

弗布克 1+1 管理工具箱系列

酒店宾馆规范化管理工具箱

张俊娟 编著

 **人民邮电出版社**
POSTS & TELECOM PRESS

 **人民邮电音像电子出版社**
POSTS & TELECOM A.V.E. PRESS

北 京

全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近20年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你MBA职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

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 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	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+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【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，

【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。

【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。



【主办单位】

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老师担任学校理事长。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.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

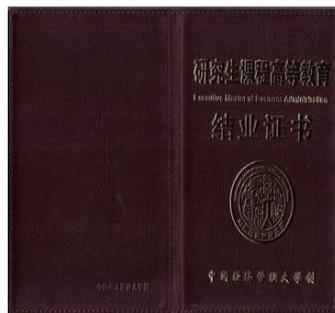
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片,毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认,以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【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】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【学校网站】http://www.mhjy.net

【客服微信】微信号: mhjymhjy (或者 12285053) 【微信公众号】MHJY1995

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

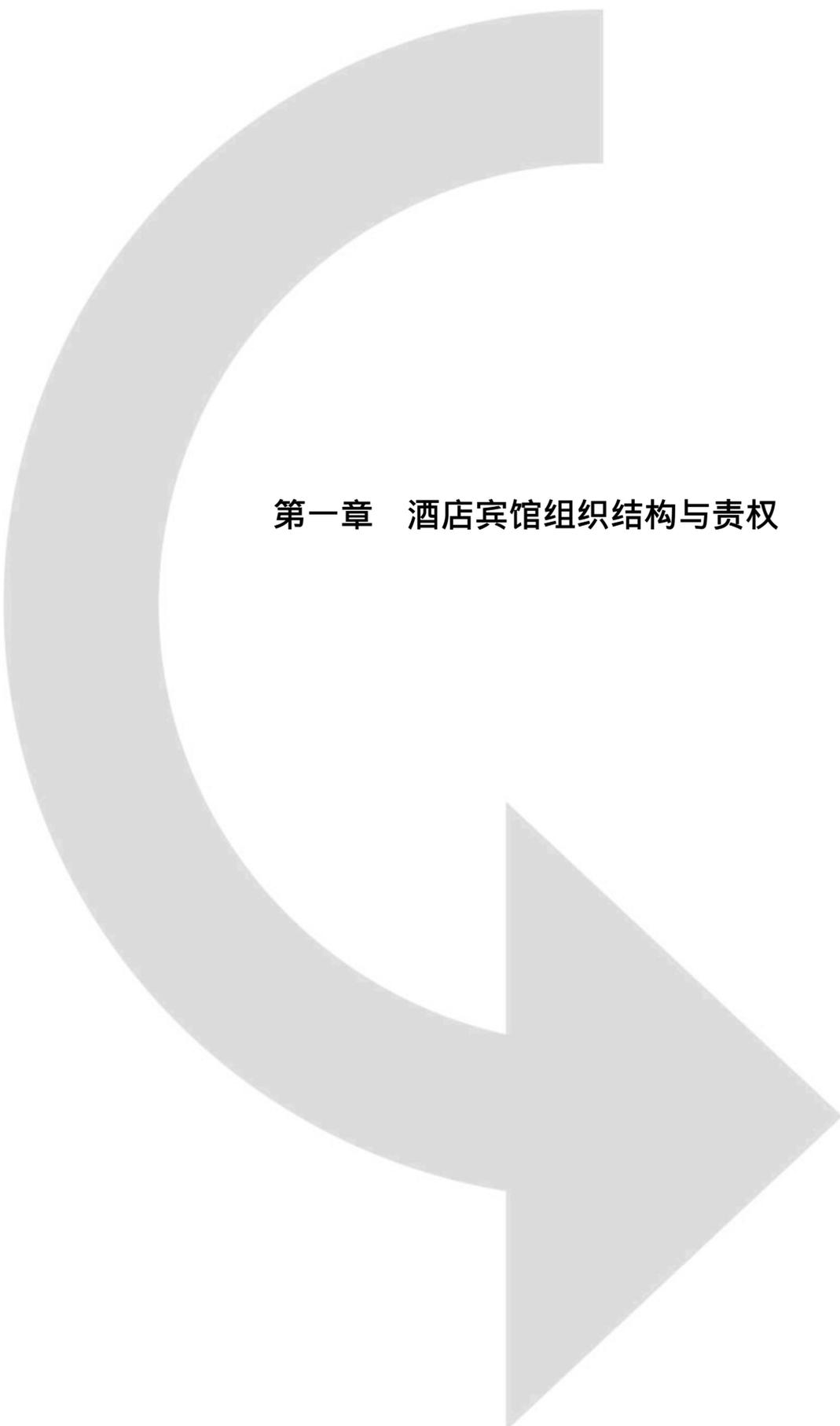
- 一、保安部组织结构范例
- 二、动用明火审批流程
- 三、捡拾物品处理流程
- 四、消防火警处理流程

