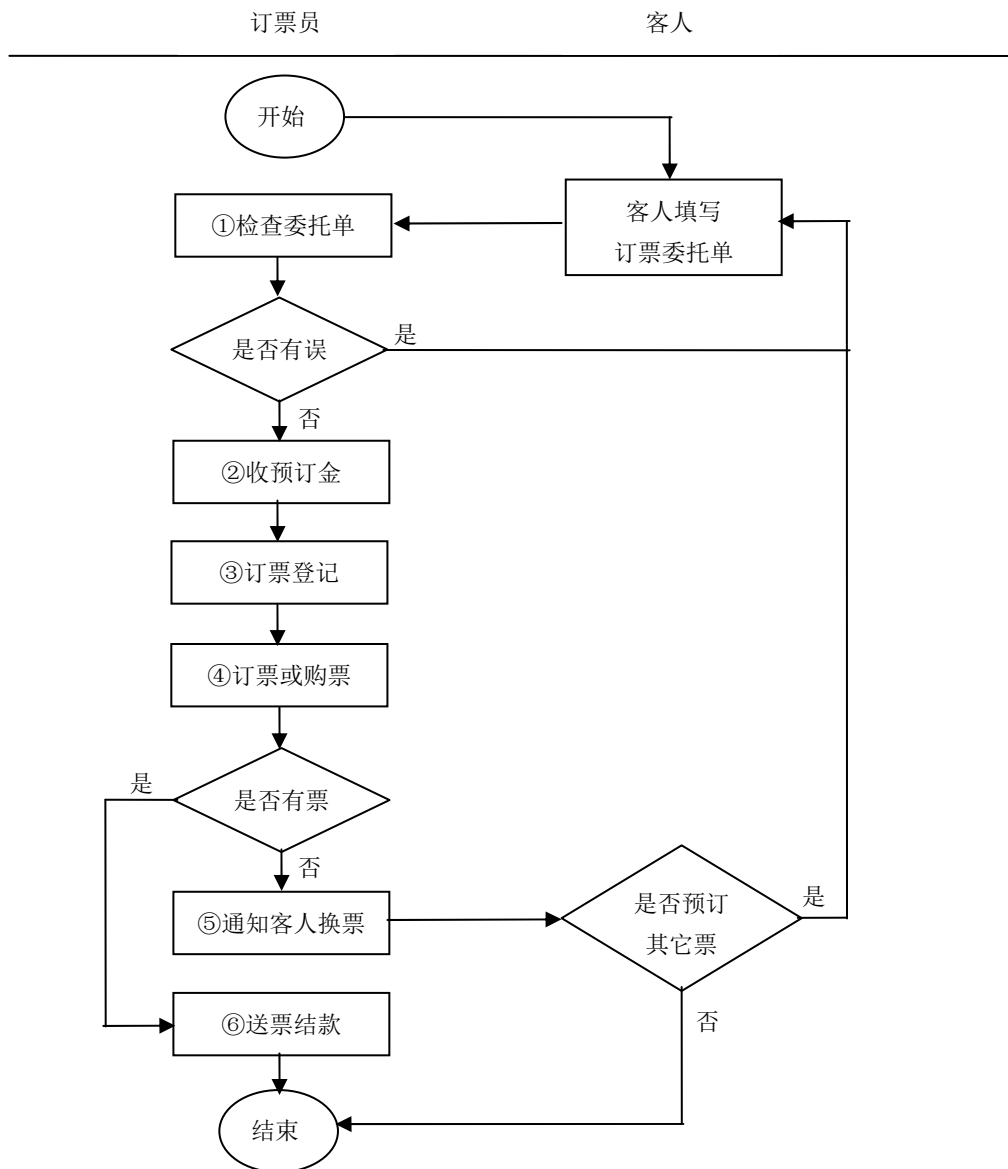




### 三、商品导购管理流程



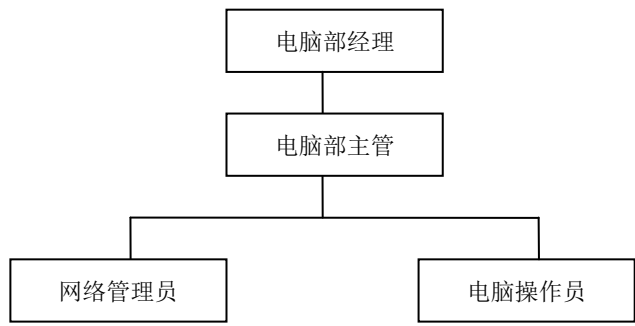
## 四、票务服务工作流程



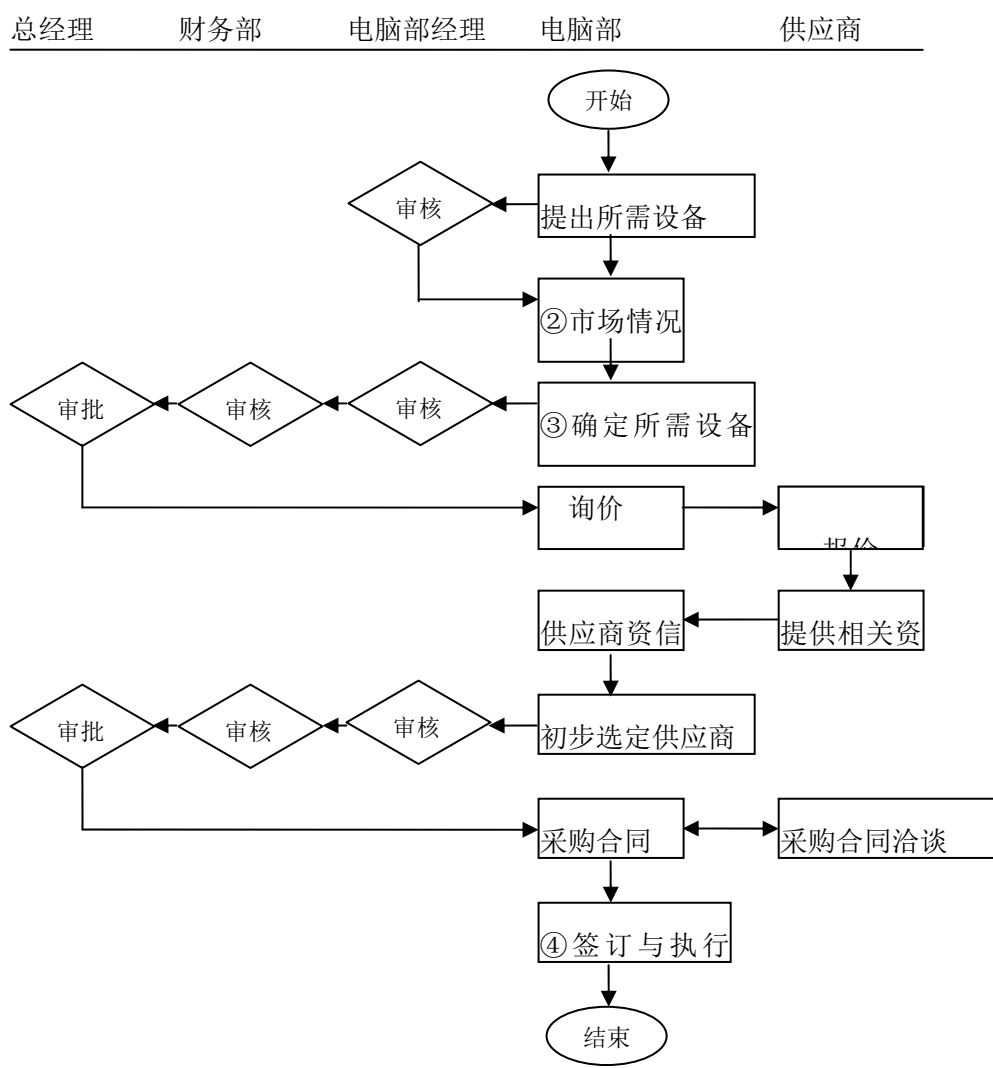



## 第十三章 电脑部规范化管理

# 一、某酒店/宾馆电脑部组织结构