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

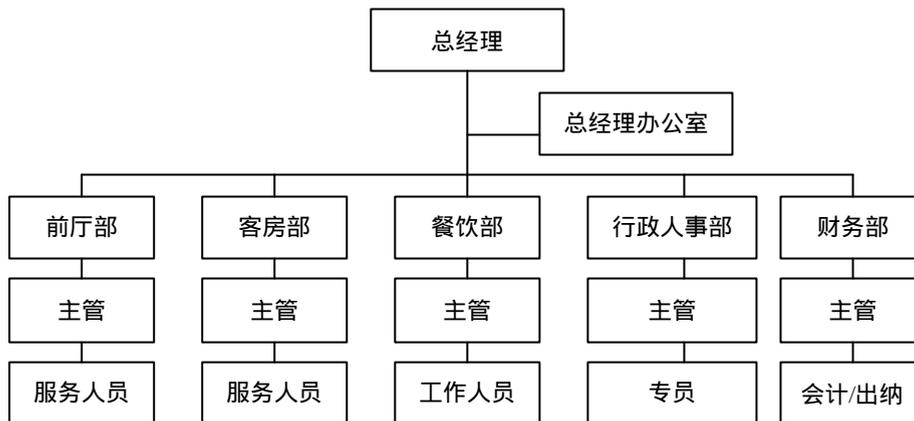
第十六章 人力资源部规范化管理

- 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

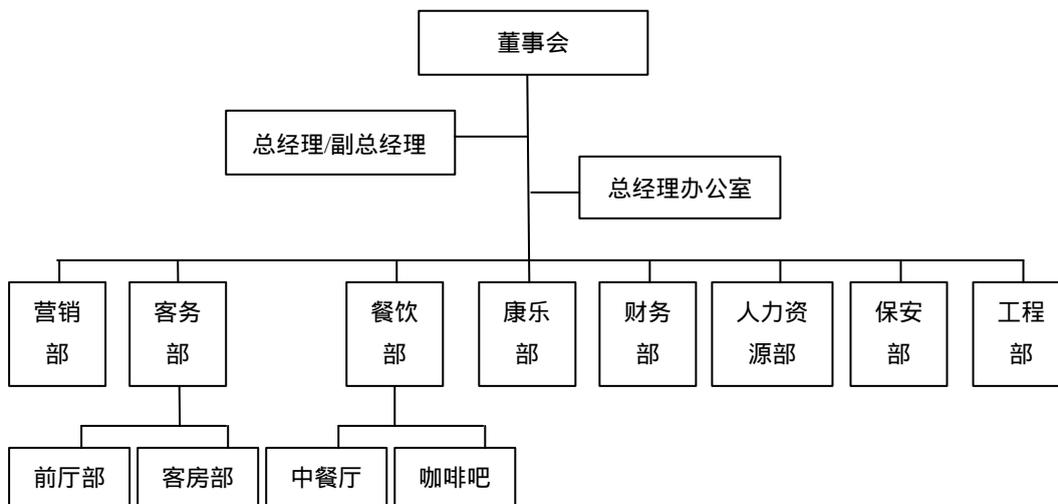


第一章 酒店宾馆组织结构与责权

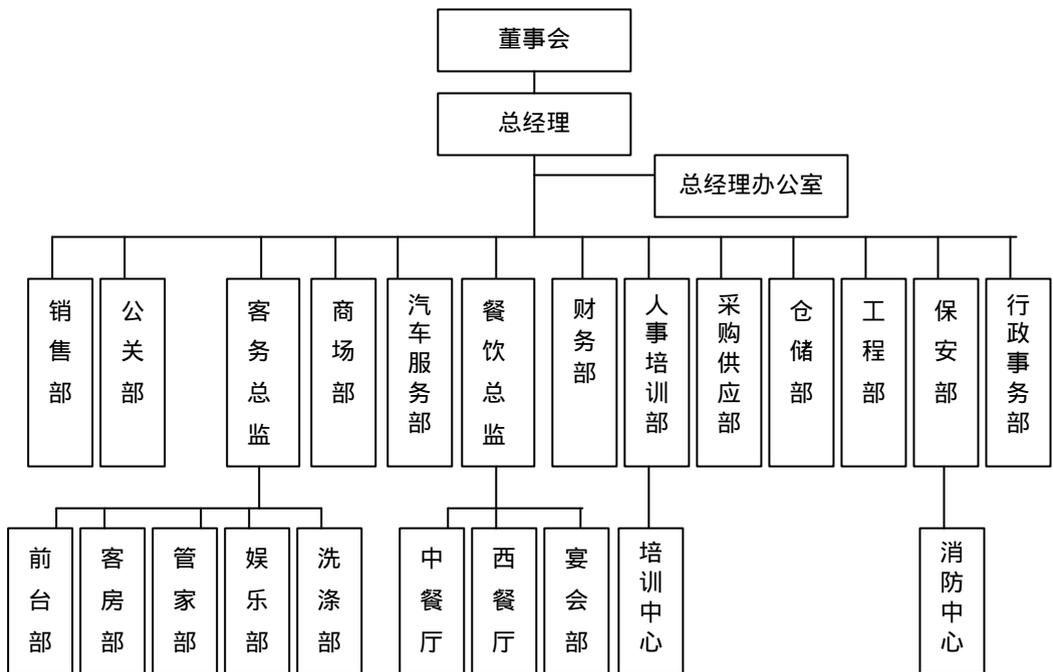
一、 经济型酒店组织结构范例



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

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

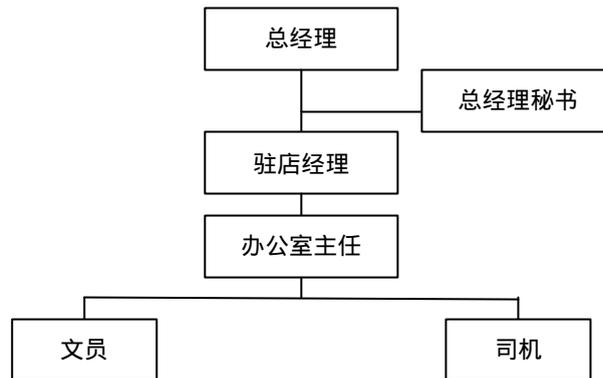
八、 财务部职责

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

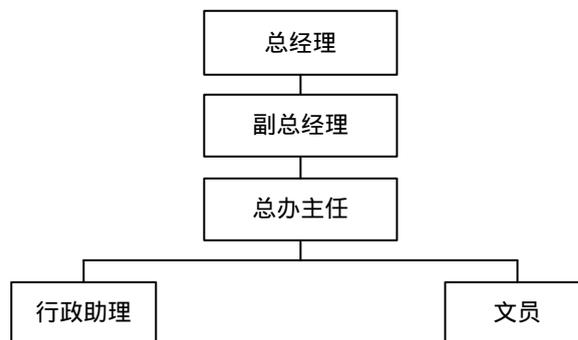


第二章 总经理室规范化管理

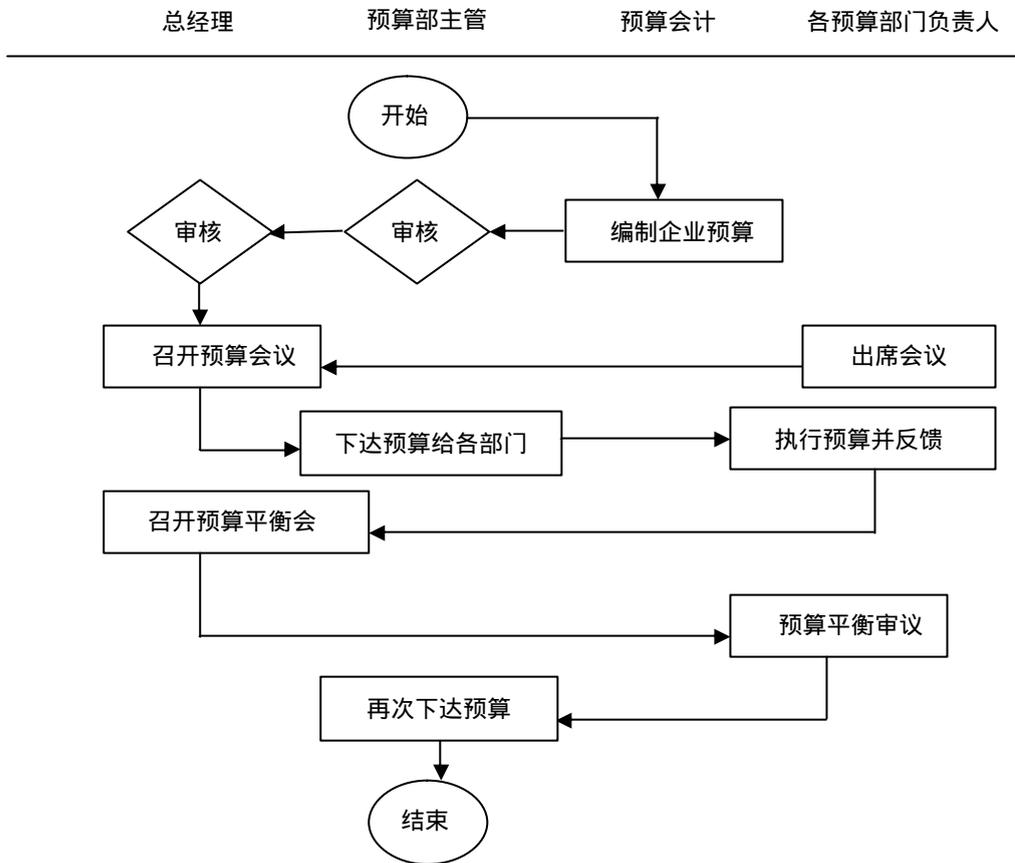
一、 总经理室组织结构范例之一



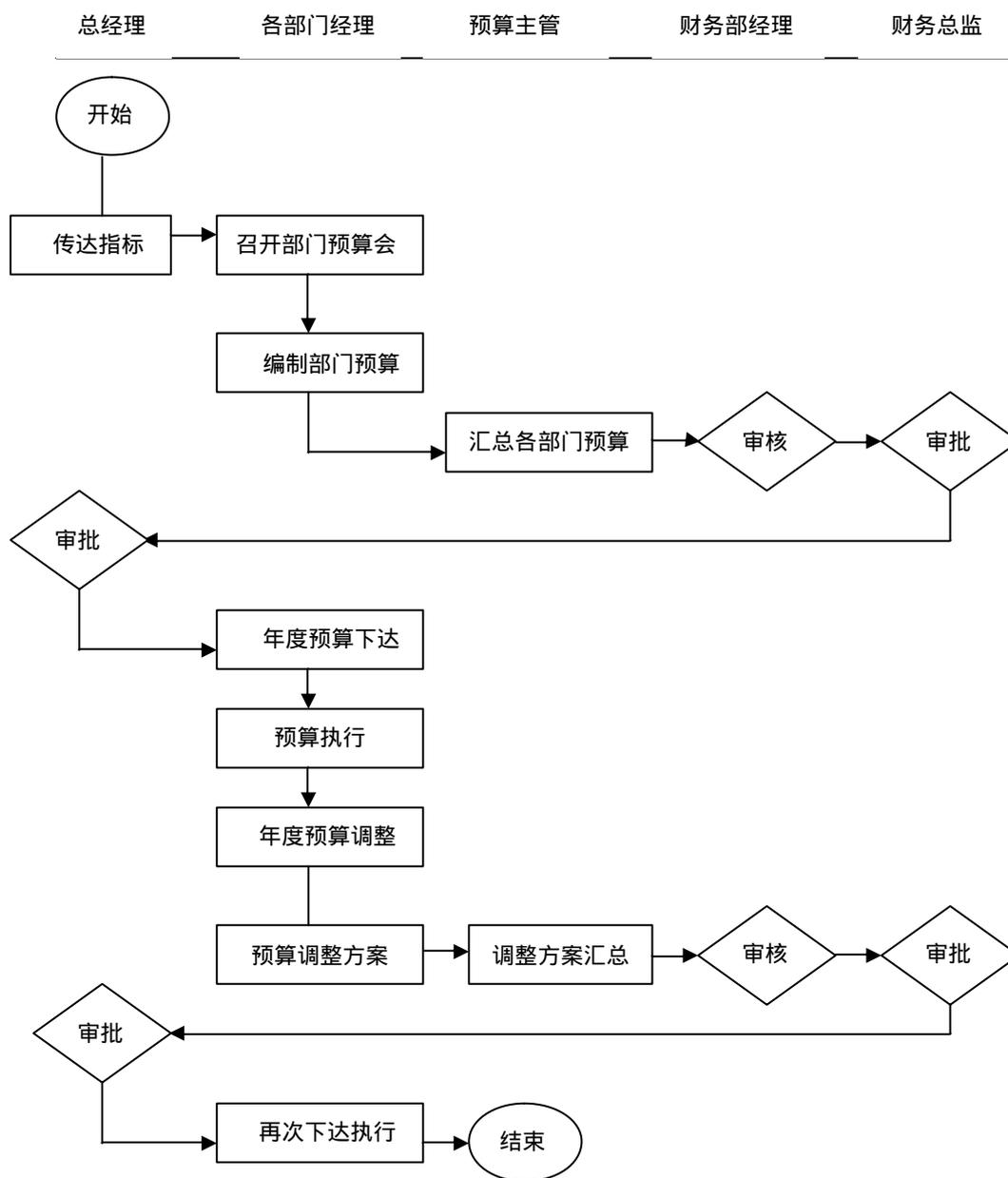
二、 总经理室组织结构范例之二



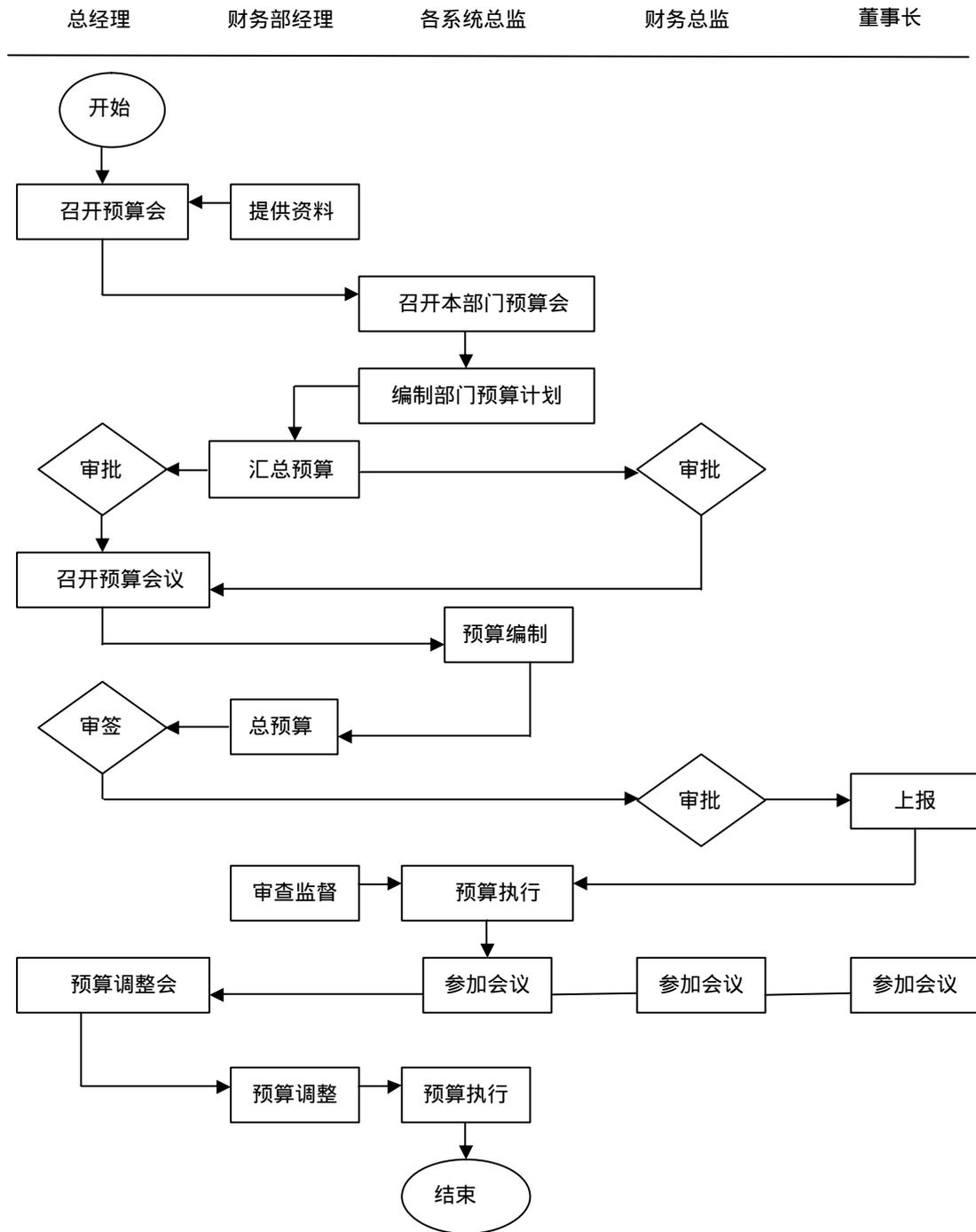
三、预算编制程序



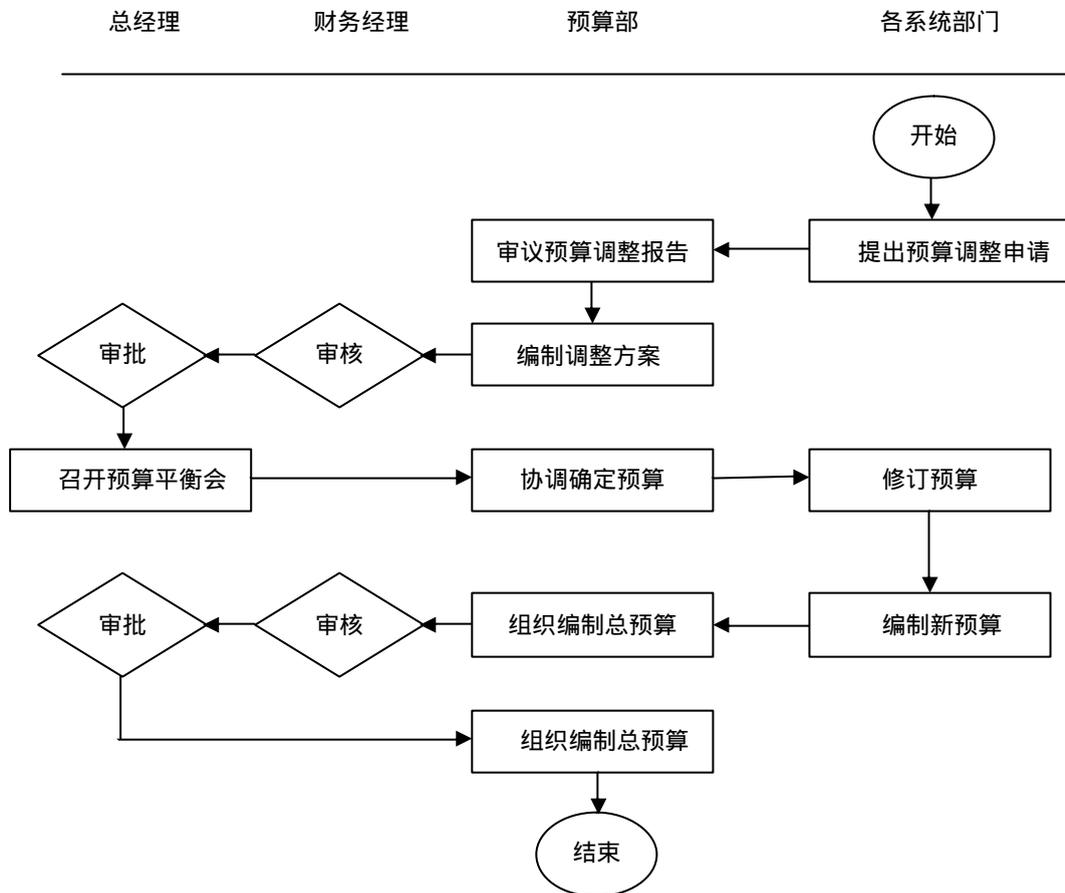
四、年度预算编制程序



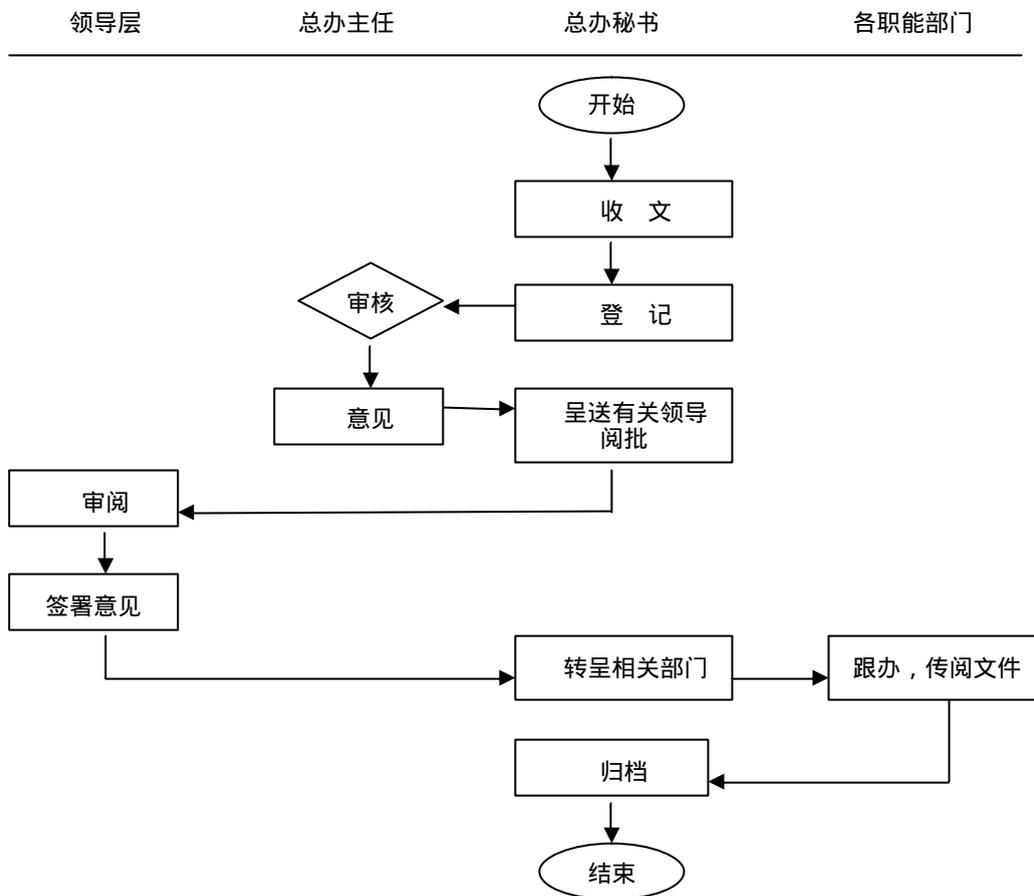
五、年度预算编制平衡流程



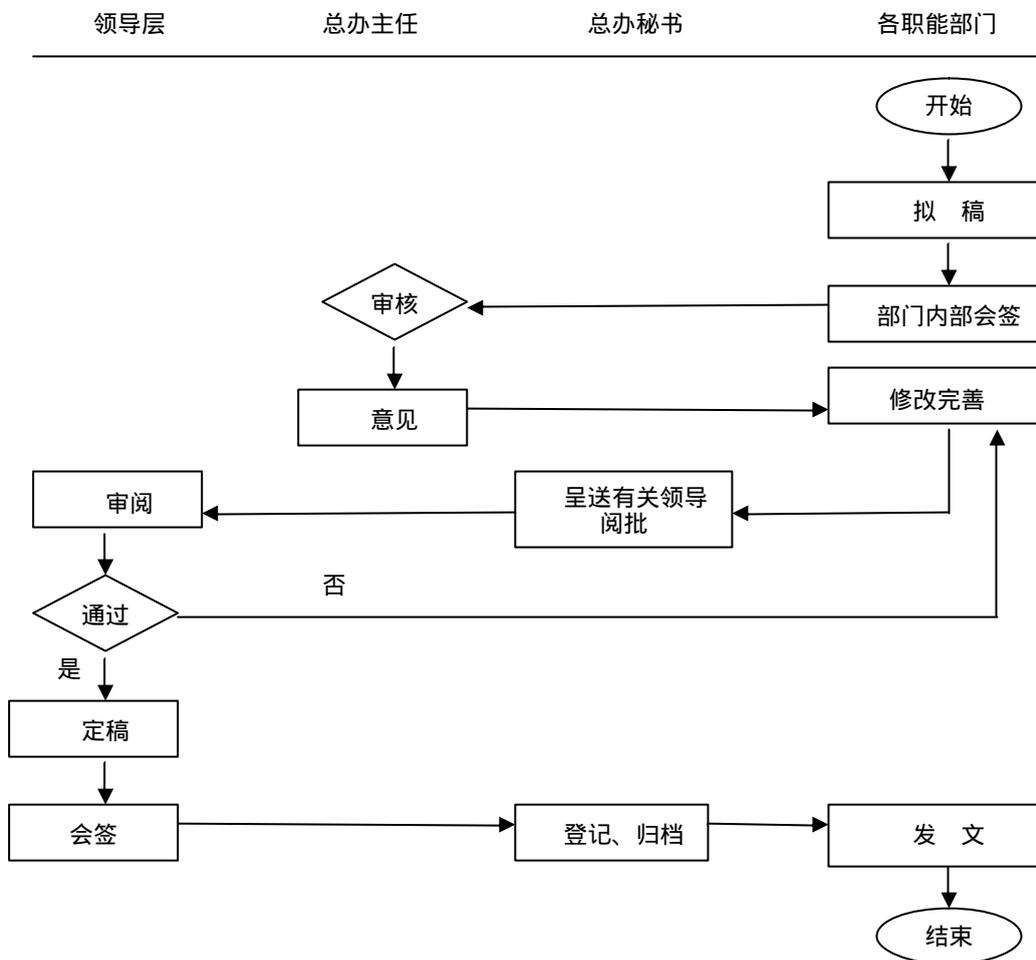
六、年度预算调整流程



七、公文收发流程



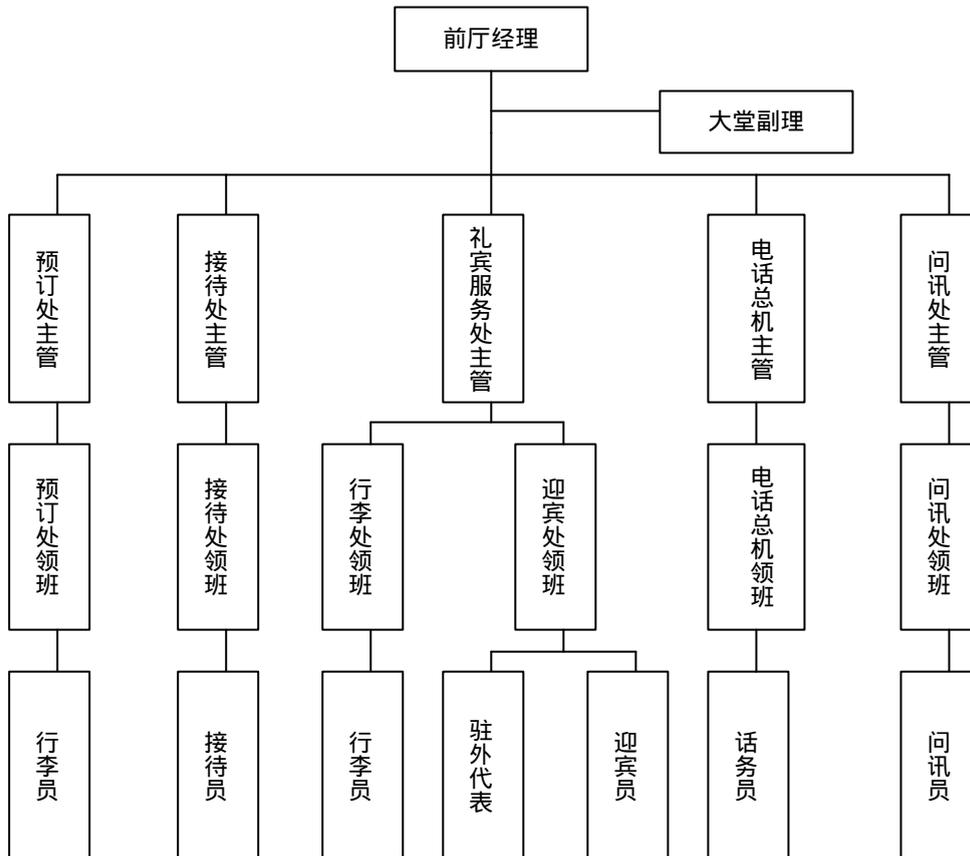
八、内部发文流程



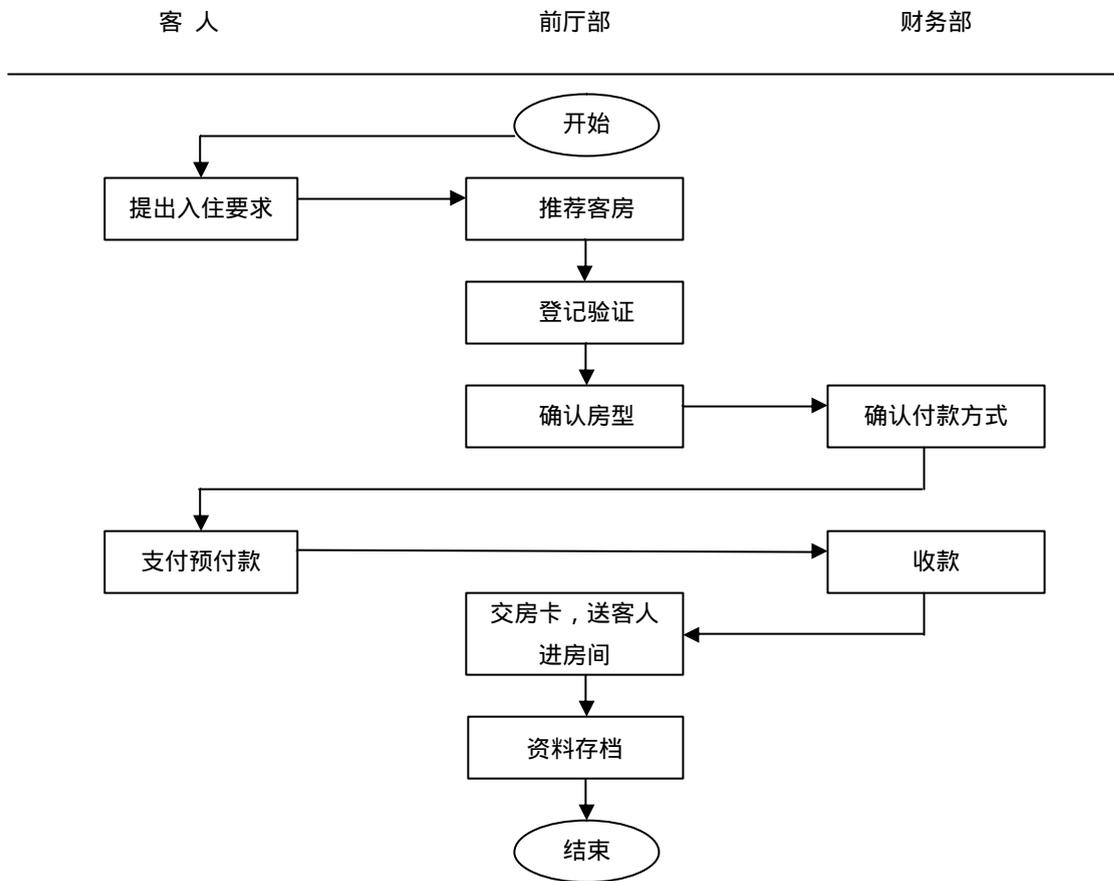


第三章 前厅部规范化管理

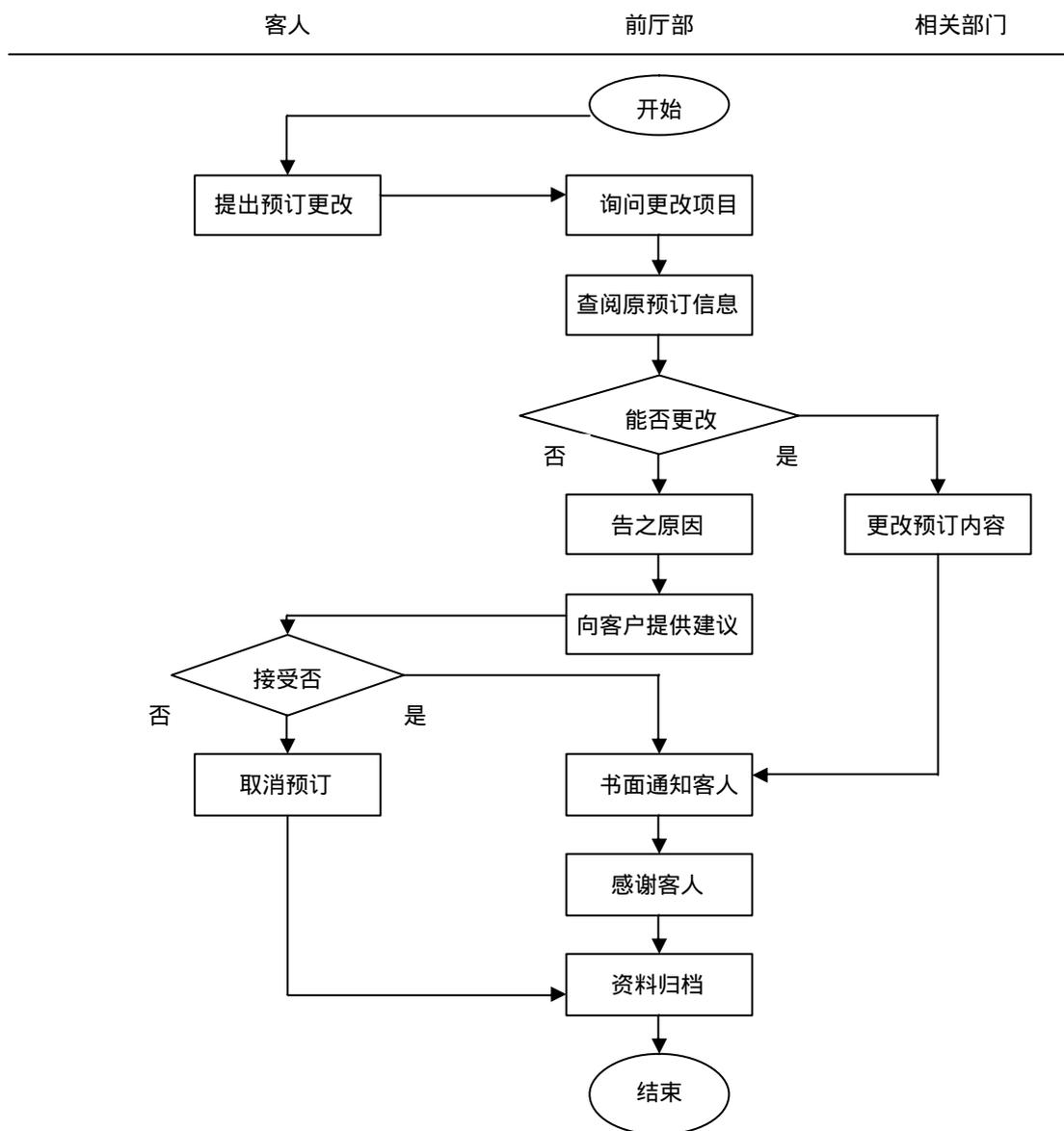
一、 某大型酒店/宾馆前厅部组织结构图



三、无预订的散客接待工作流程



六、更改预订处理流程



全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近20年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你MBA职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

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 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	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+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【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，

【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。

【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。



【主办单位】

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老师担任学校理事长。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.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

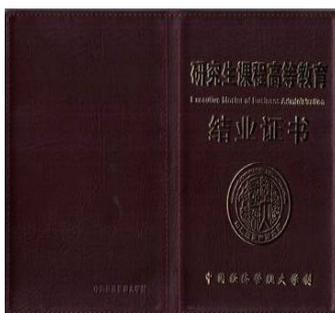
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片,毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认,以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【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】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

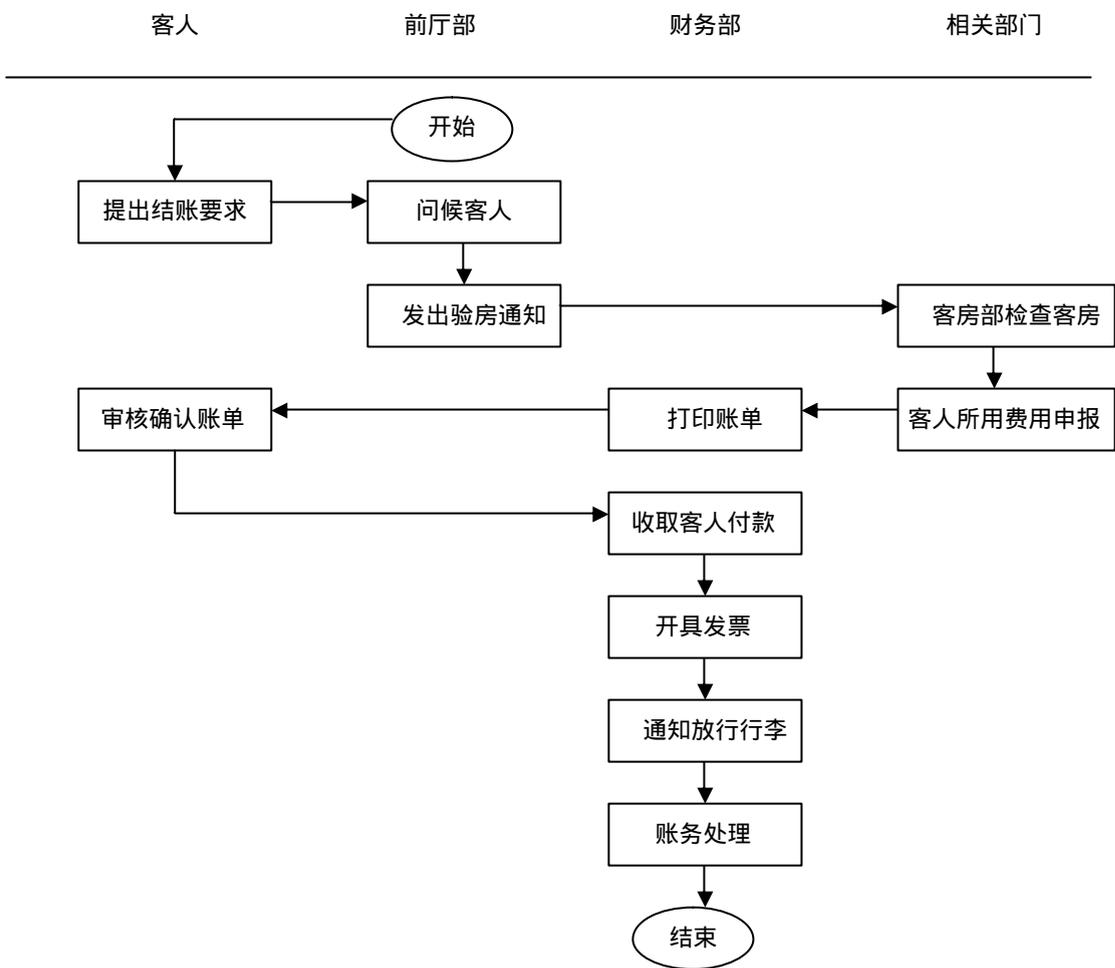
可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620

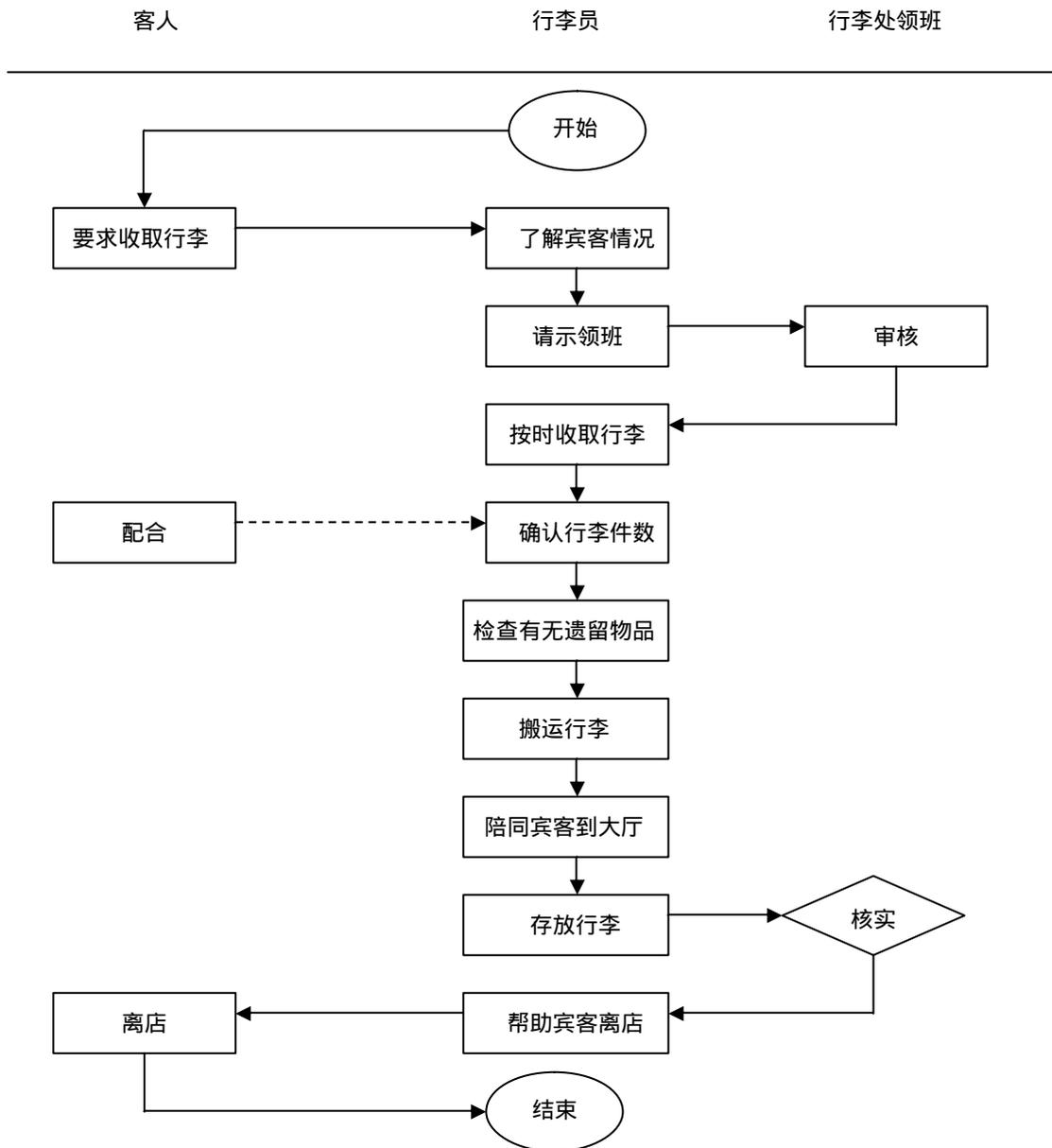
【学校网站】http://www.mhjy.net

【客服微信】微信号: mhjymhjy (或者 12285053) 【微信公众号】MHJY1995

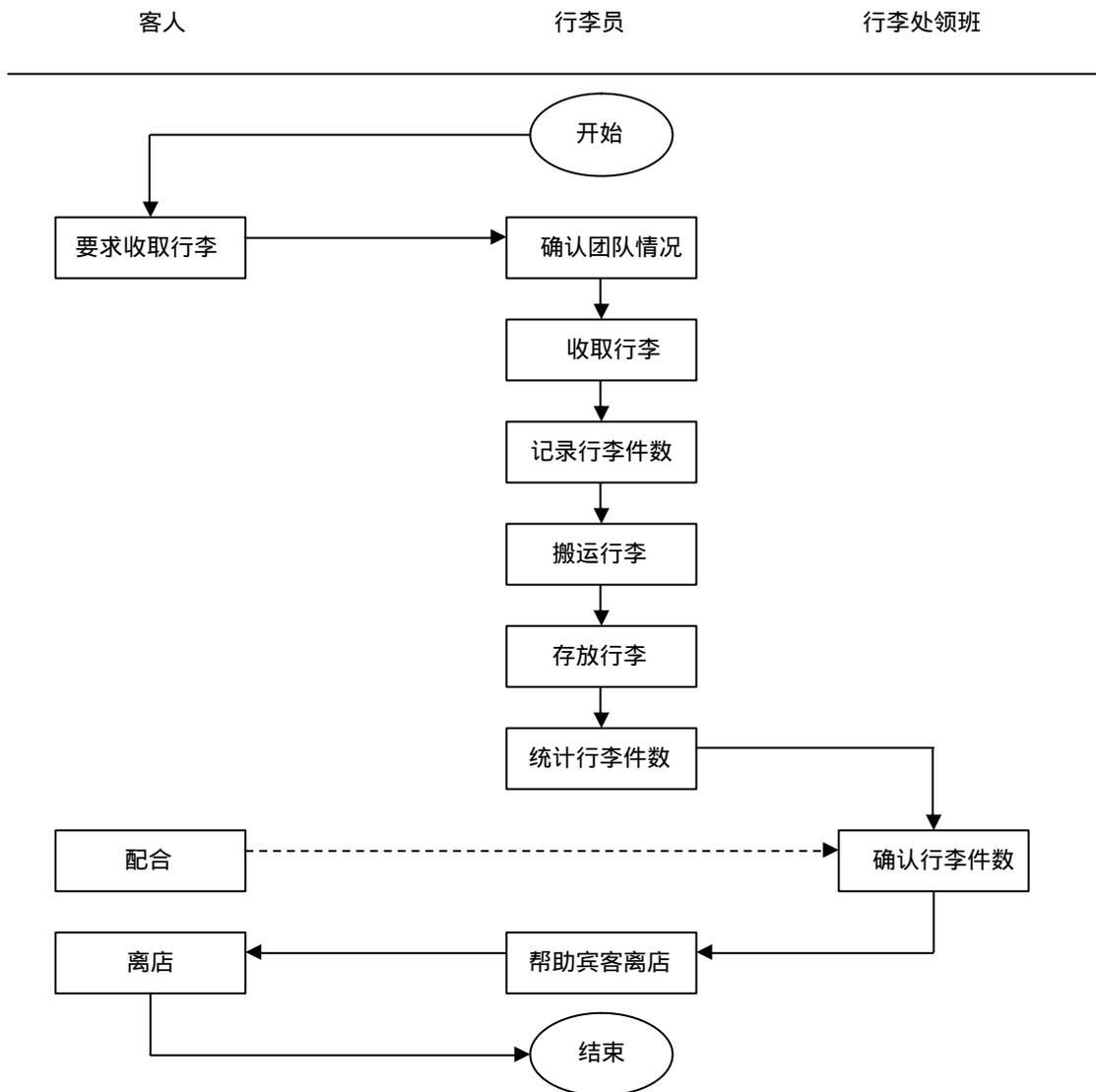
七、散客结账工作流程



八、散客离店行李服务流程



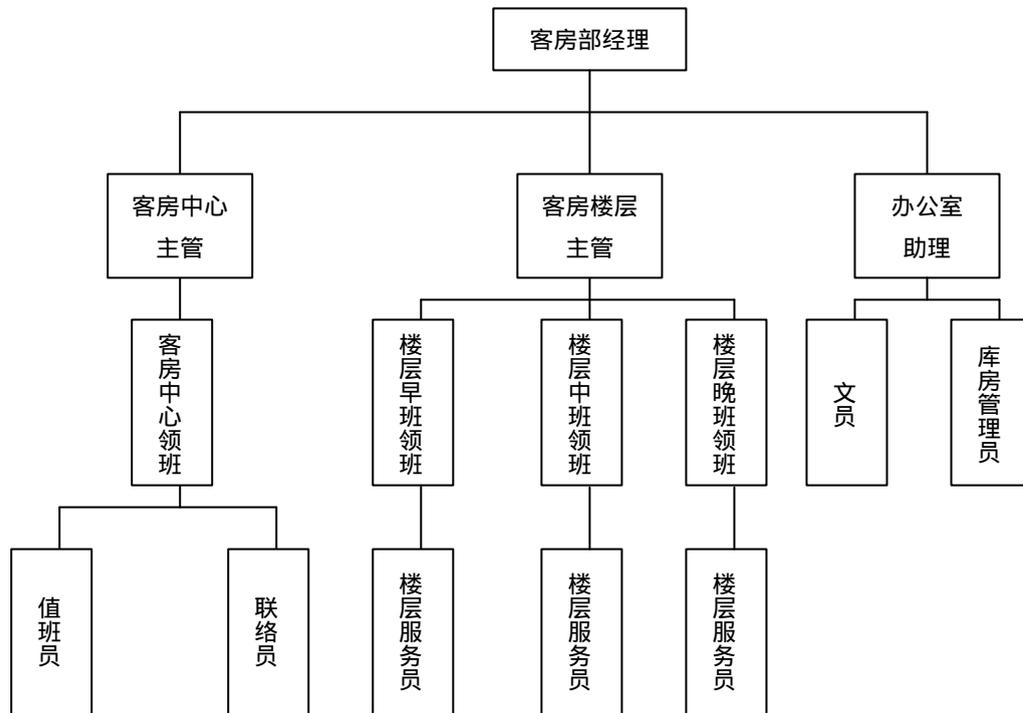
九、团队离店行李服务流程





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



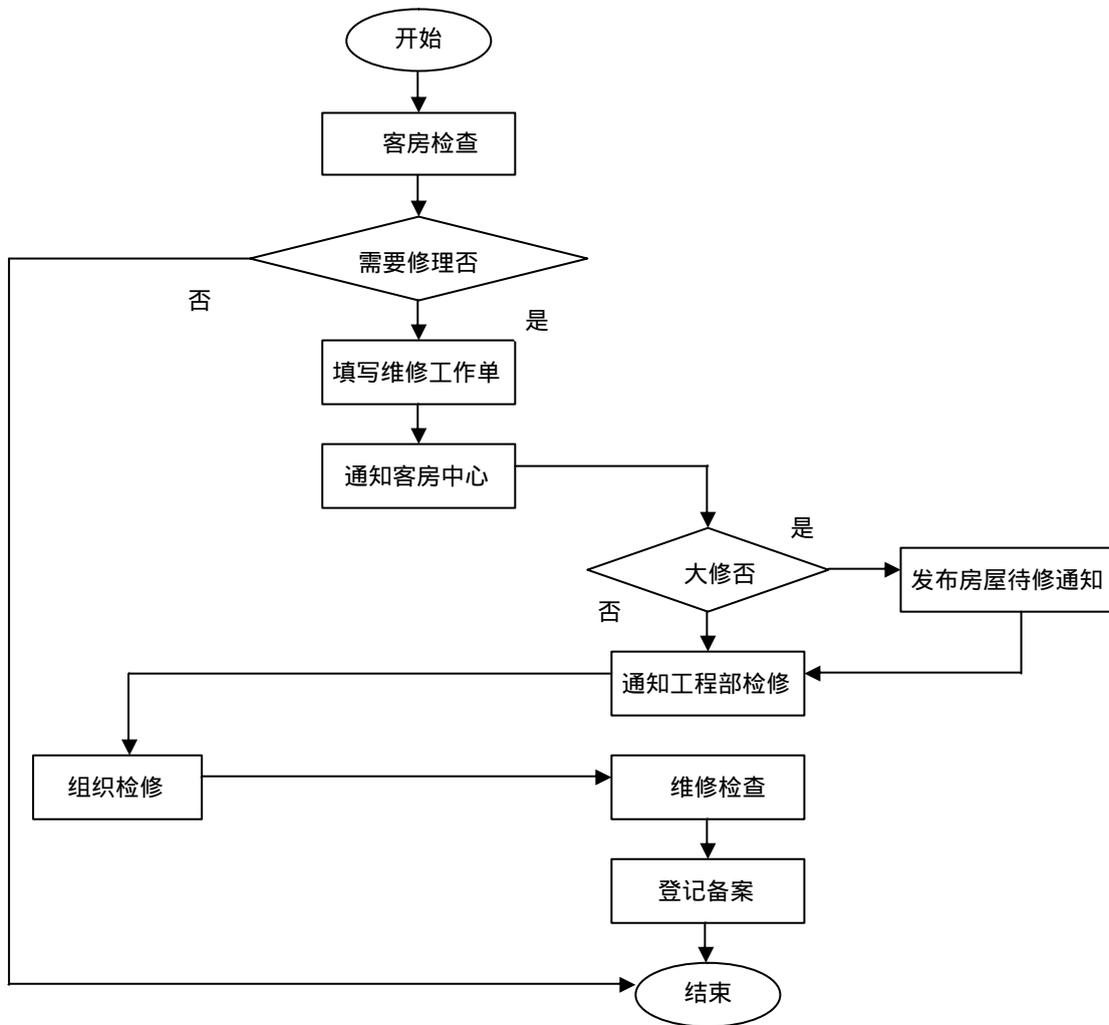
二、客房检修工作流程

工程部值班员

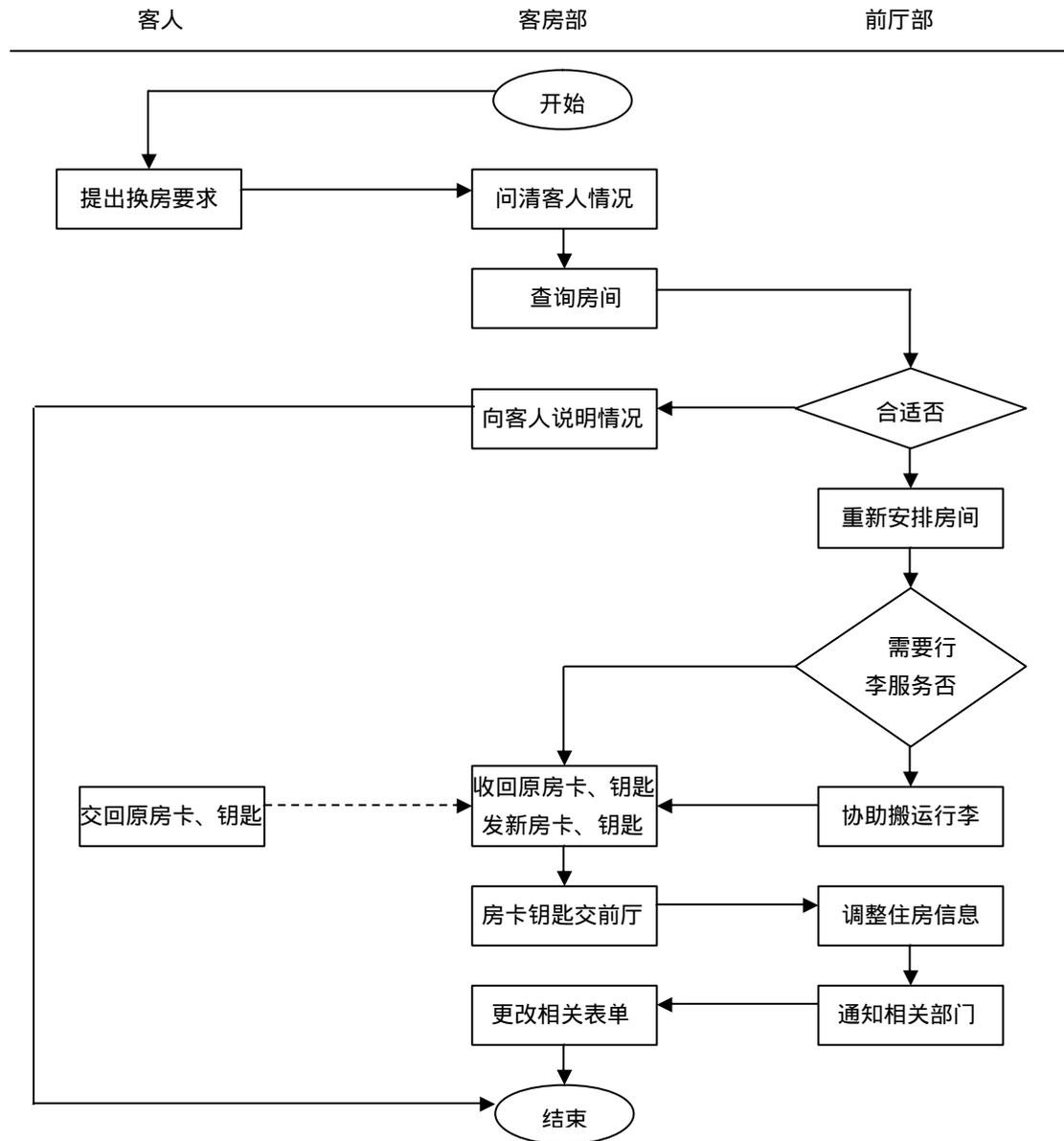
楼层服务员

客房中心值班员

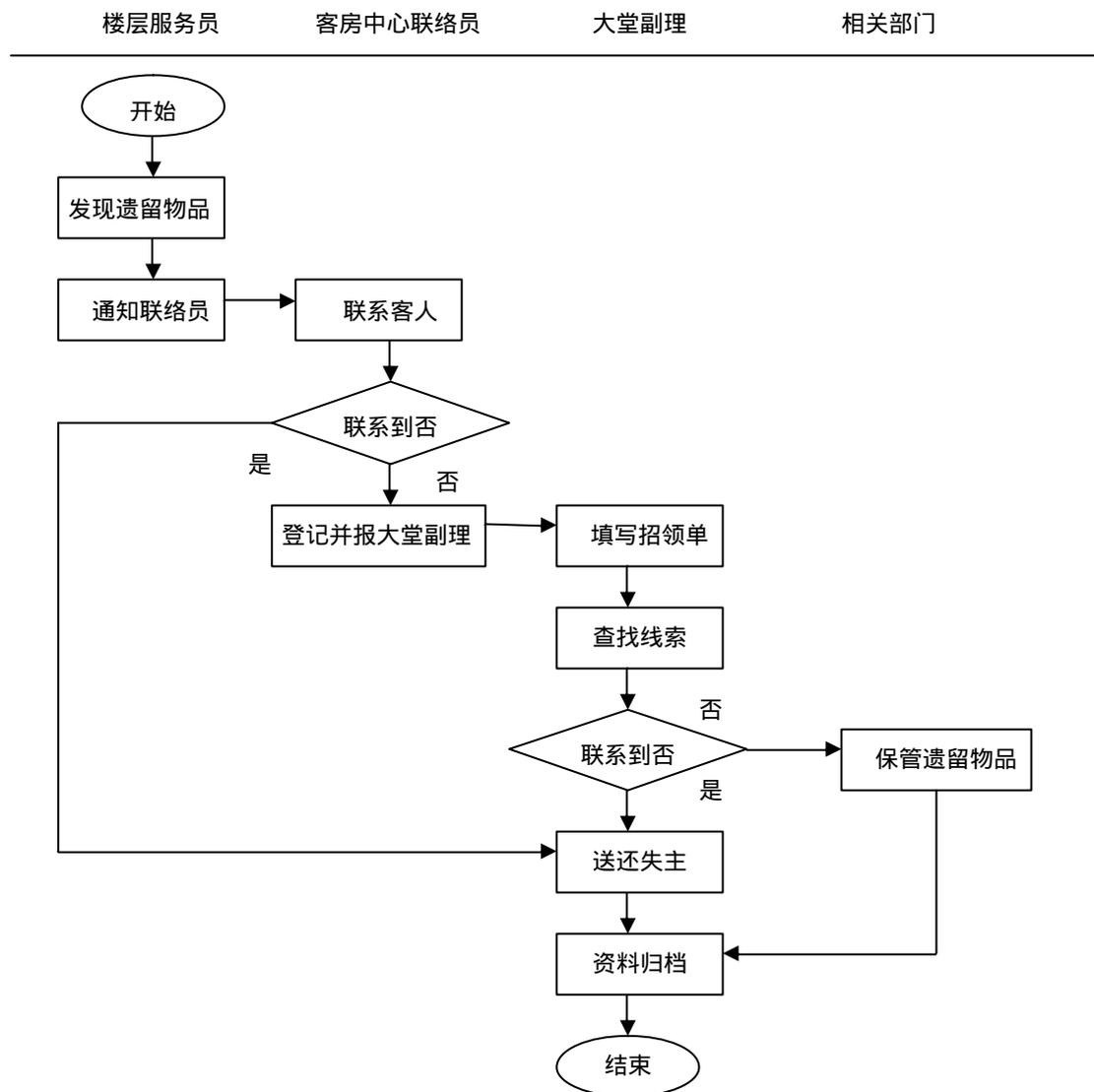
客房中心联络员