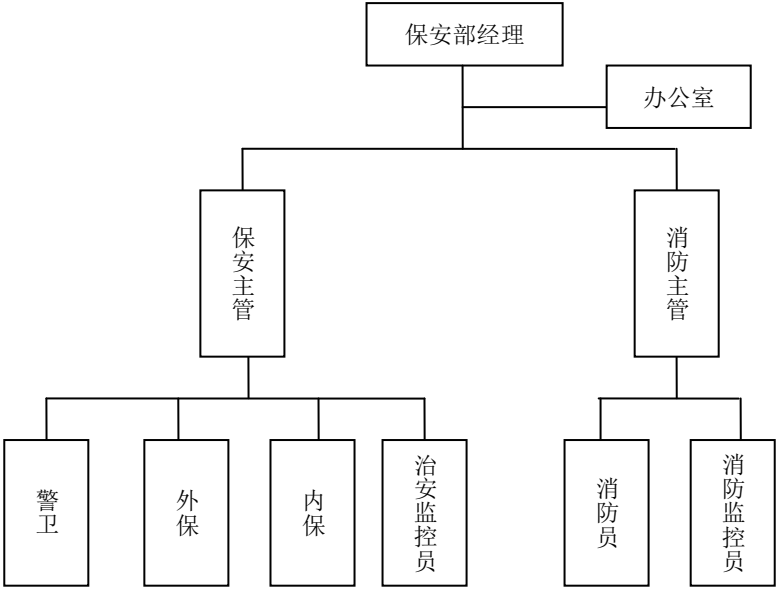
# 二、设备购置管理流程说明



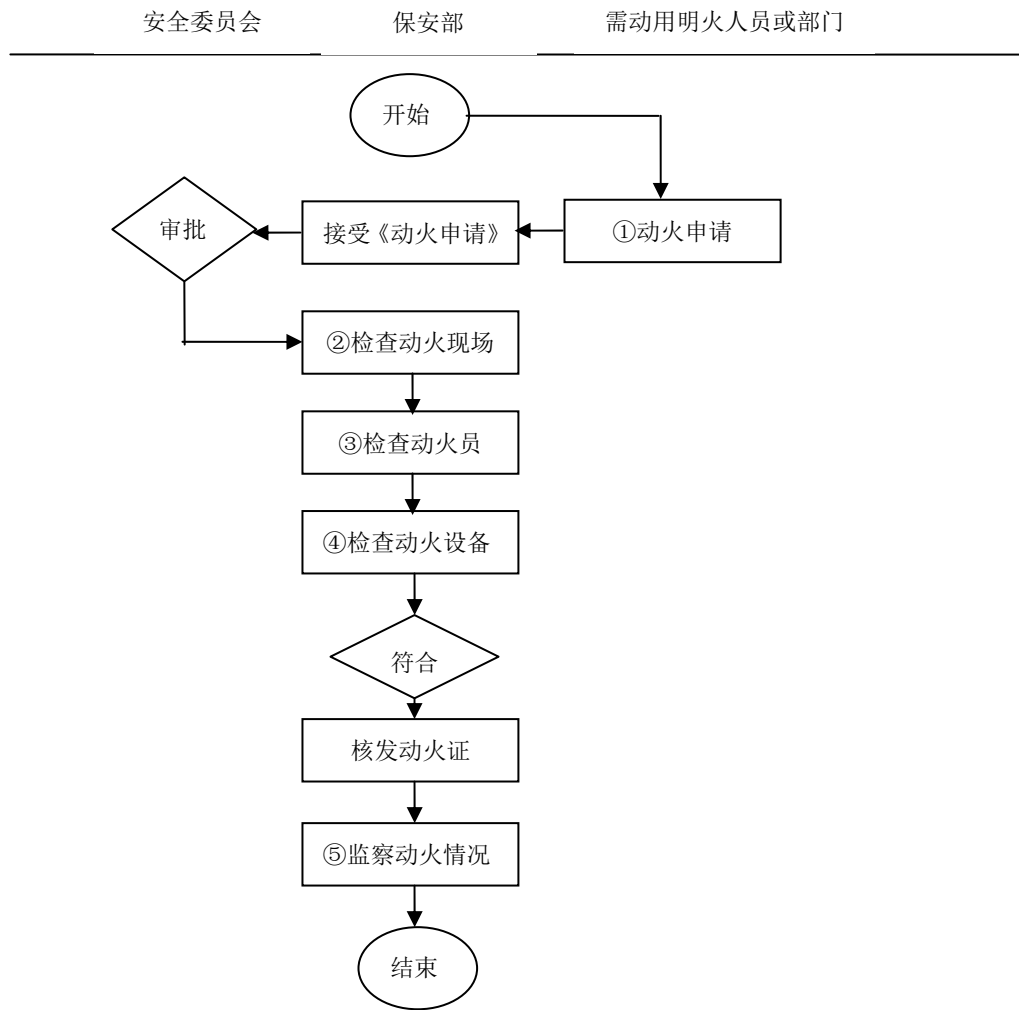


## 第十四章 保安部规范化管理

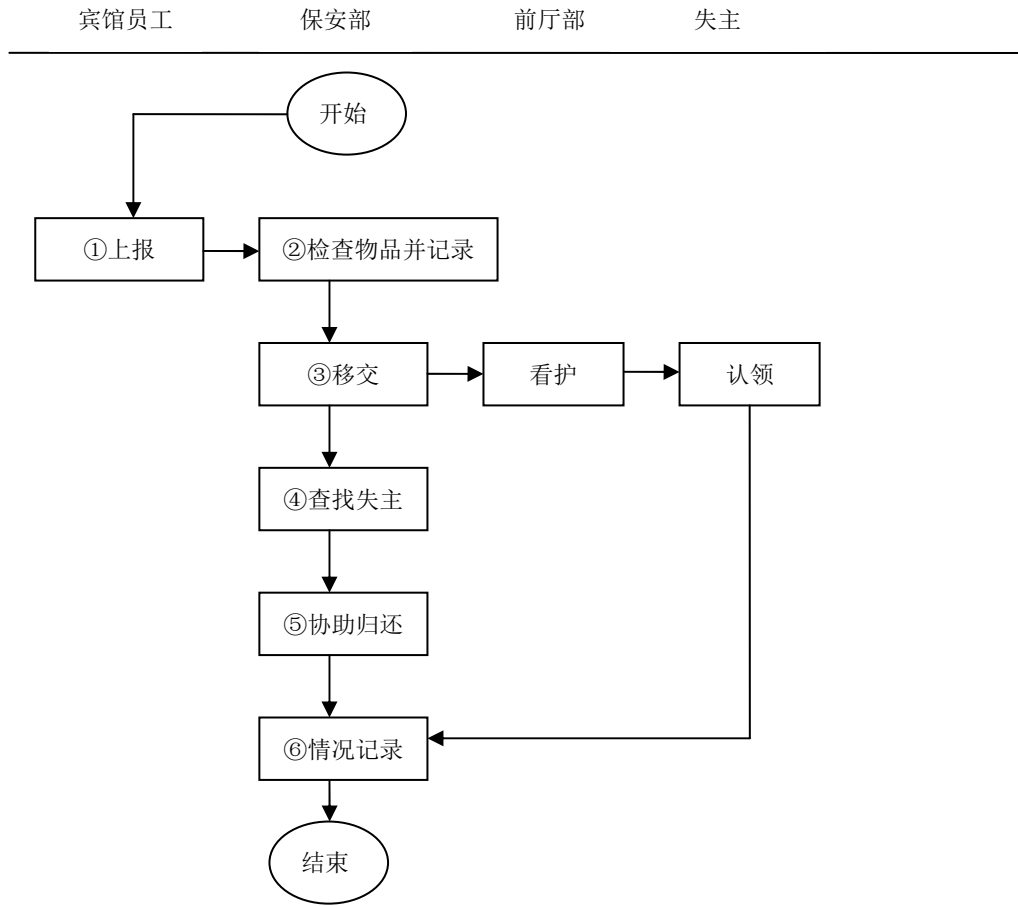
一、 保安部组织结构范例