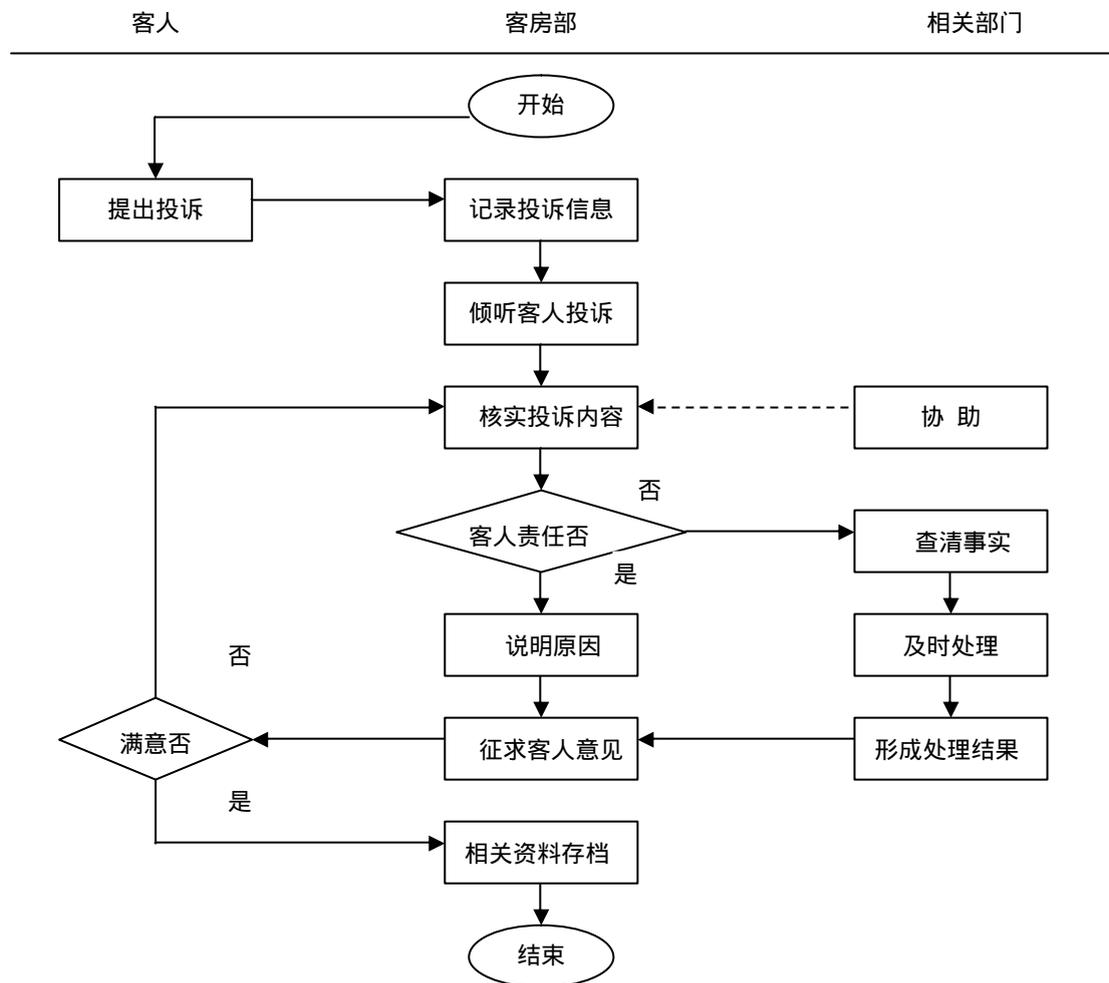
三、客人换房工作流程



四、遗留物品处理工作流程



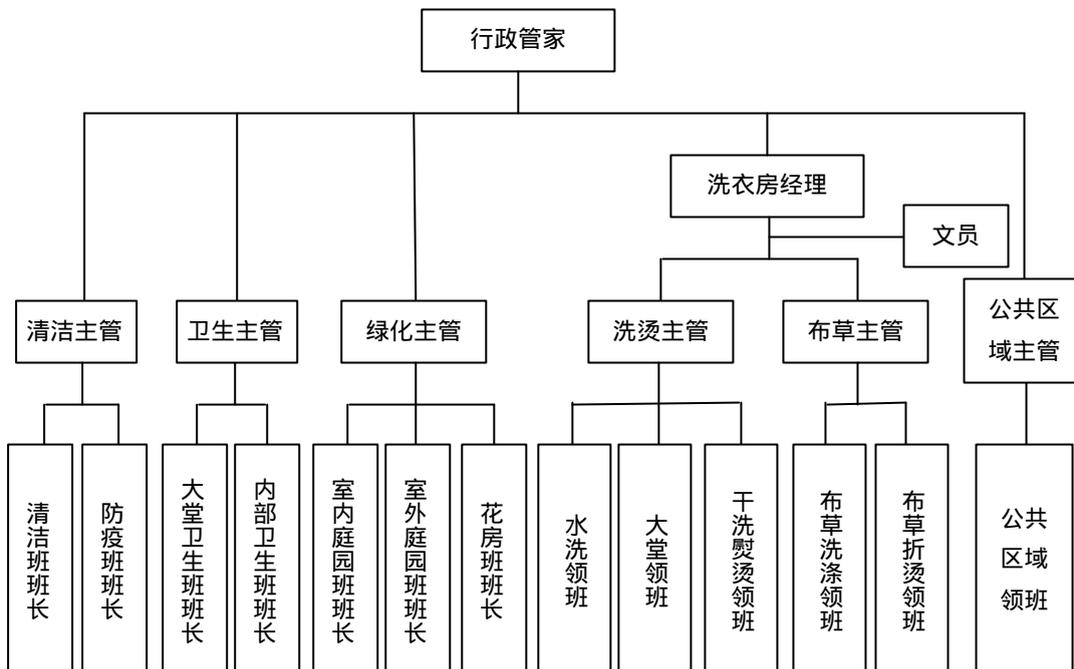
五、客人投诉处理工作流程



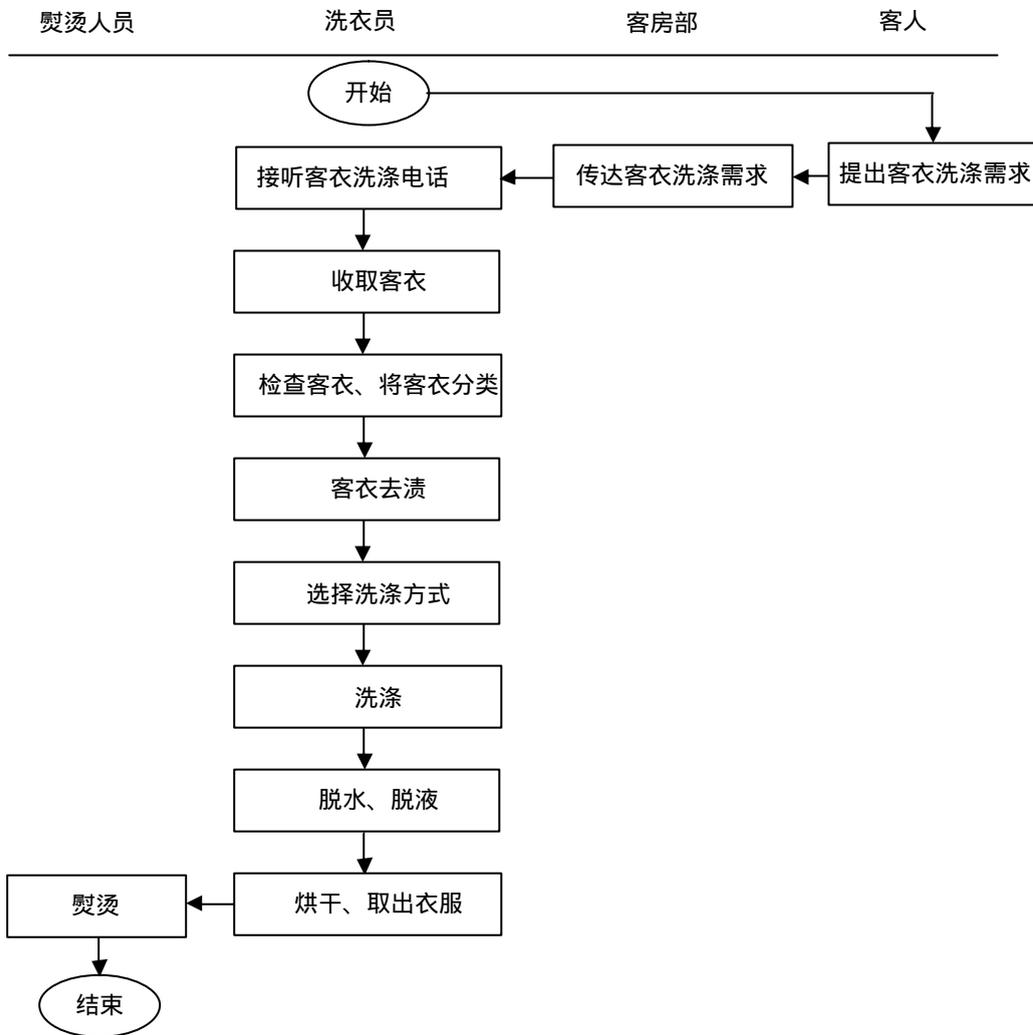


第五章 管家部规范化管理

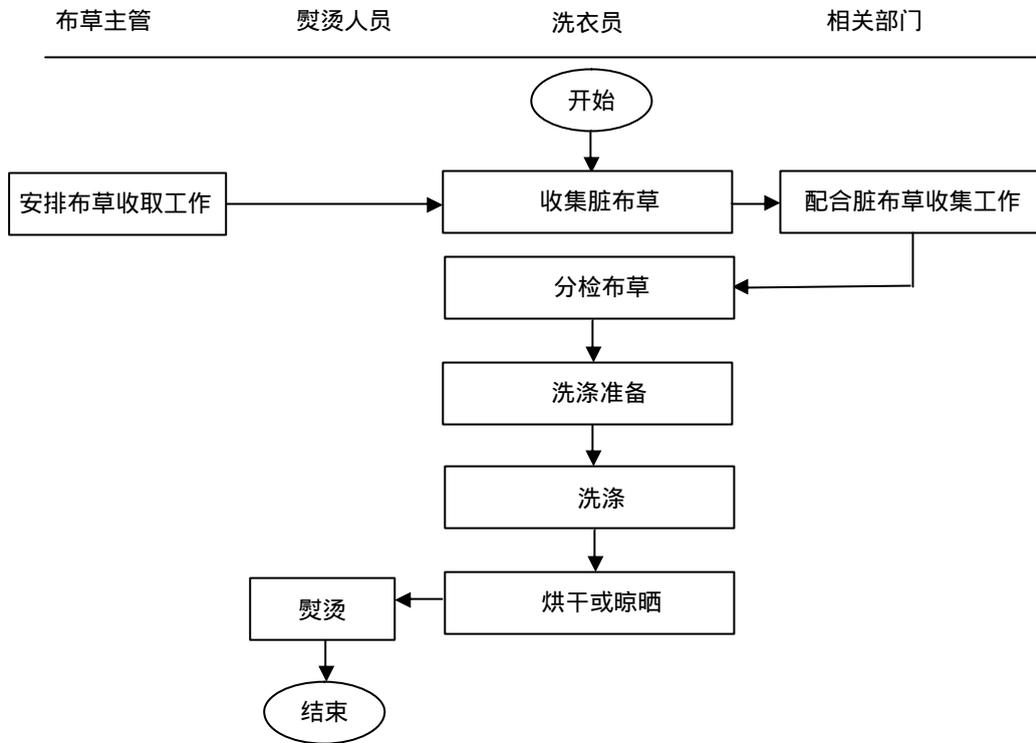
一、 管家部组织结构图



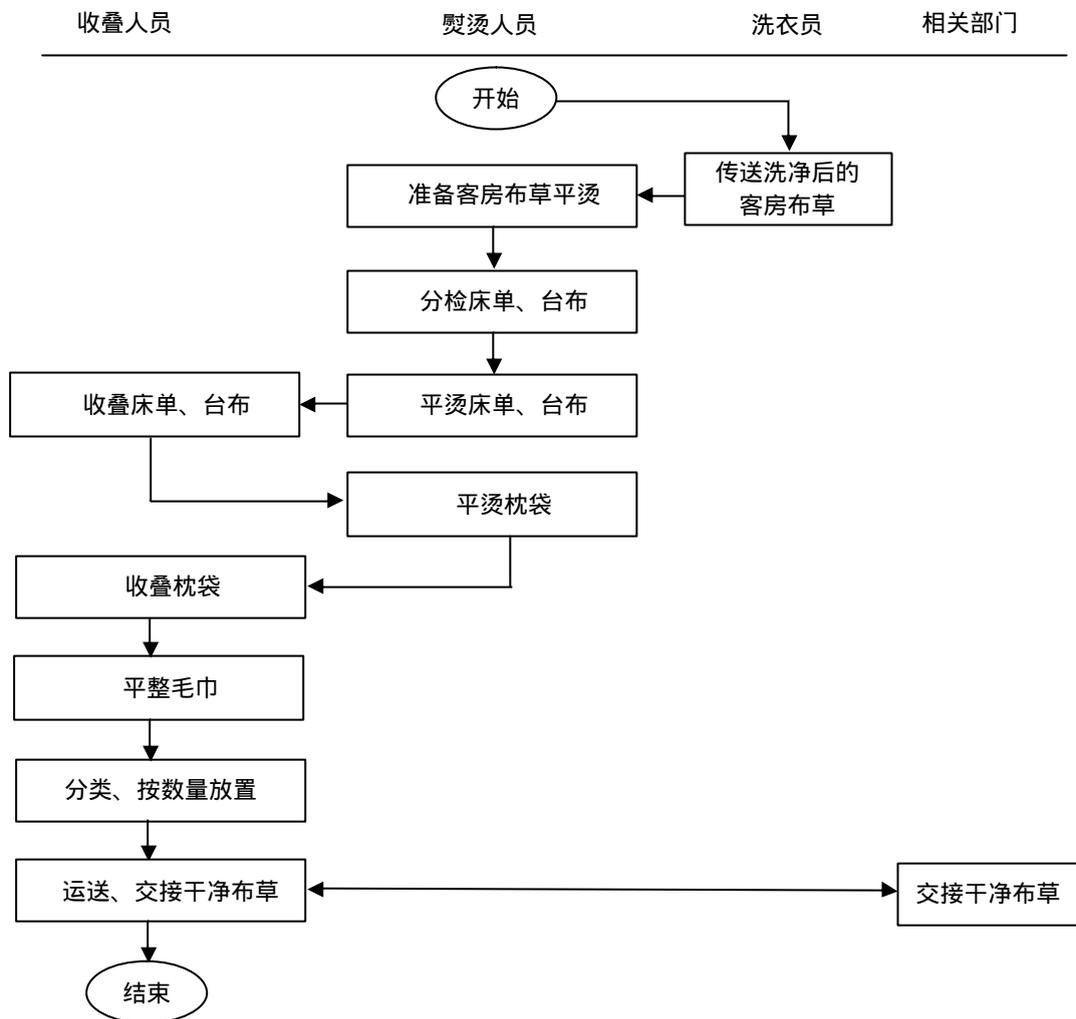
二、客衣洗涤工作流程



三、布草水洗工作流程



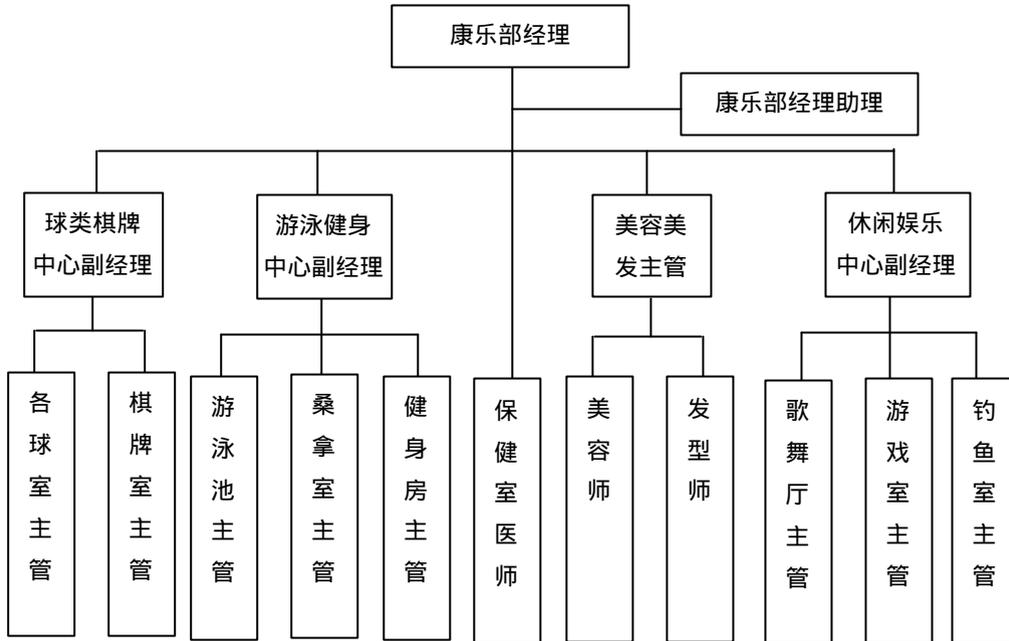
四、客房布草平烫工作流程



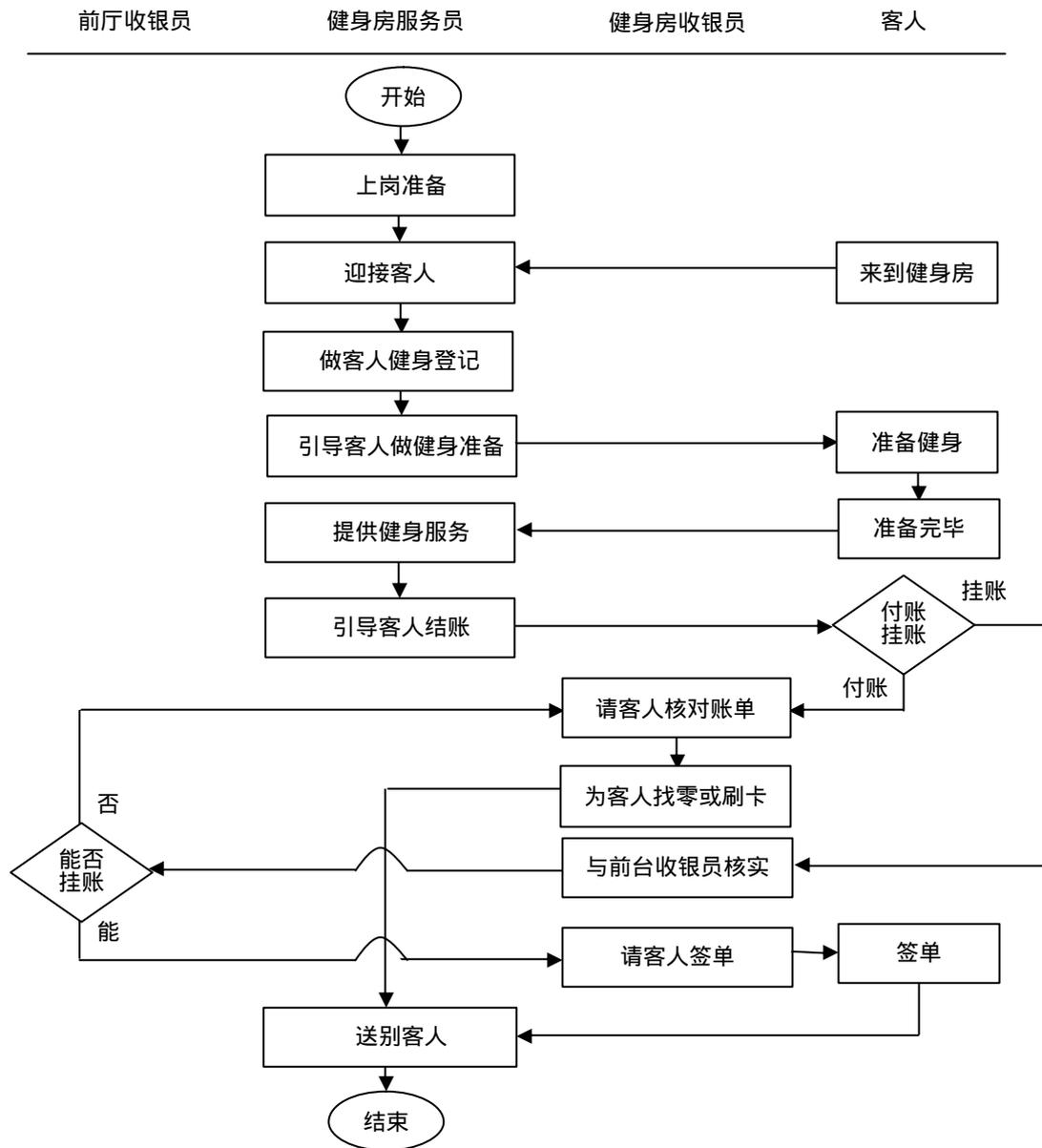


第六章 康乐部规范化管理

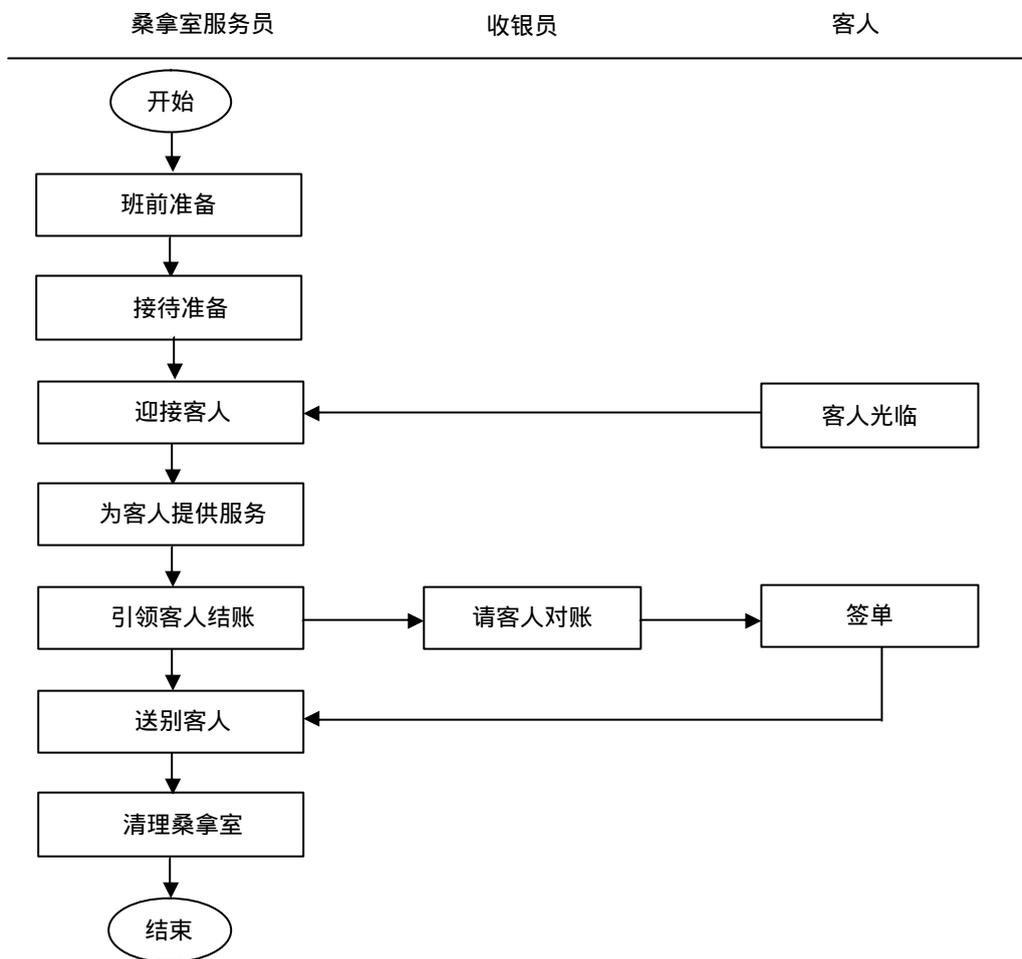
一、康乐部组织结构图