## 二、动用明火审批流程

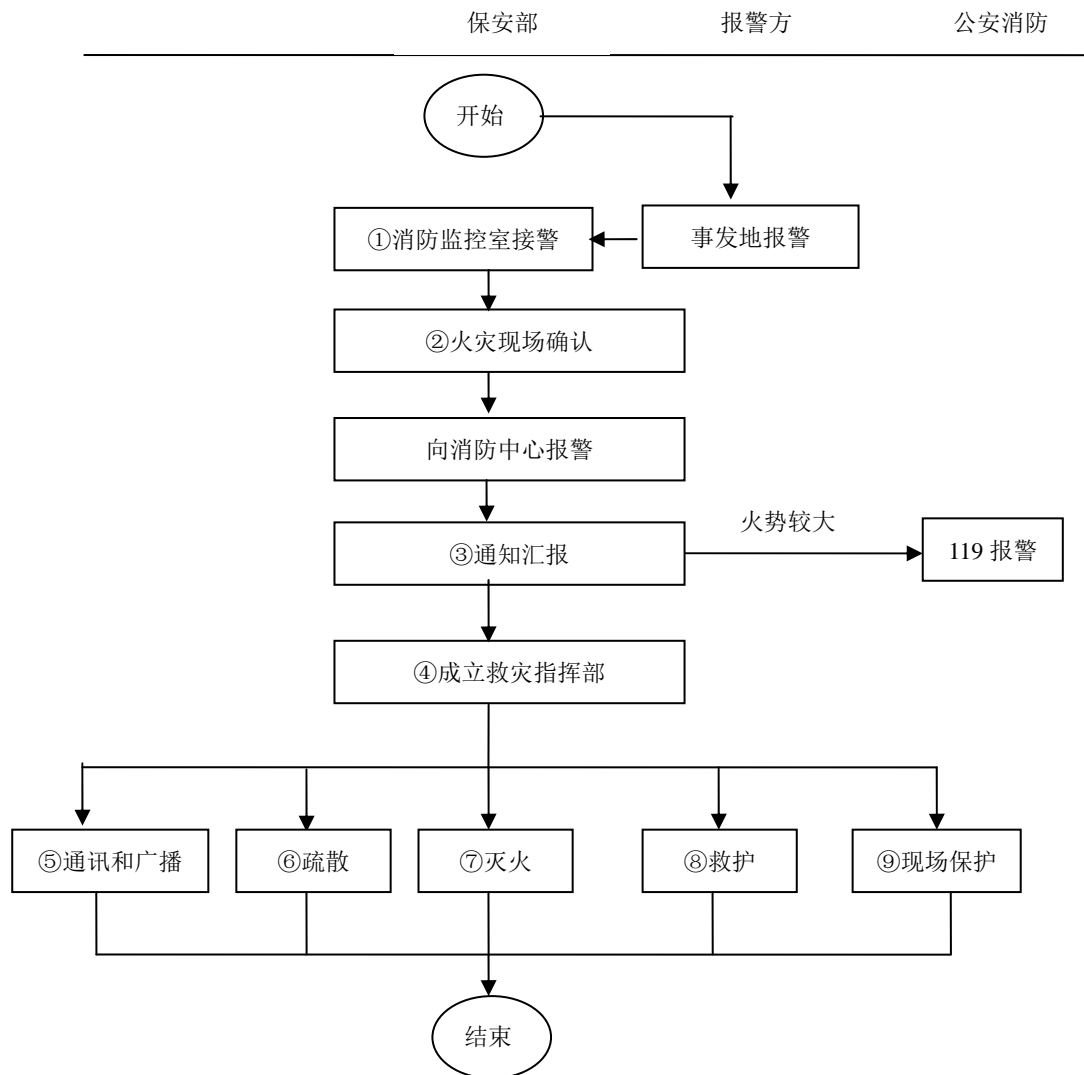


### 三、捡拾物品处理流程





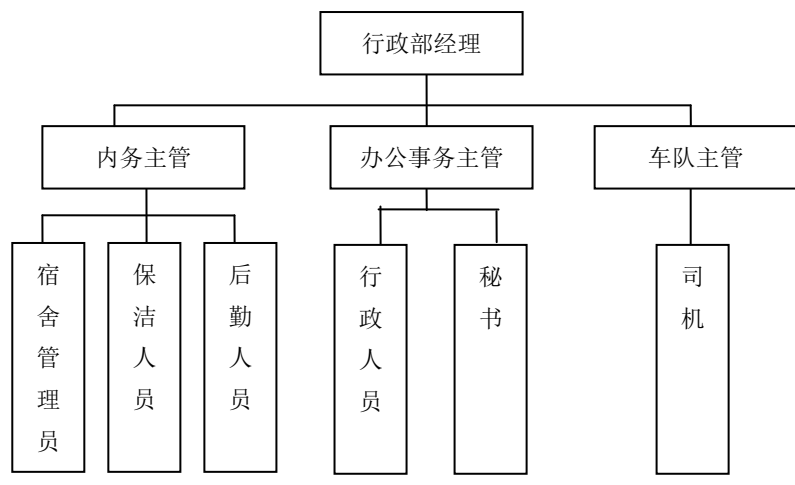
## 四、消防火警处理流程



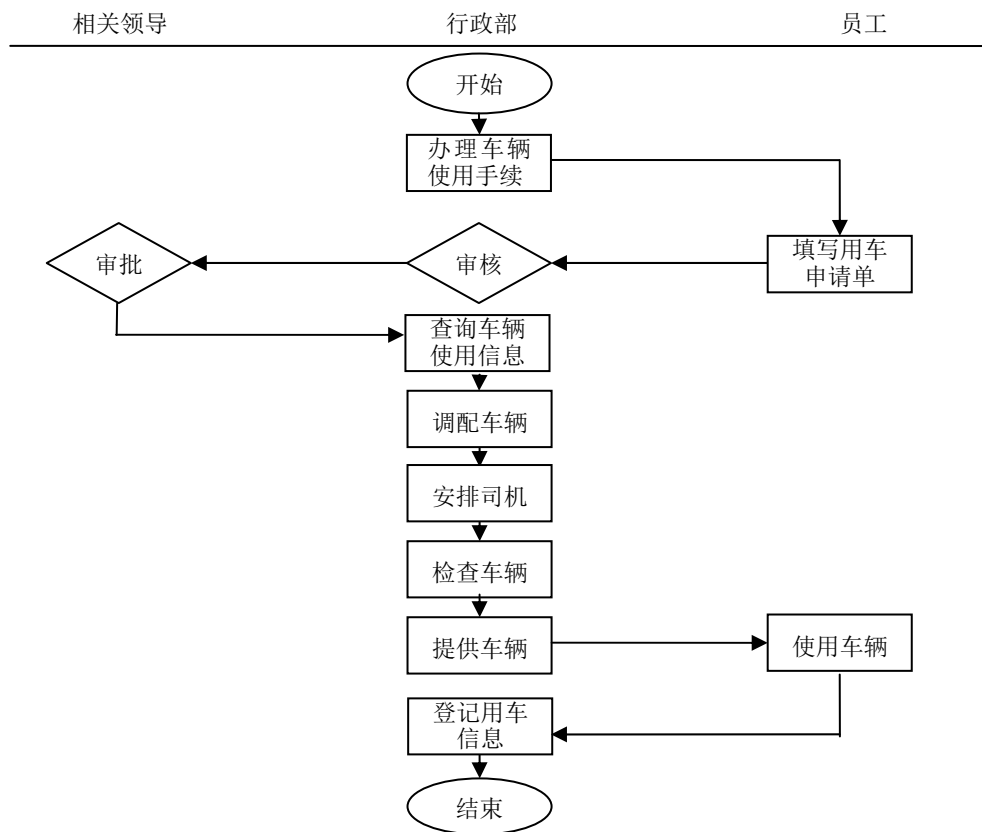


## 第十五章 行政部规范化管理

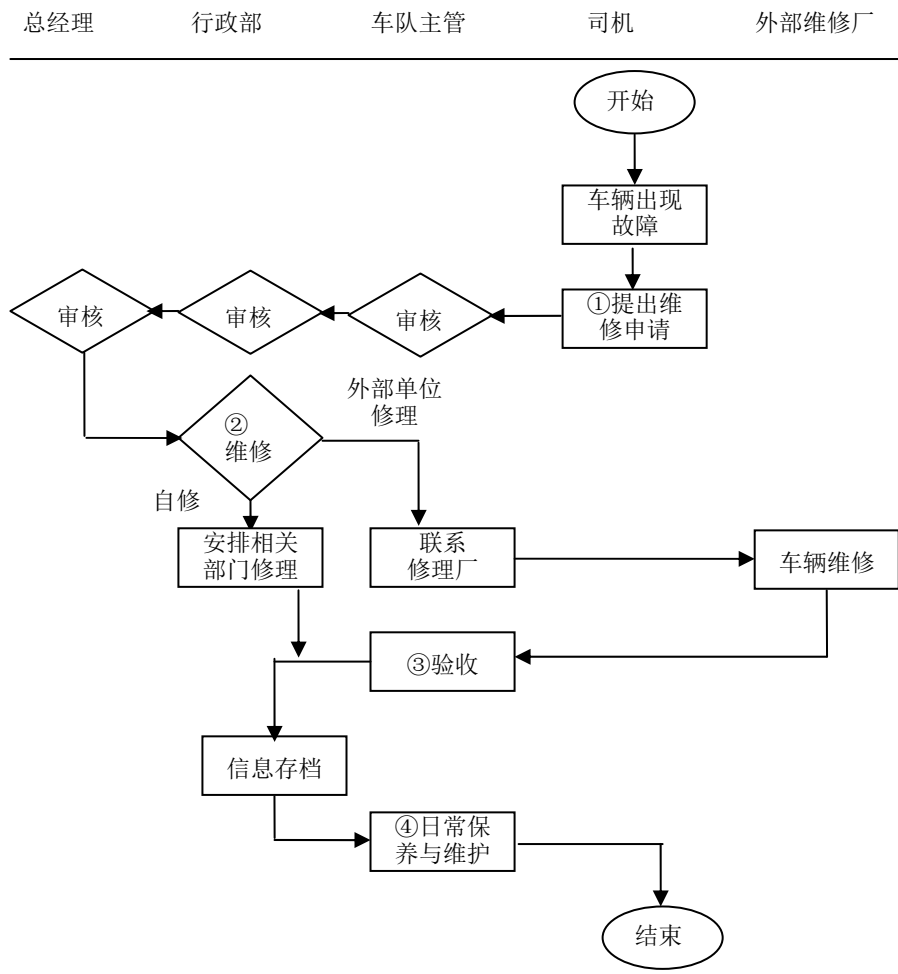
一 行政部组织结构



二、车辆使用管理流程

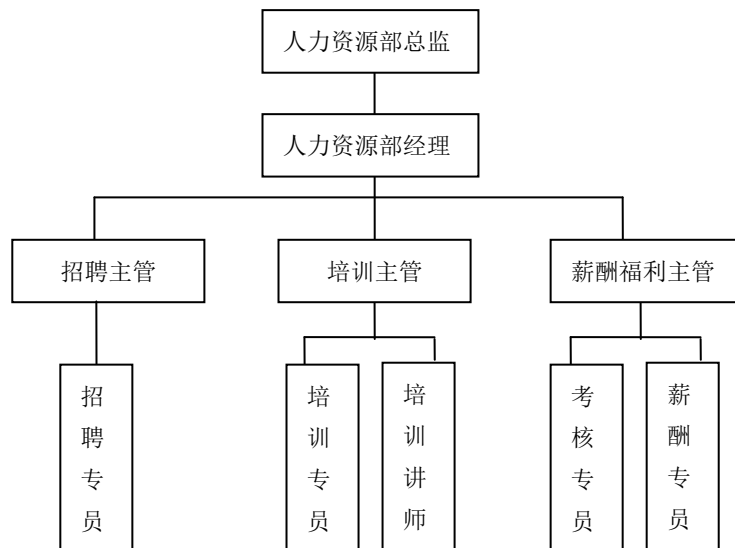


### 三、车辆维修管理流程

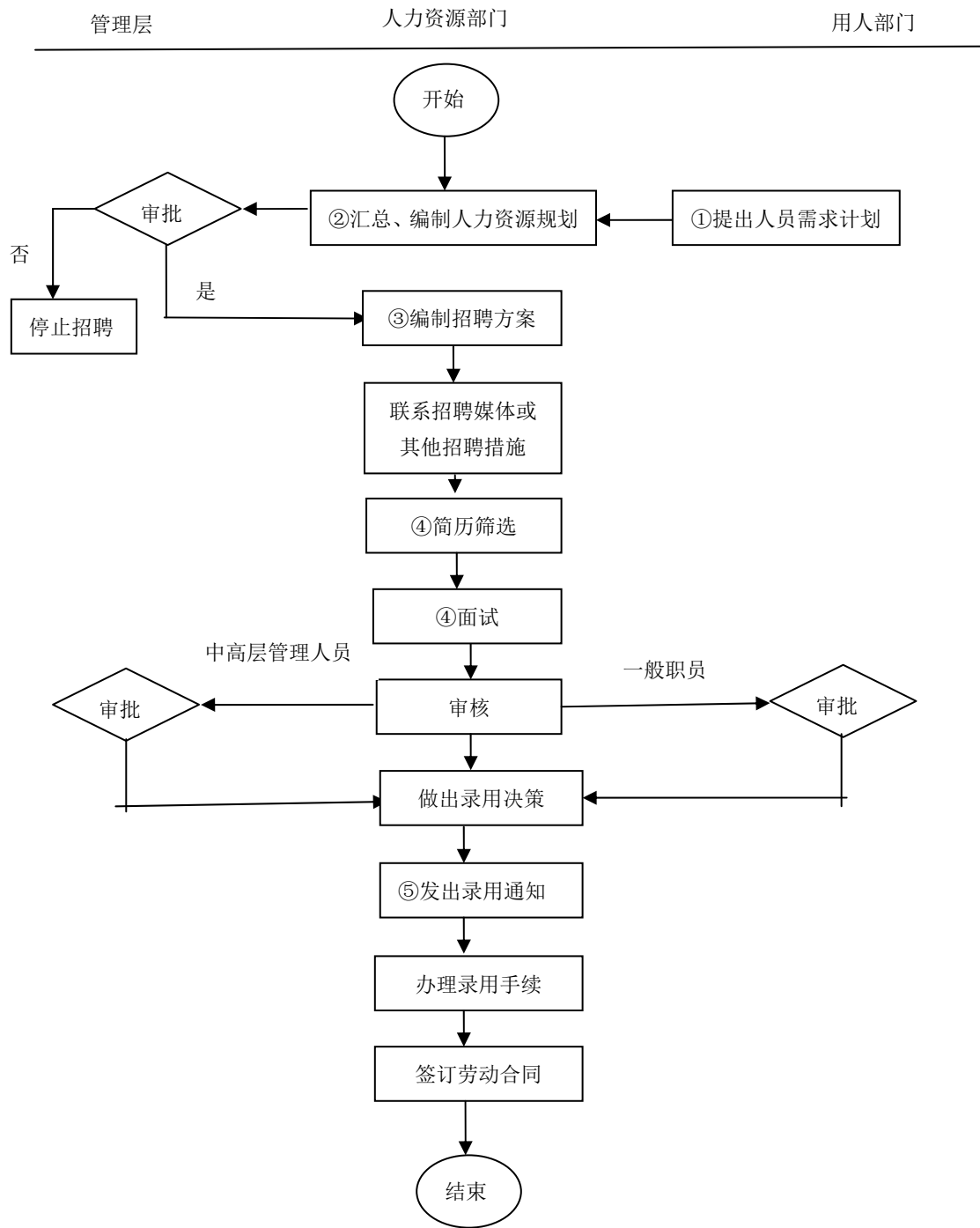


## 第十六章 人力资源部规范化管理

### 一、人力资源部组织结构