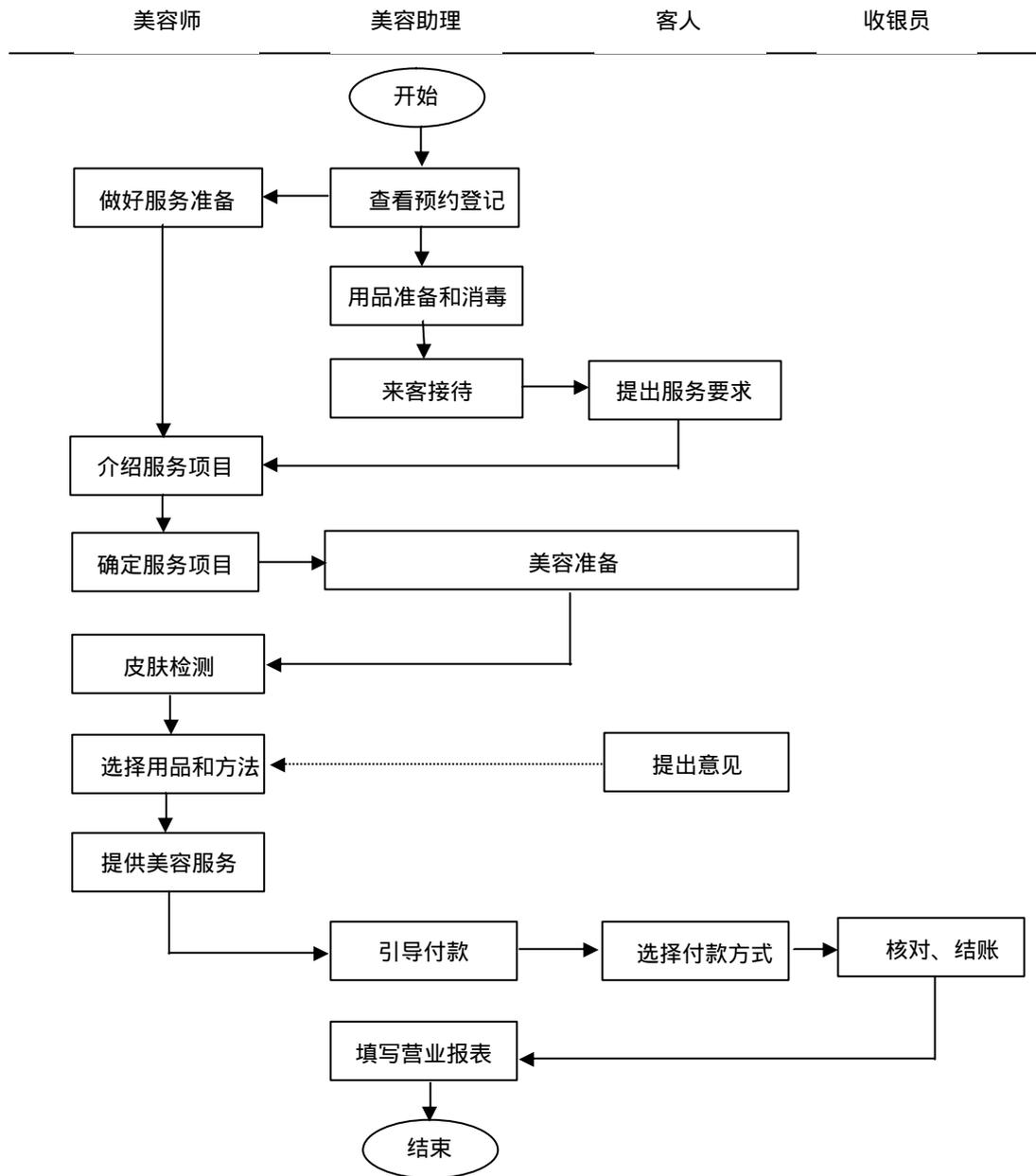
二、健身房服务工作流程



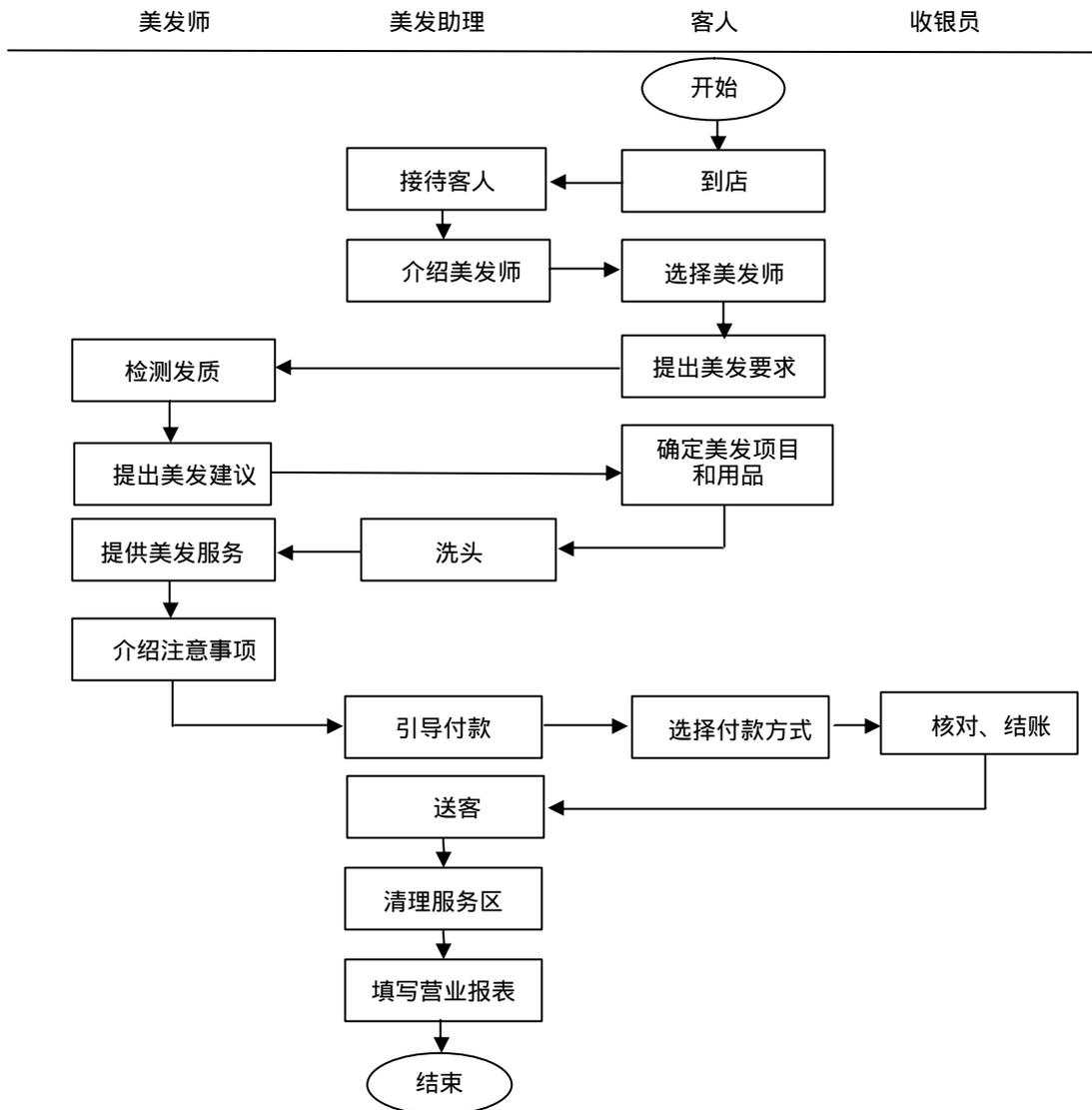
三、桑拿室服务工作流程



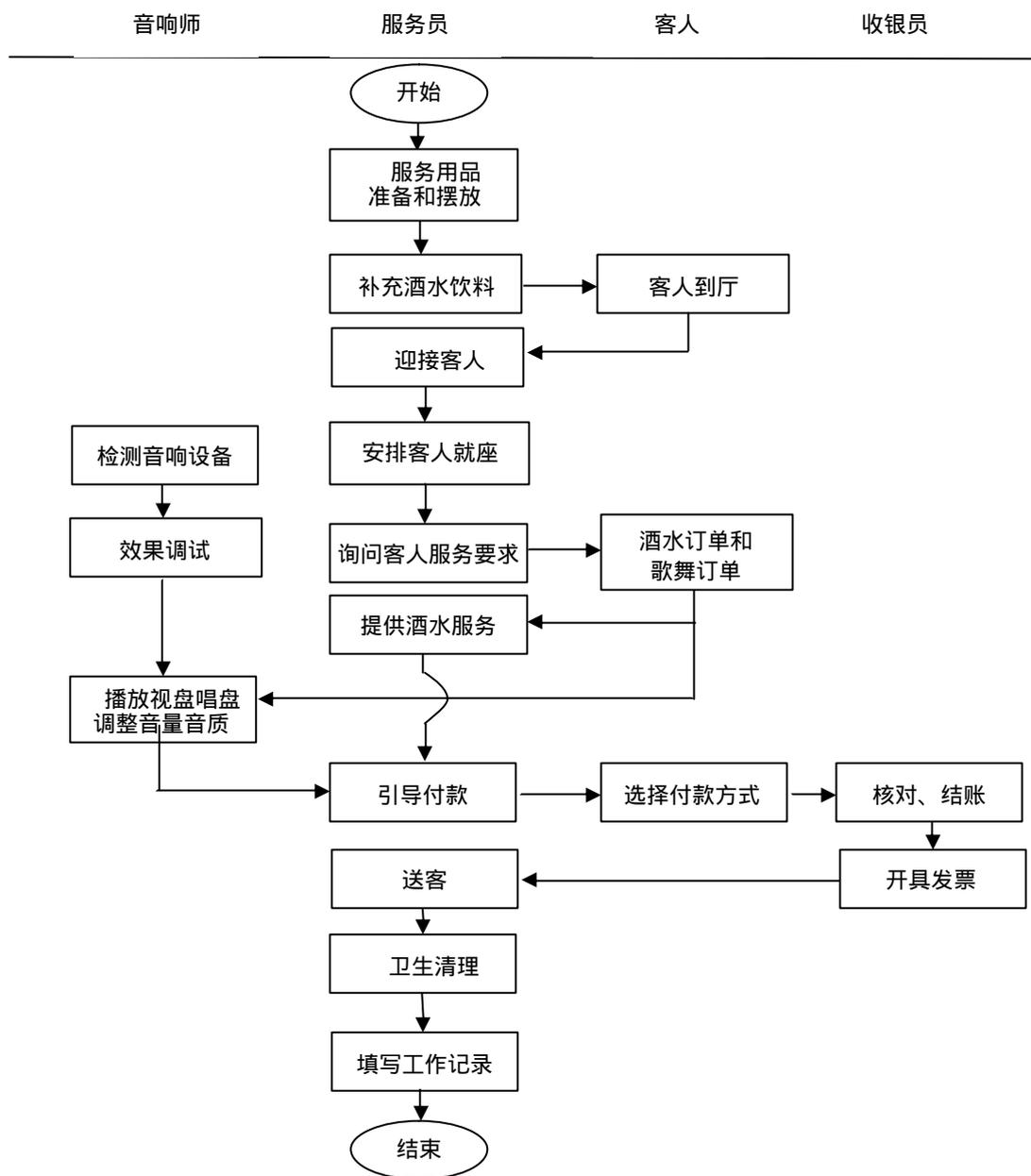
四、美容室服务工作流程



五、美发室服务工作流程



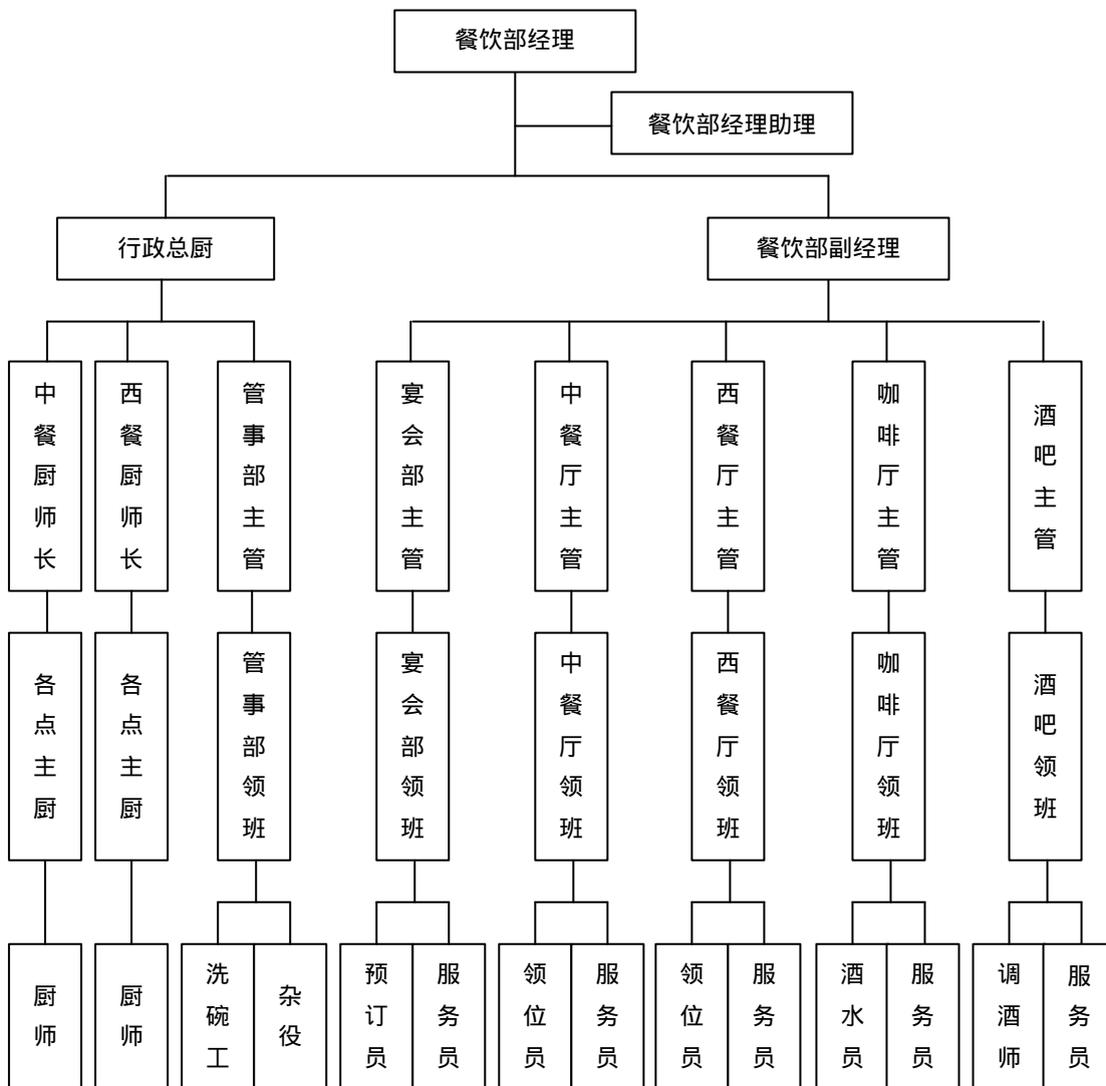
六、歌舞厅服务工作流程



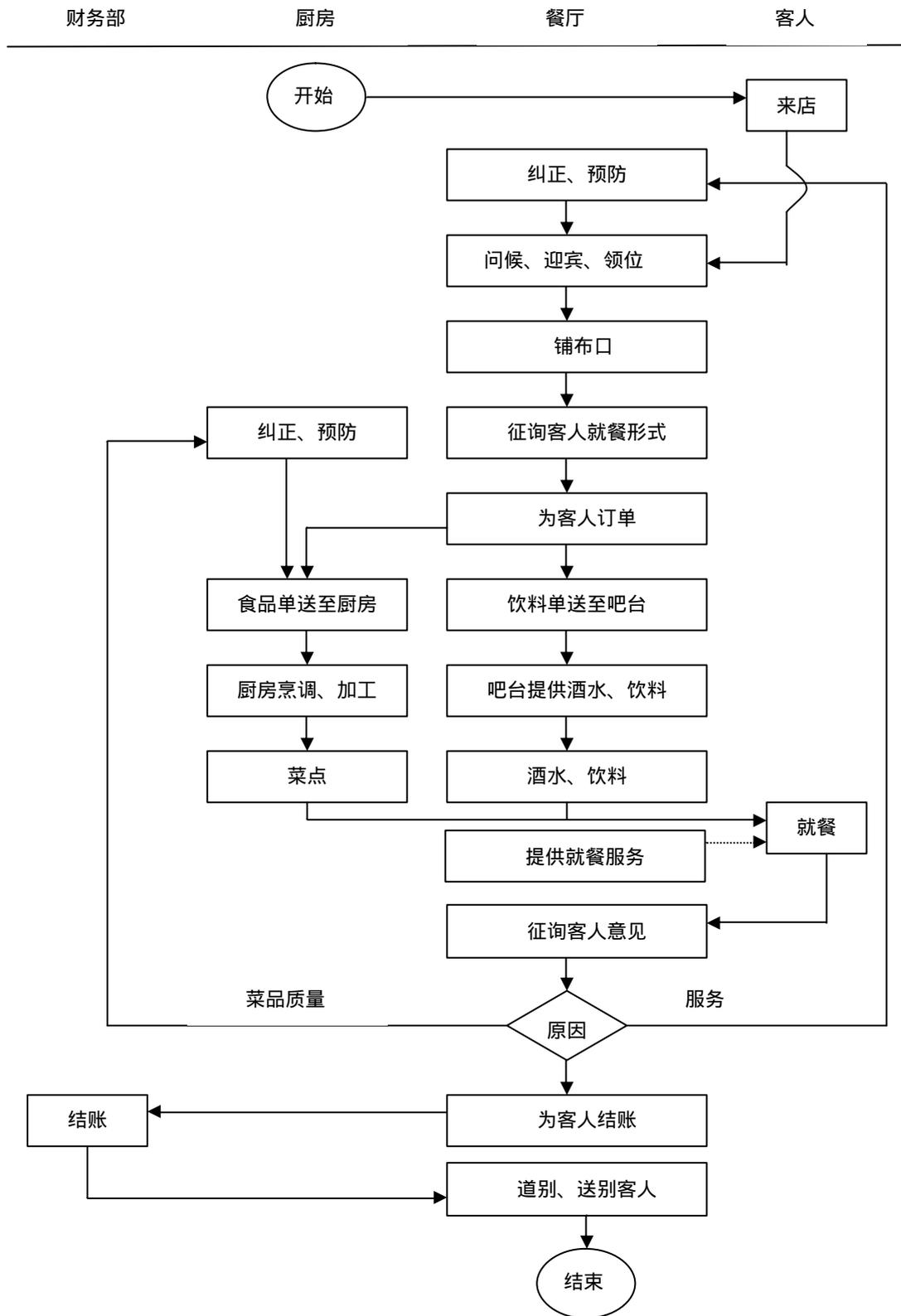


第七章 餐饮部规范化管理

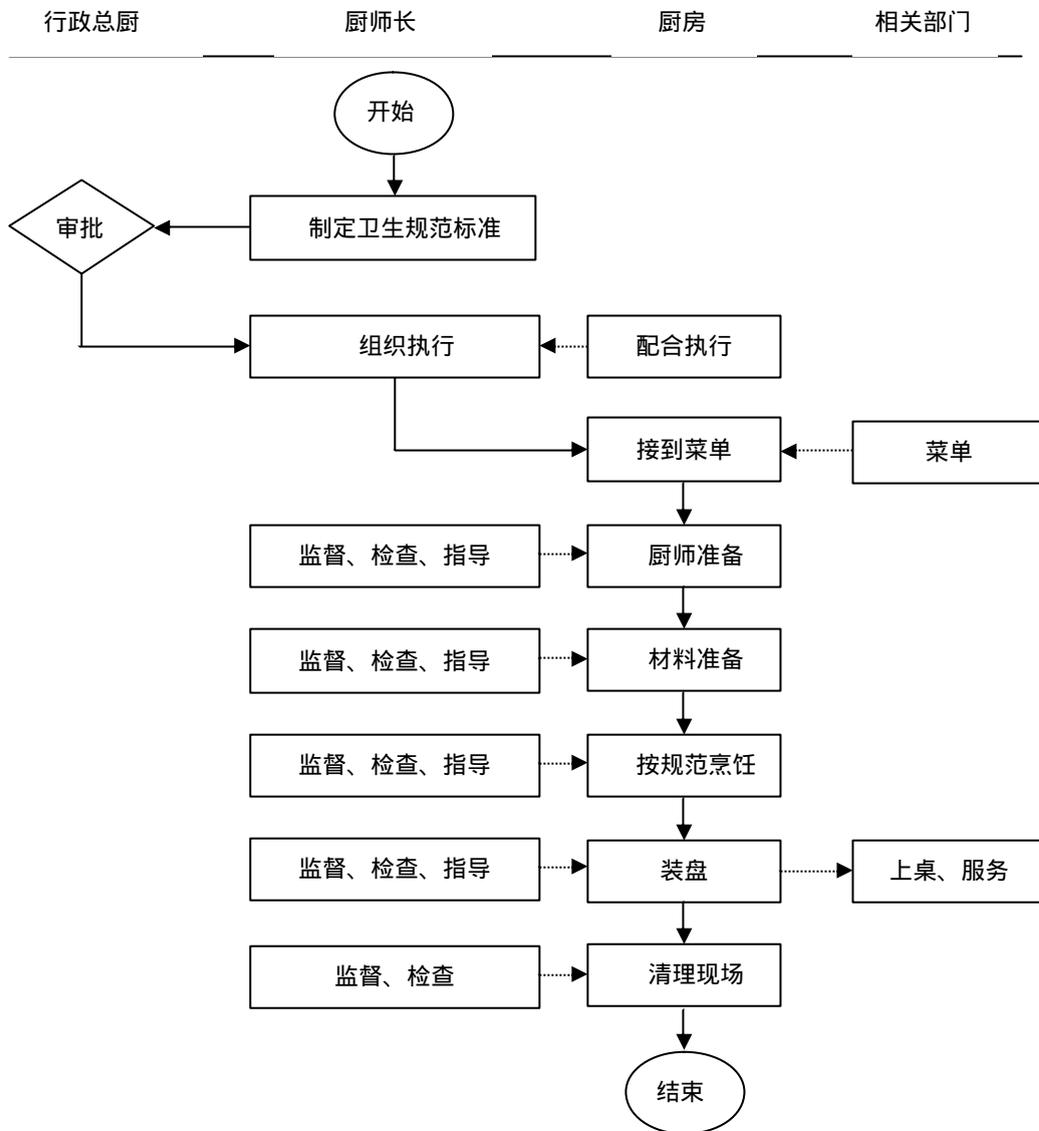
一、 餐饮部组织结构



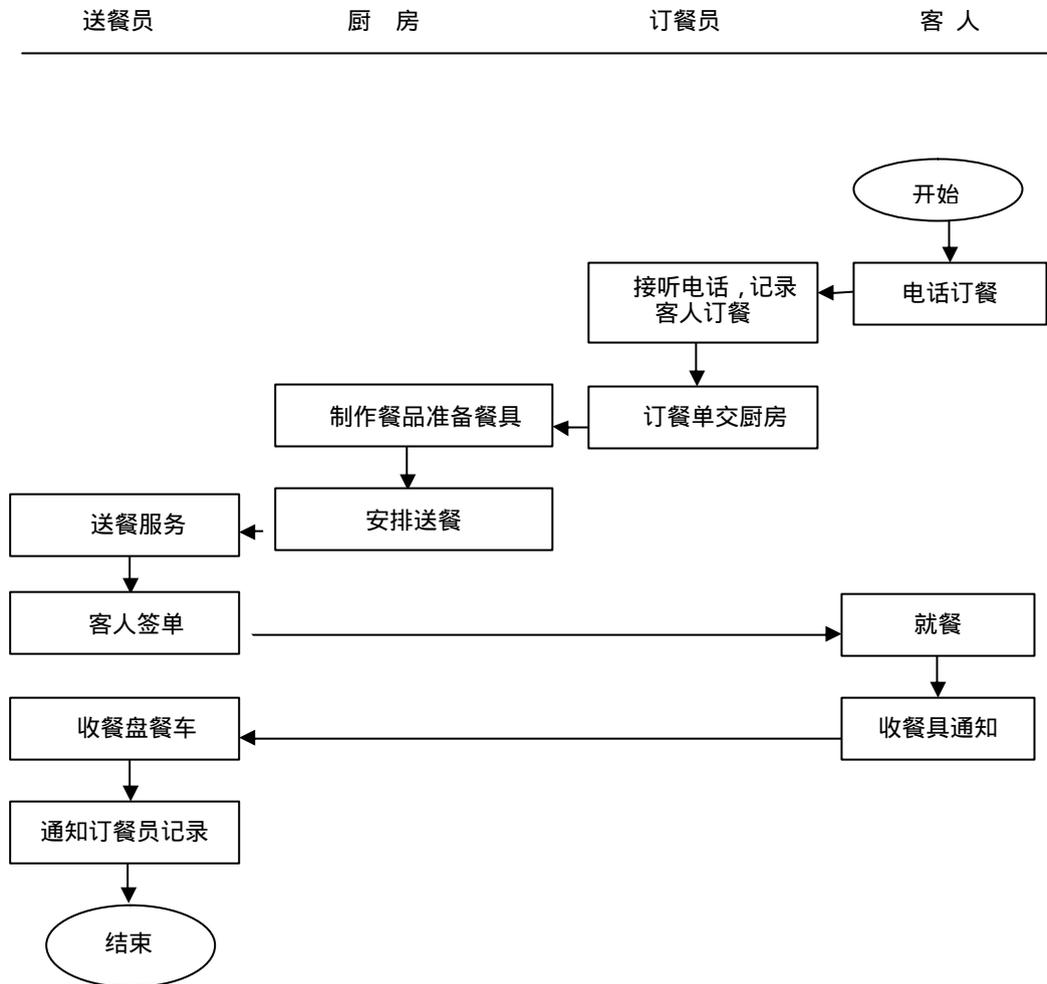
二、餐厅服务工作流程



三、厨房工作流程



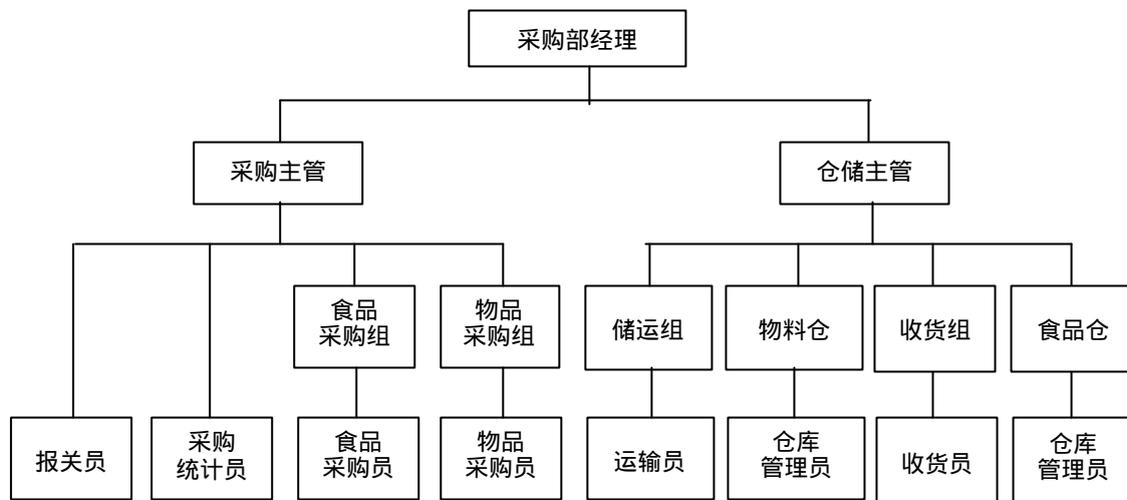
四、客房送餐工作流程



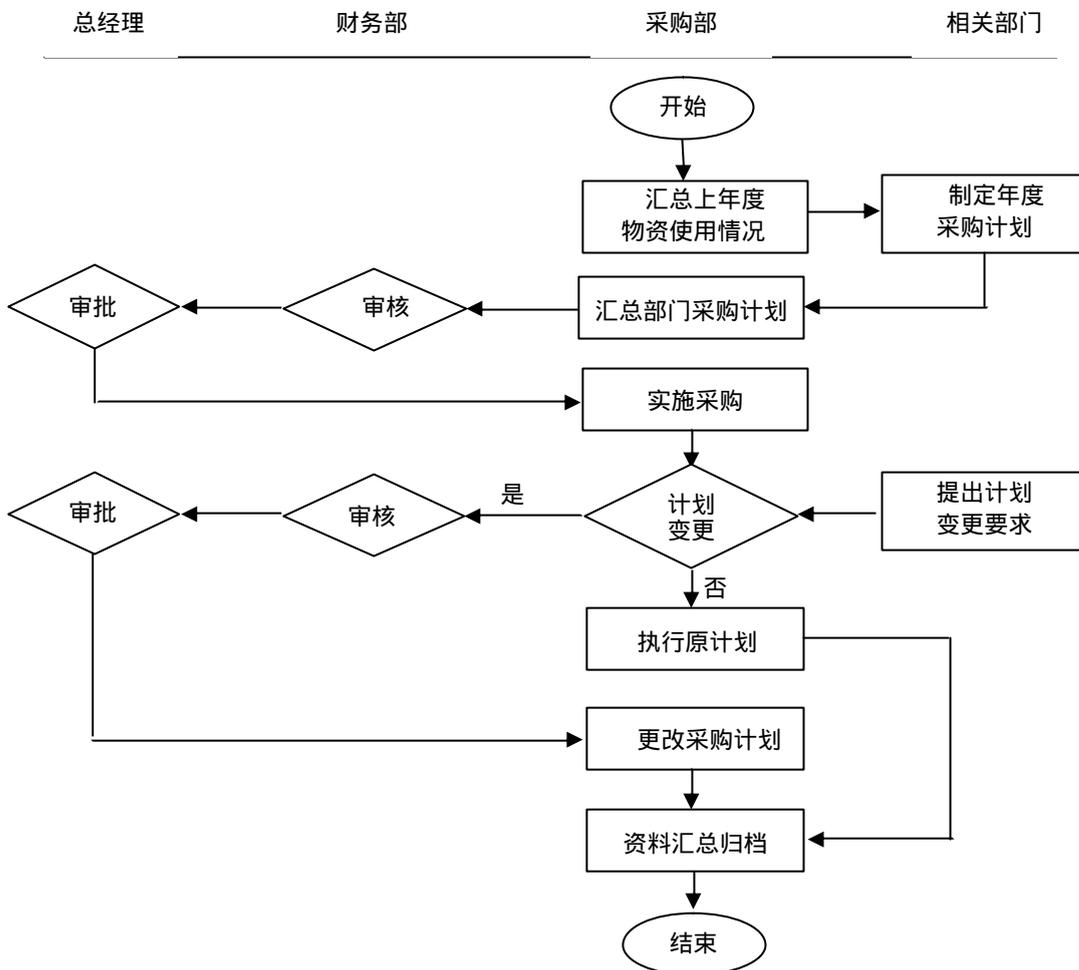


第八章 采购部规范化管理

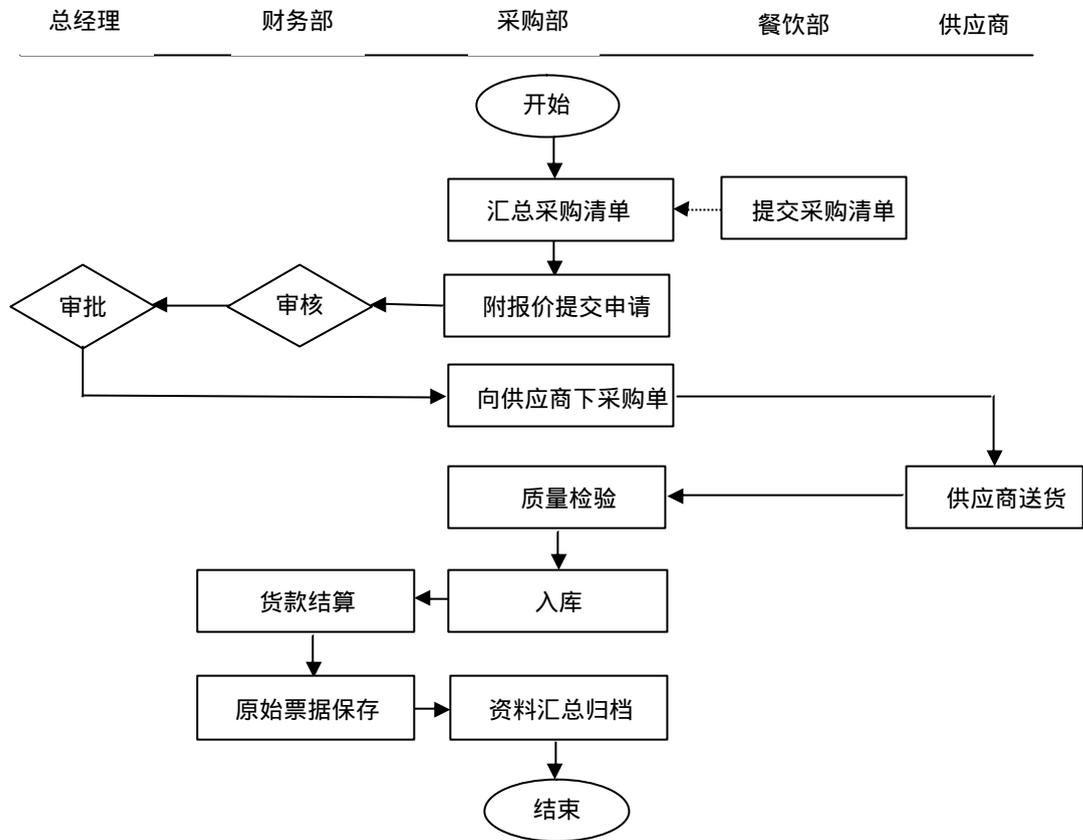
一、 酒店/宾馆采购部组织结构图



二、采购计划编制流程



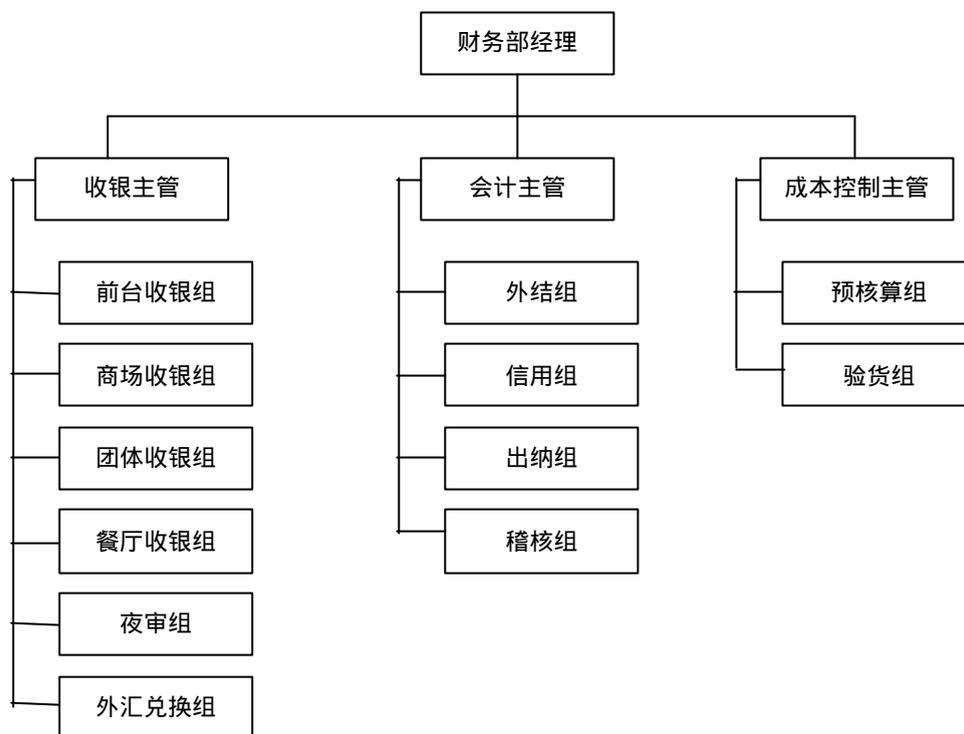
三、酒店食品采购流程



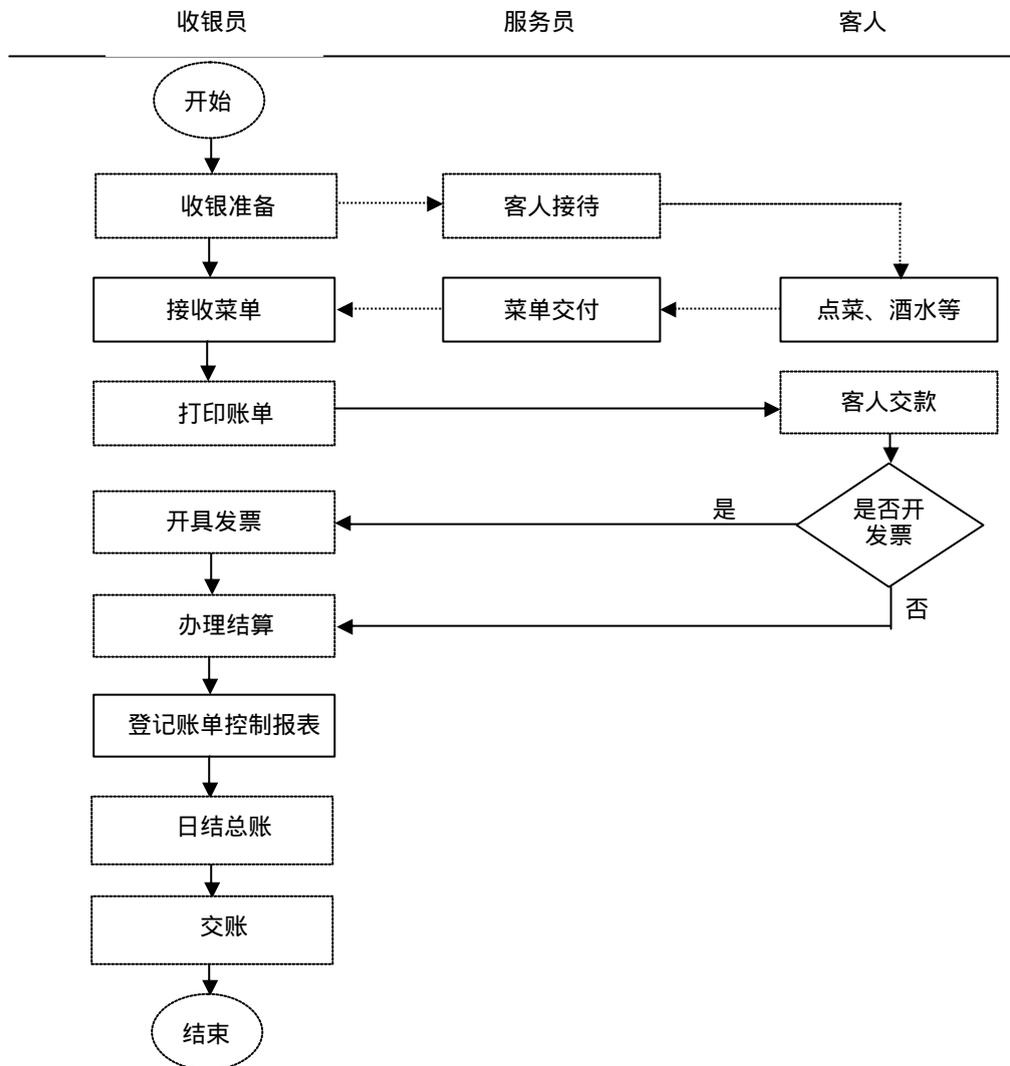


第九章 财务部规范化管理

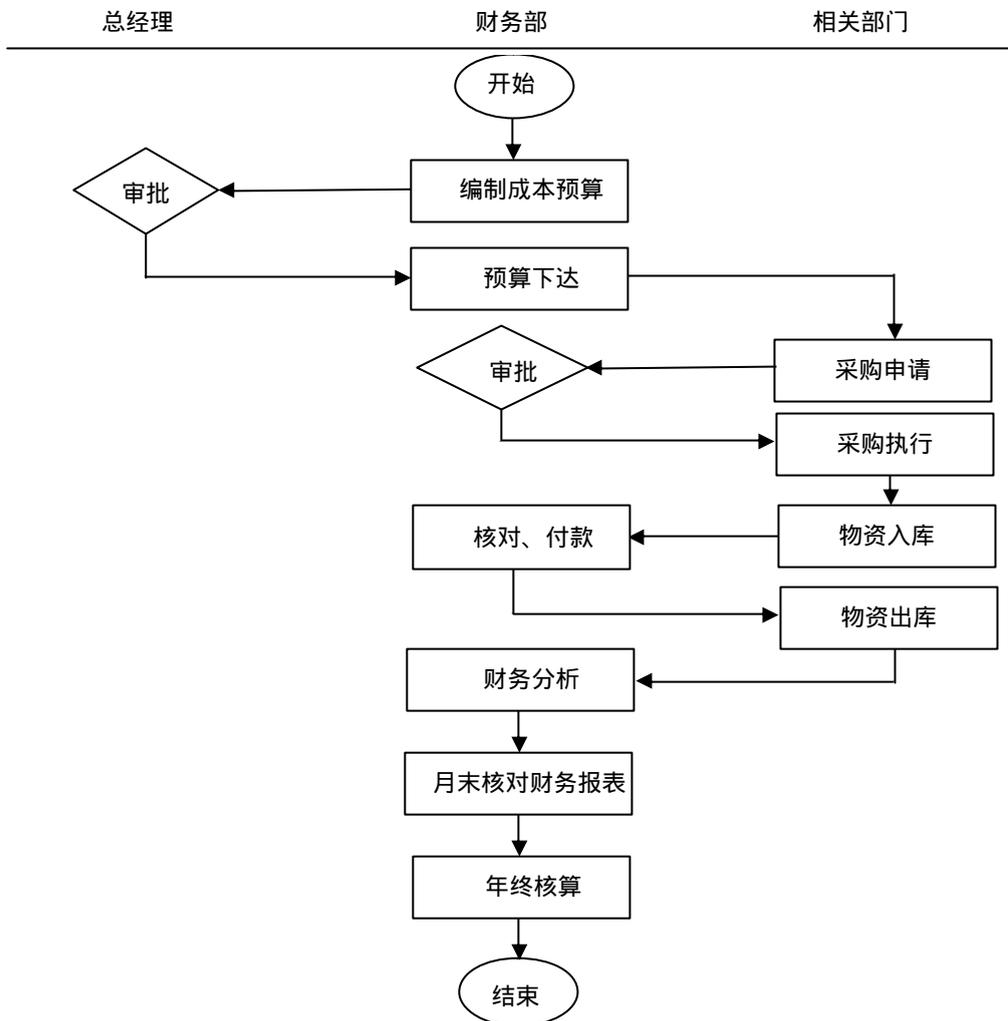
一、 财务部组织结构范例



二、餐饮收银工作流程



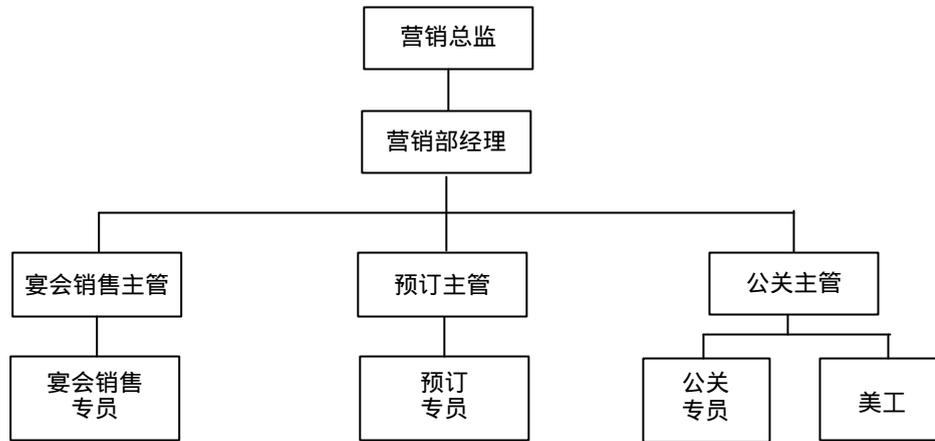
三、采购成本控制流程



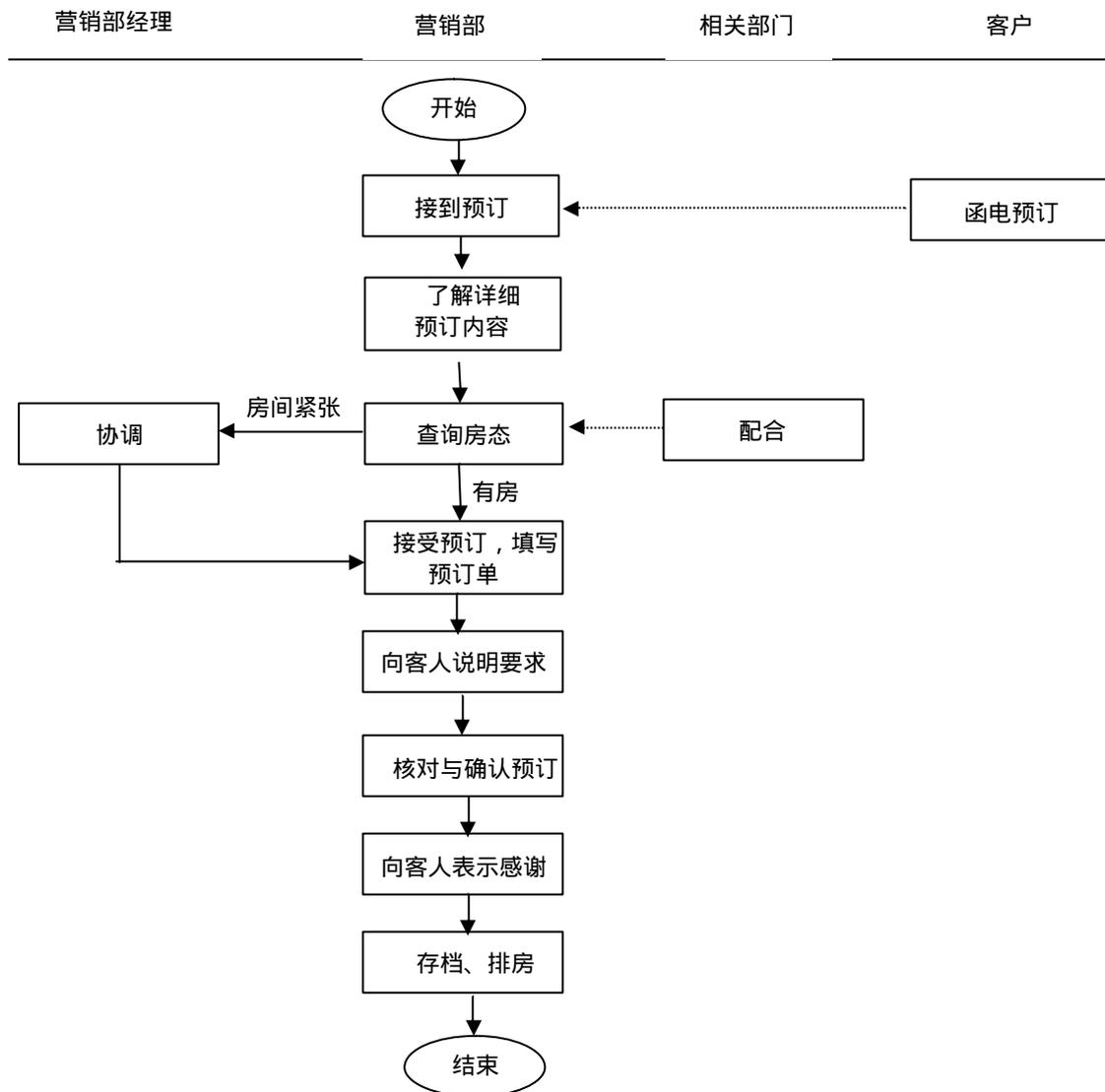


第十章 营销部规范化管理

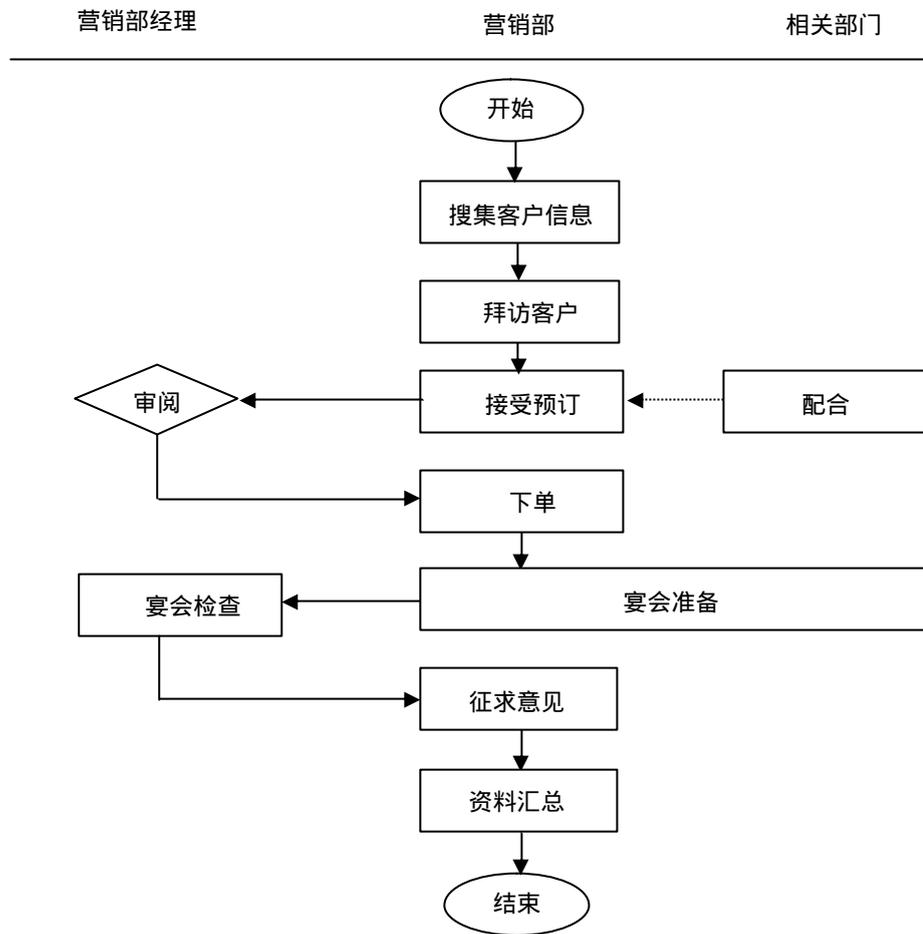