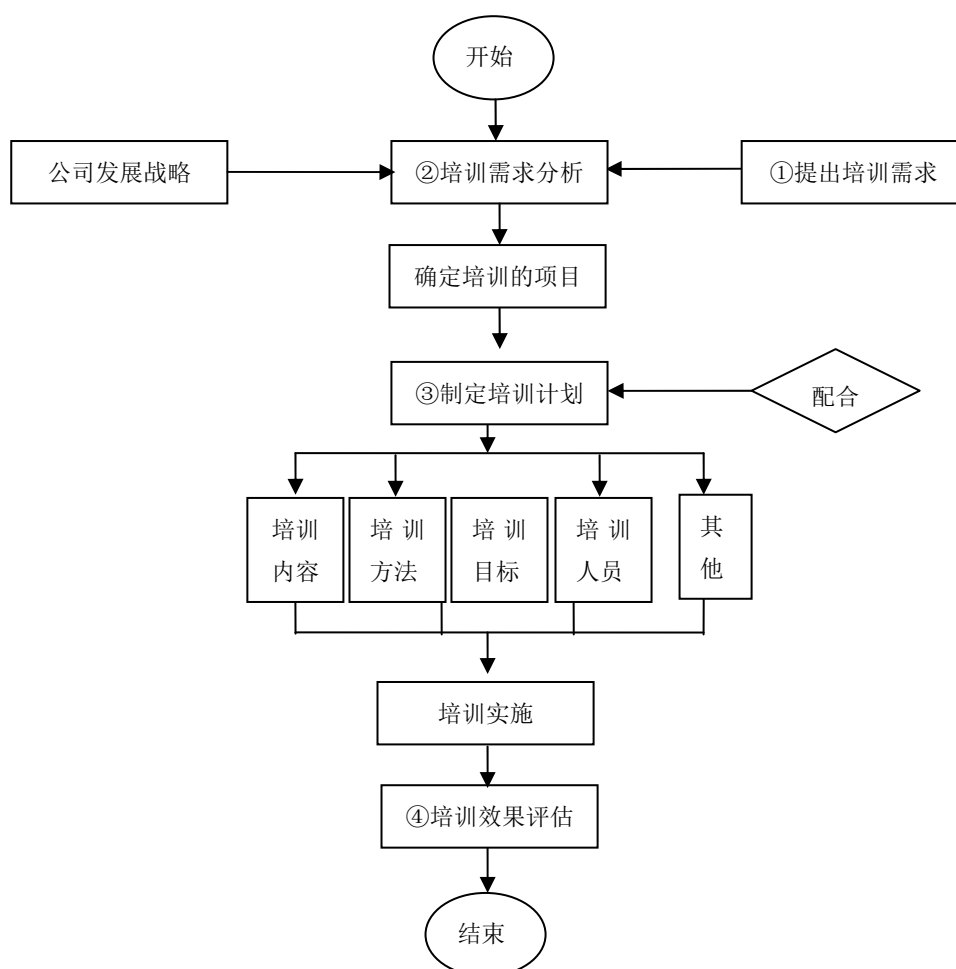


## 二、招聘与录用管理流程



## 三、员工培训管理流程





# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

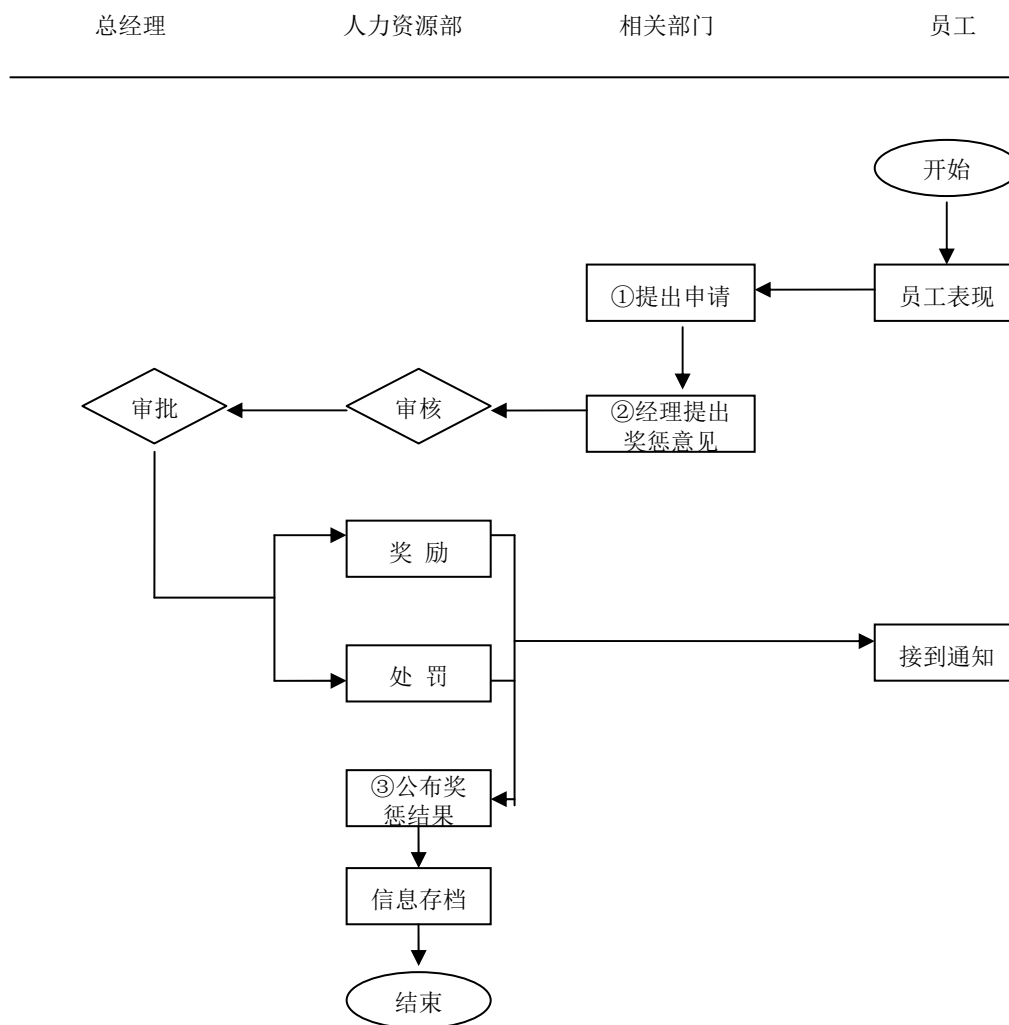
咨询电话：13684609885 0451- 88342620 招生网站：<http://www.mh.jy.net>

电子邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**

MBA 经理教材免费下载 网址: [www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

#### 四、员工奖惩管理流程



# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**咨询电话：** 13684609885    0451- 88342620    **招生网站：**<http://www.mhjy.net>

**电子邮箱：**[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)    **颁证单位：**中国经济管理大学    **主办单位：**美华管理人才学校

**全国招生    函授教育    颁发双证    权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载    网址：**[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)