一、 大中型酒店/宾馆营销部组织结构图



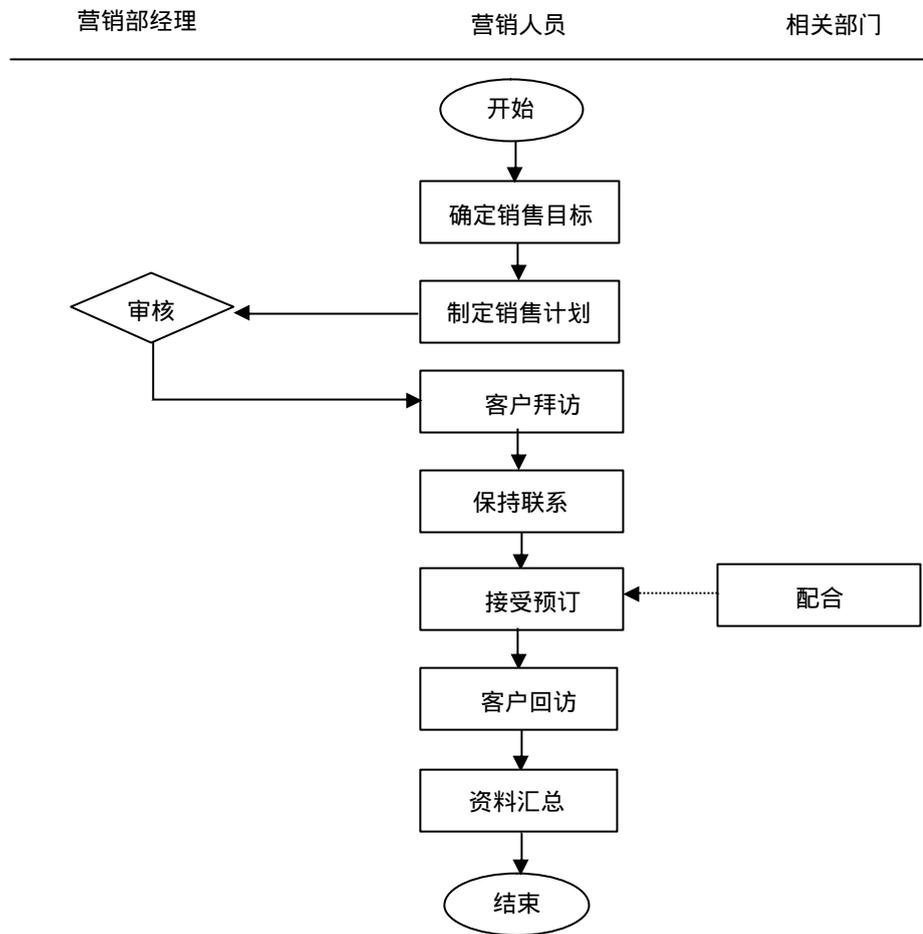
二、预订管理流程



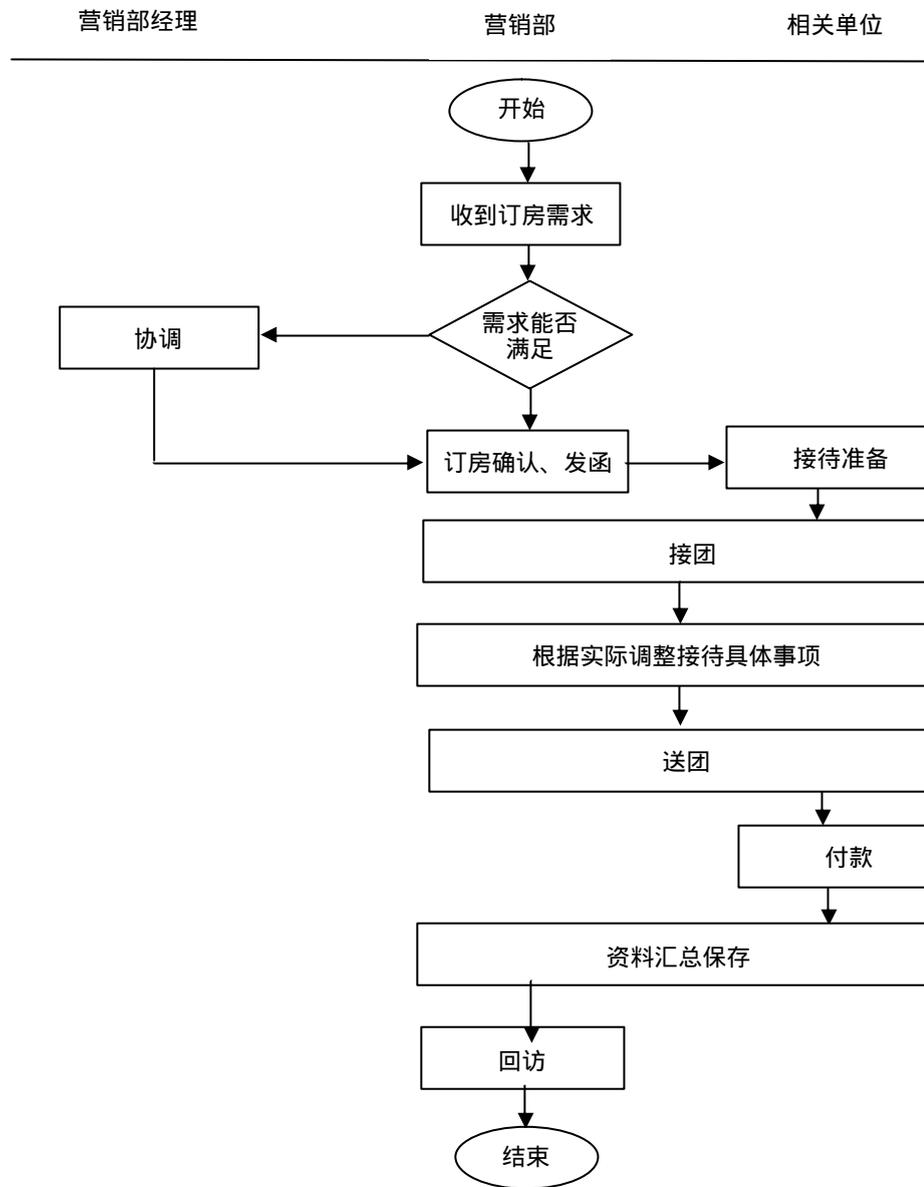
三、宴会销售流程



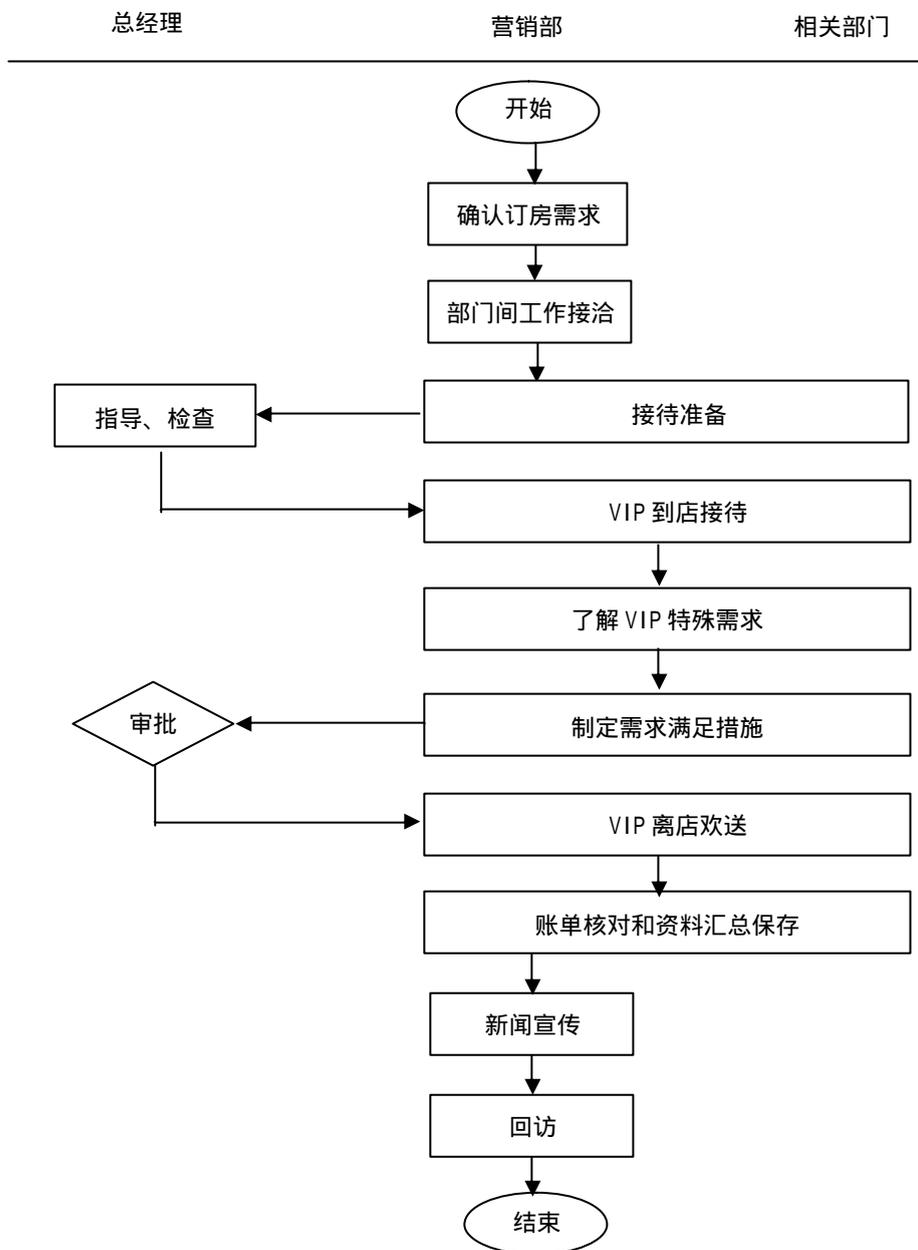
四、市场销售流程



五、旅行团接待流程



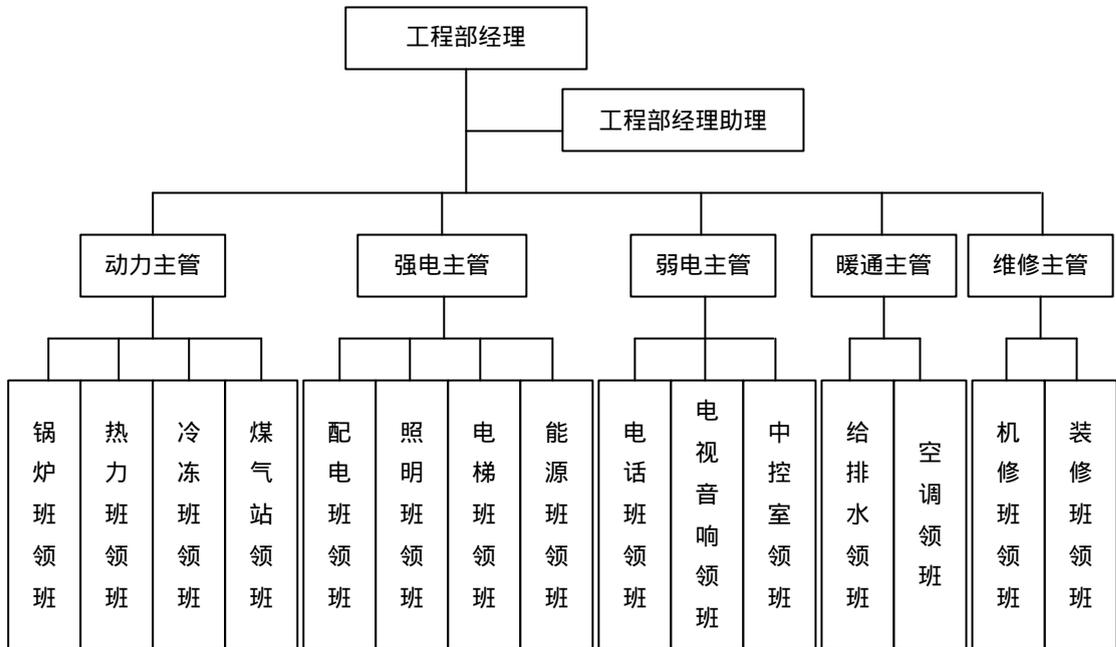
六、VIP 接待工作流程



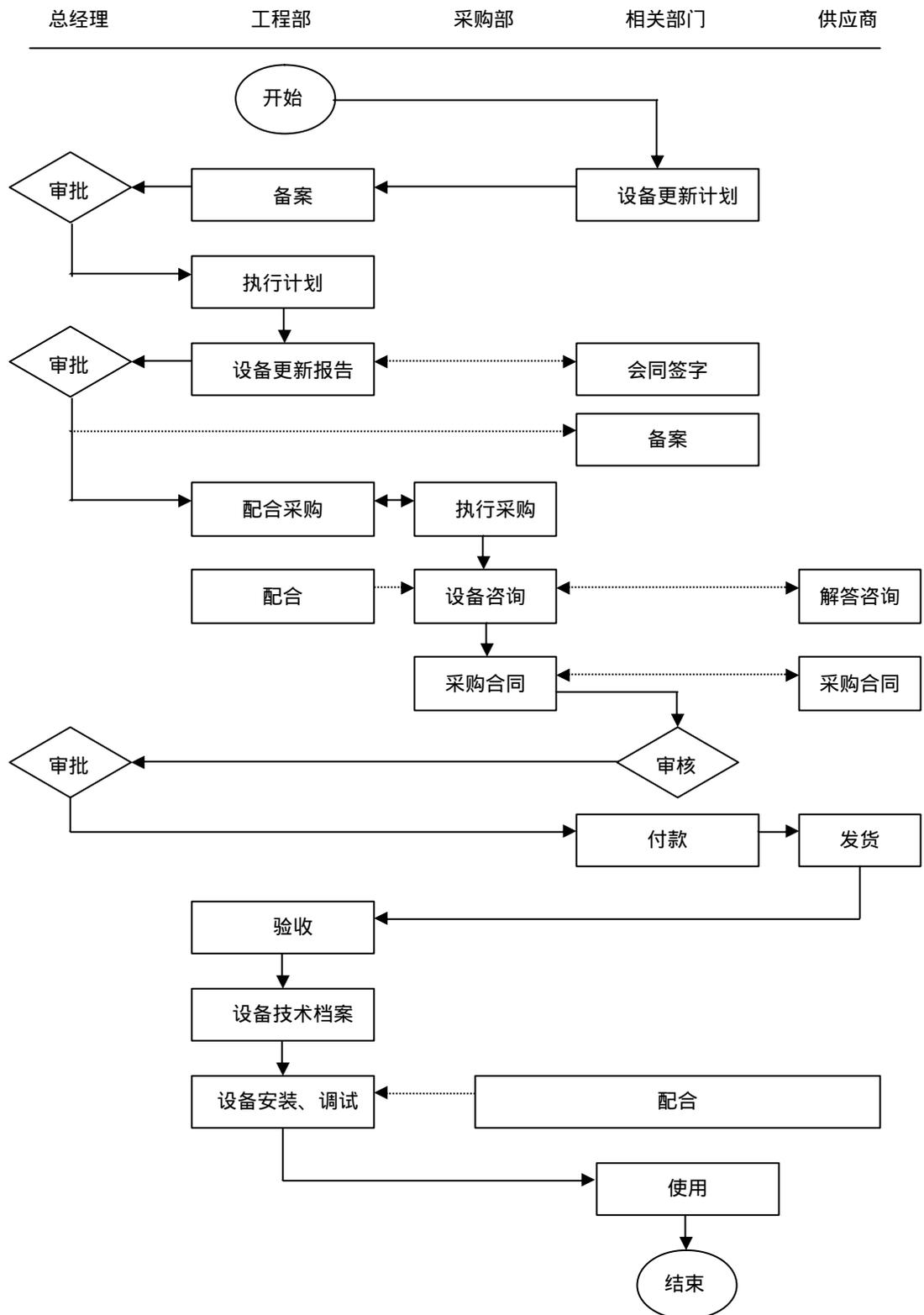


第十一章 工程部规范化管理

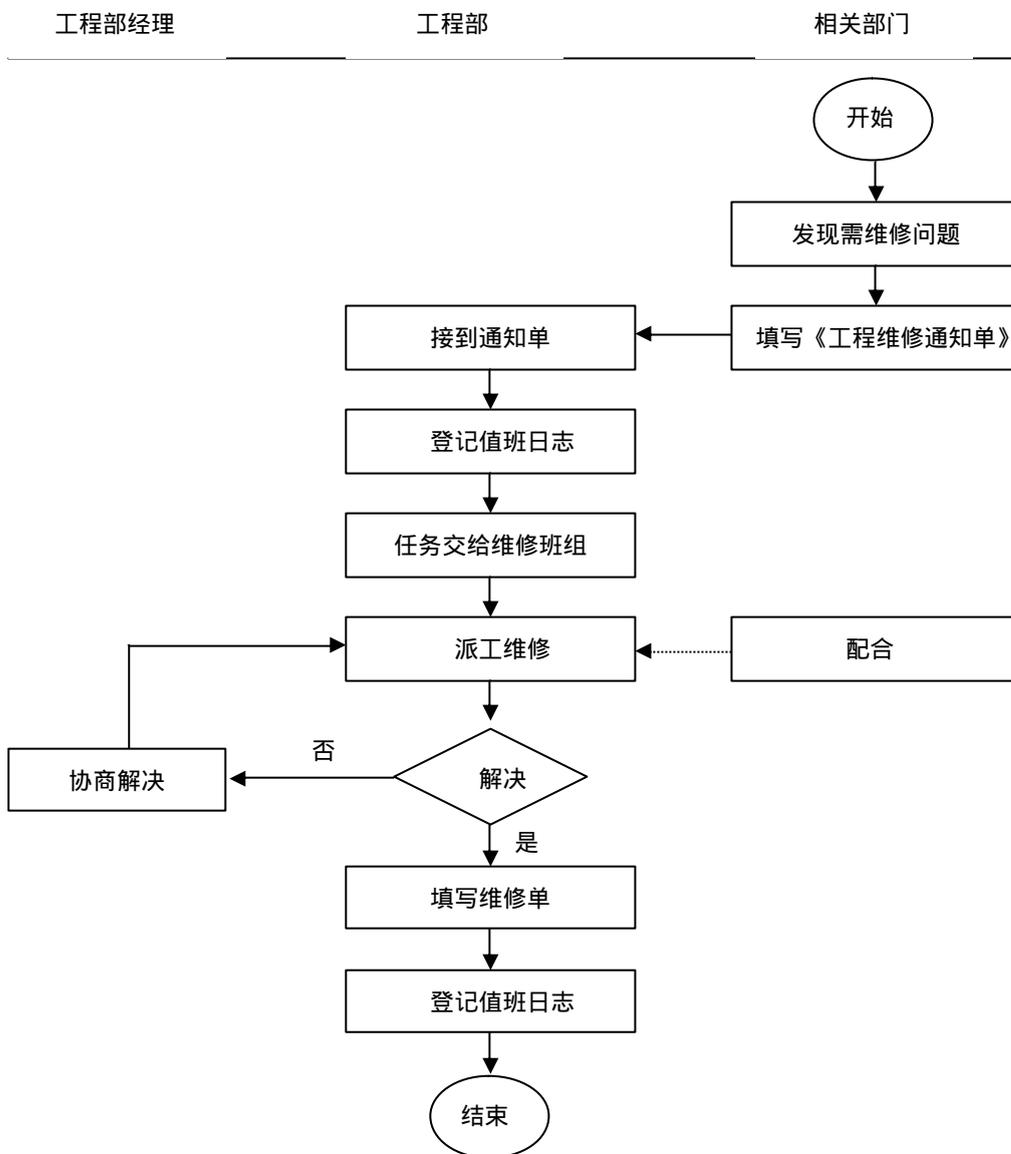
一、工程部组织结构

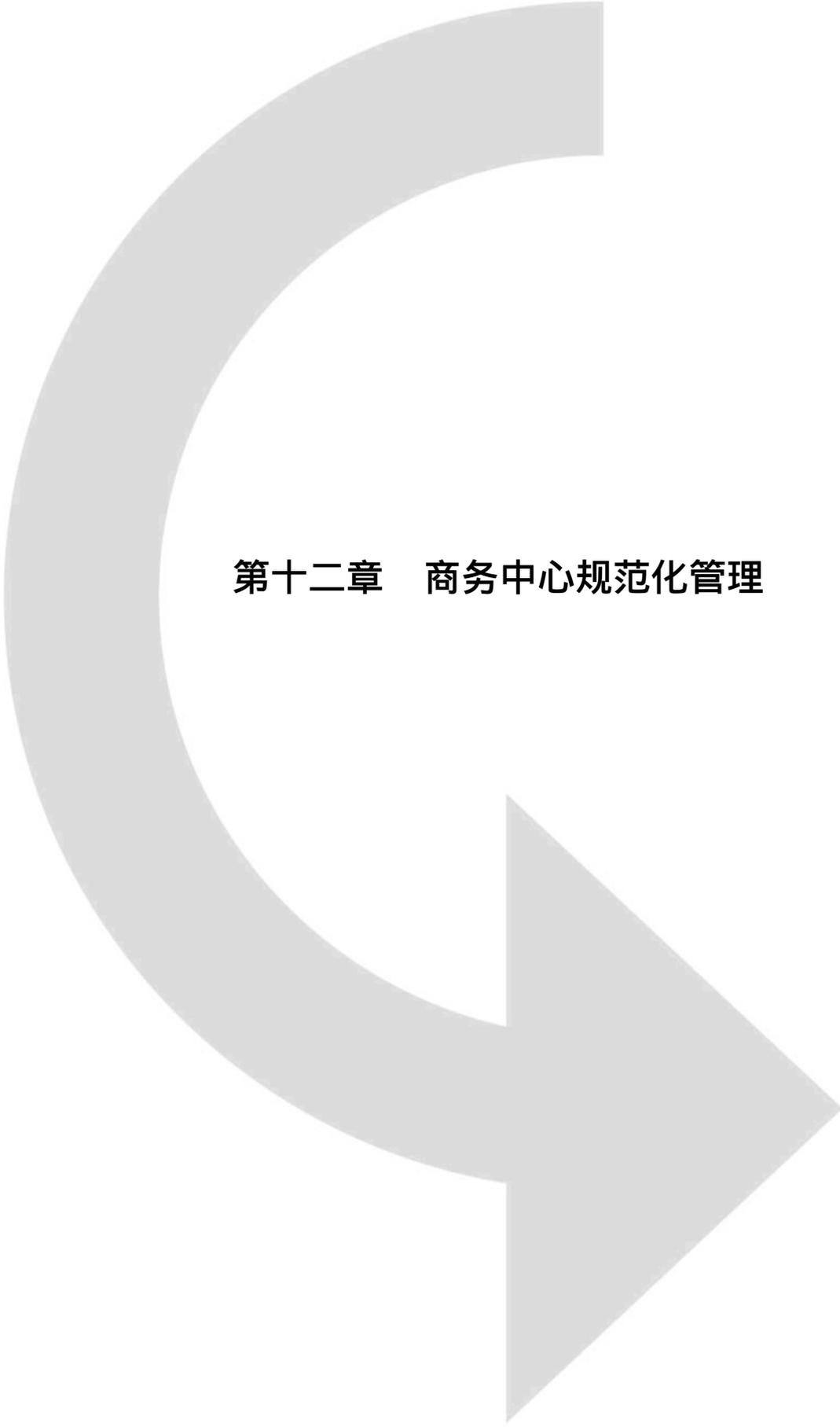


二、设备更新申请流程



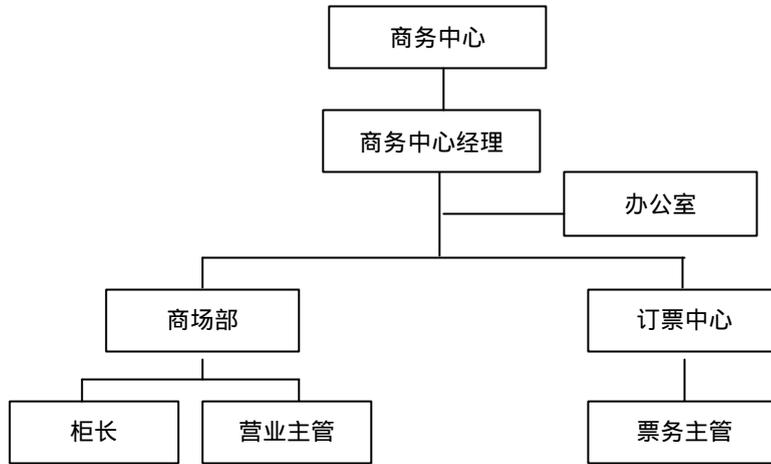
三、日常报修工作流程



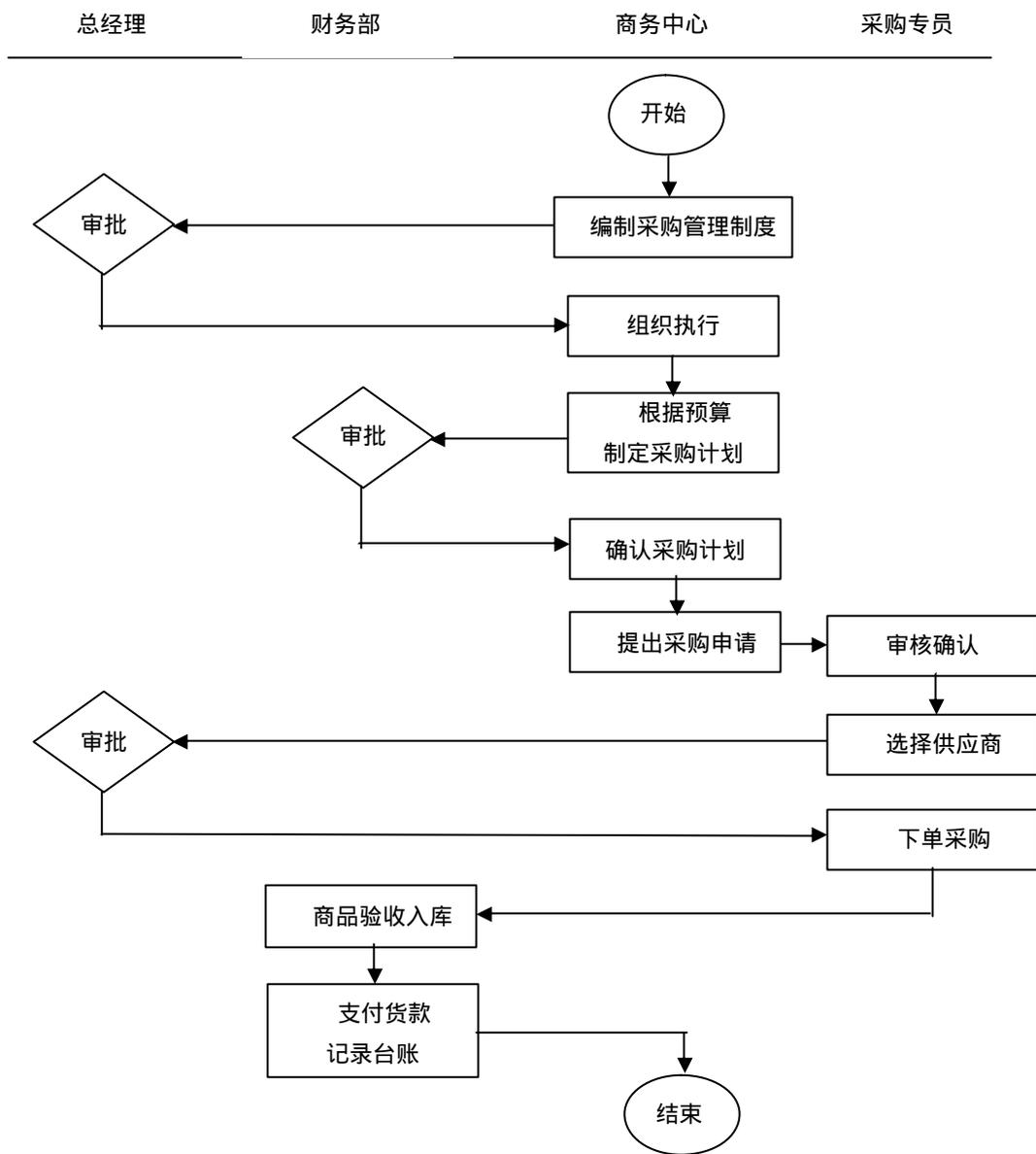


第十二章 商务中心规范化管理

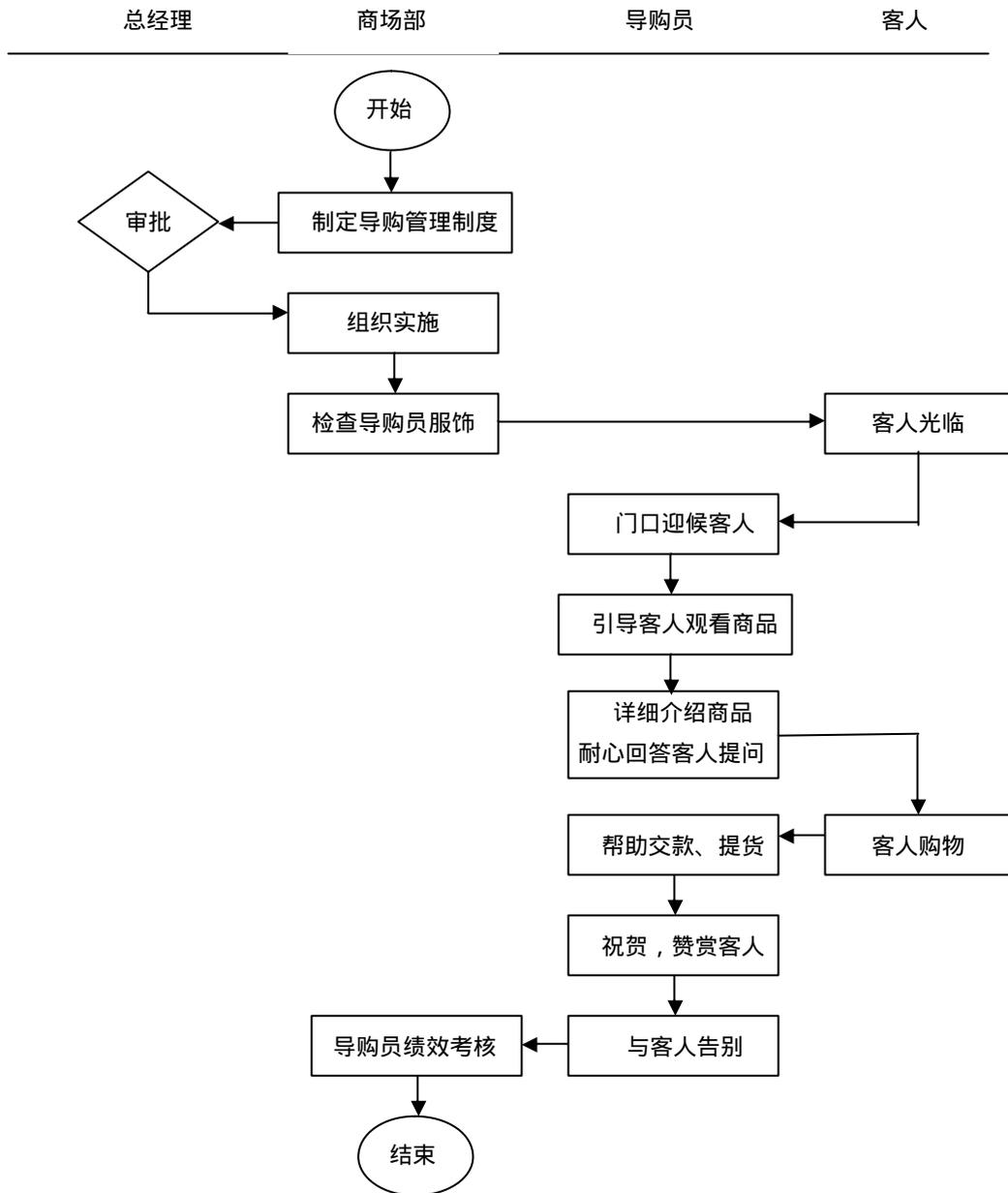
一、商务中心组织结构



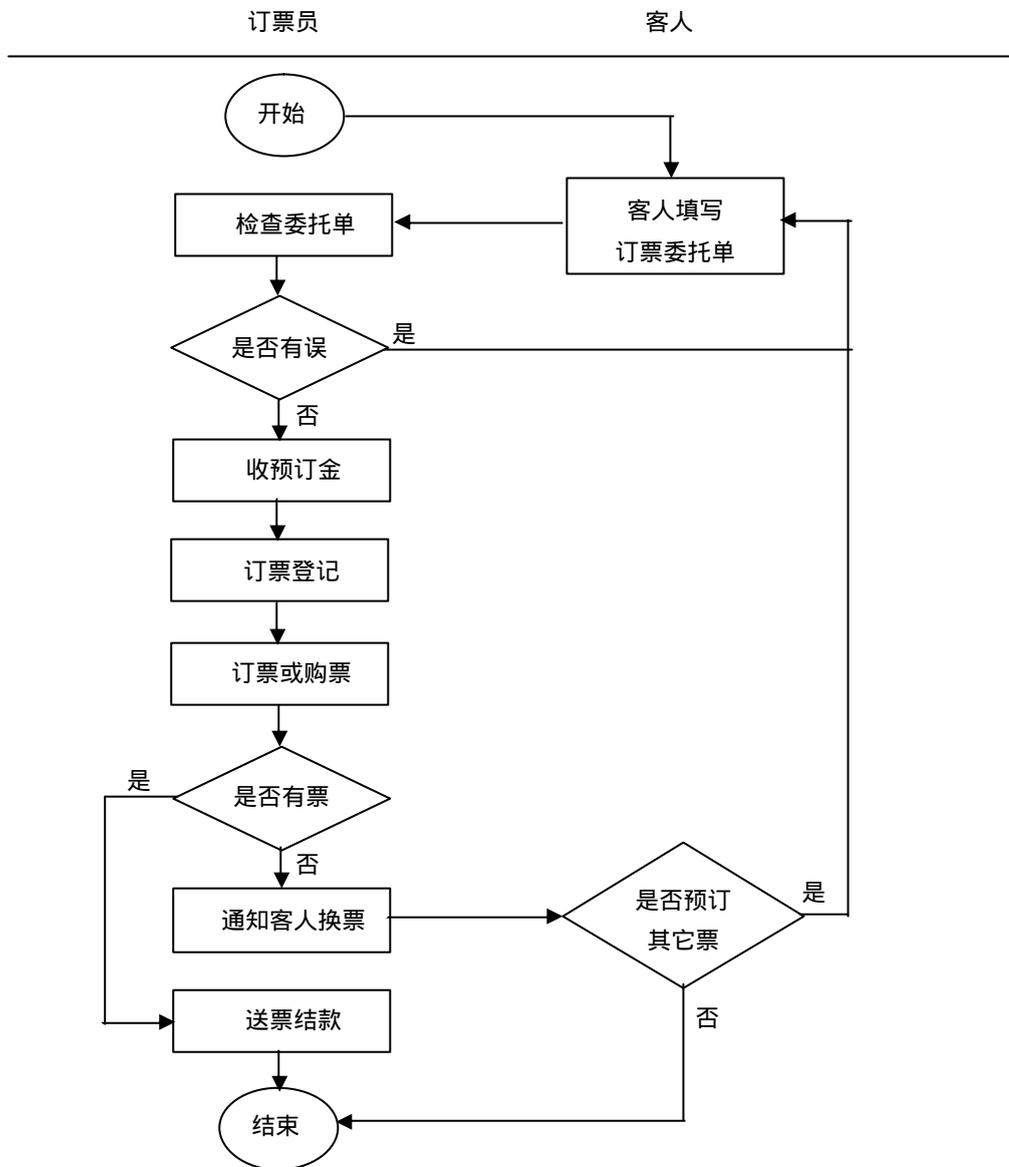
二、商品采购管理流程



三、商品导购管理流程

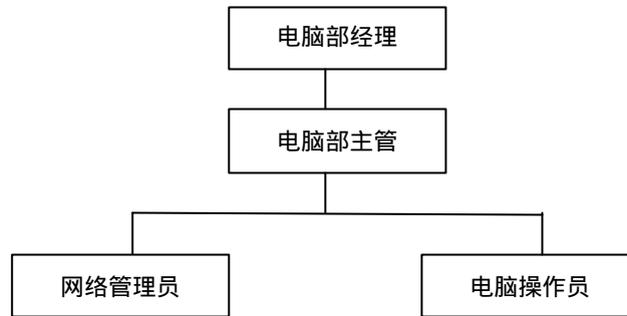


四、票务服务工作流程

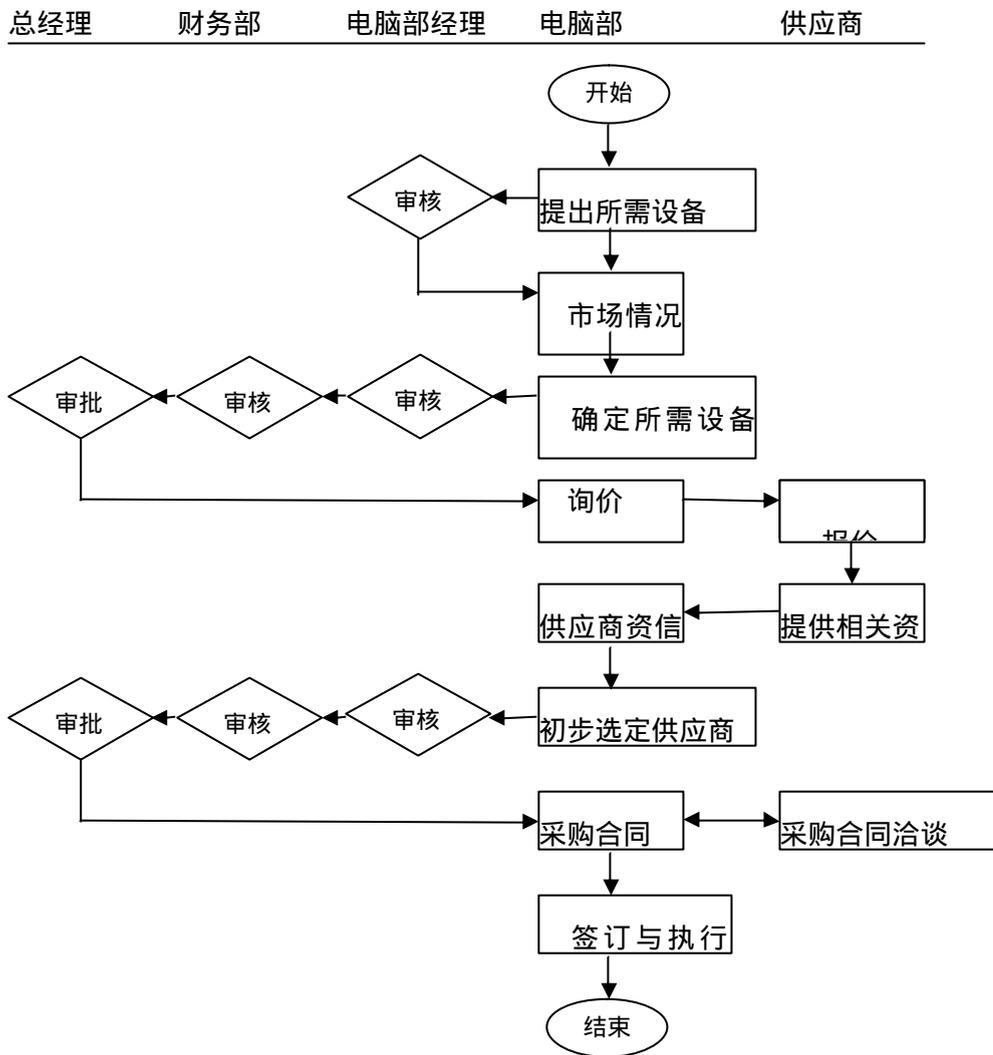


第十三章 电脑部规范化管理

一、某酒店/宾馆电脑部组织结构



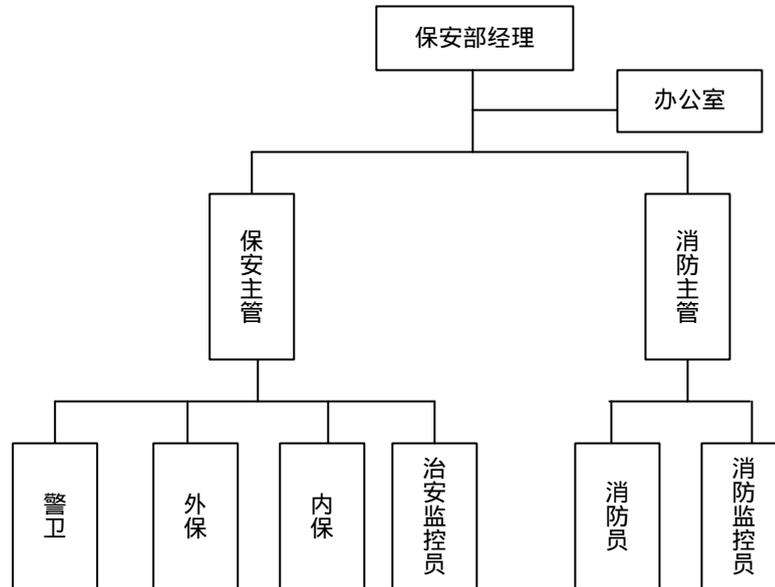
二、设备购置管理流程说明



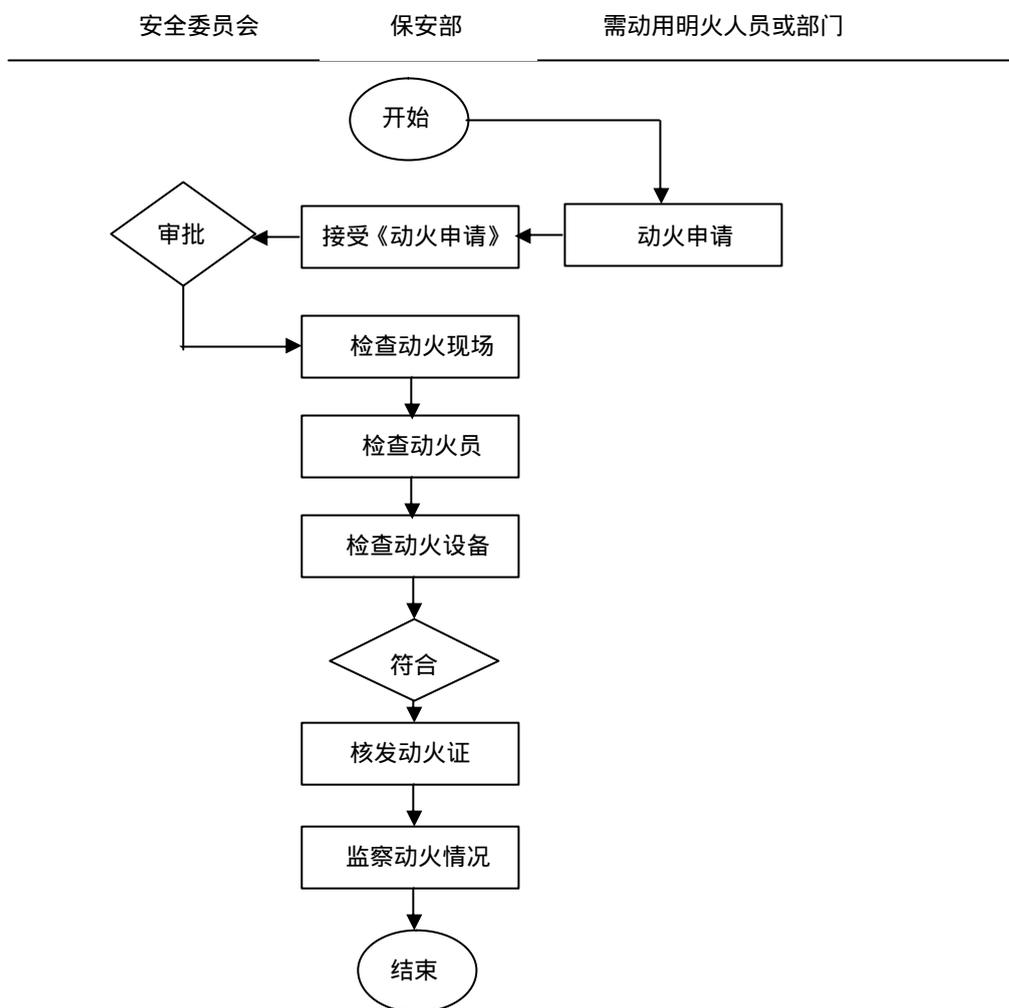


第十四章 保安部规范化管理

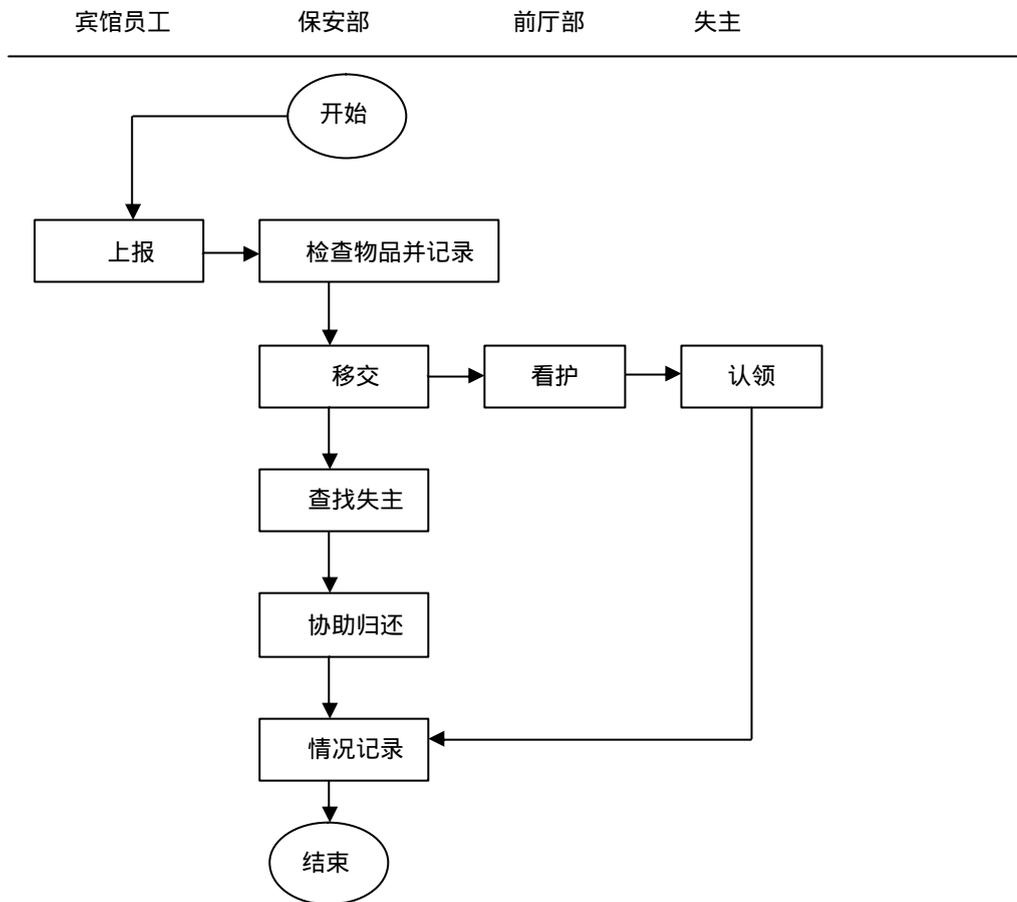
一、 保安部组织结构范例



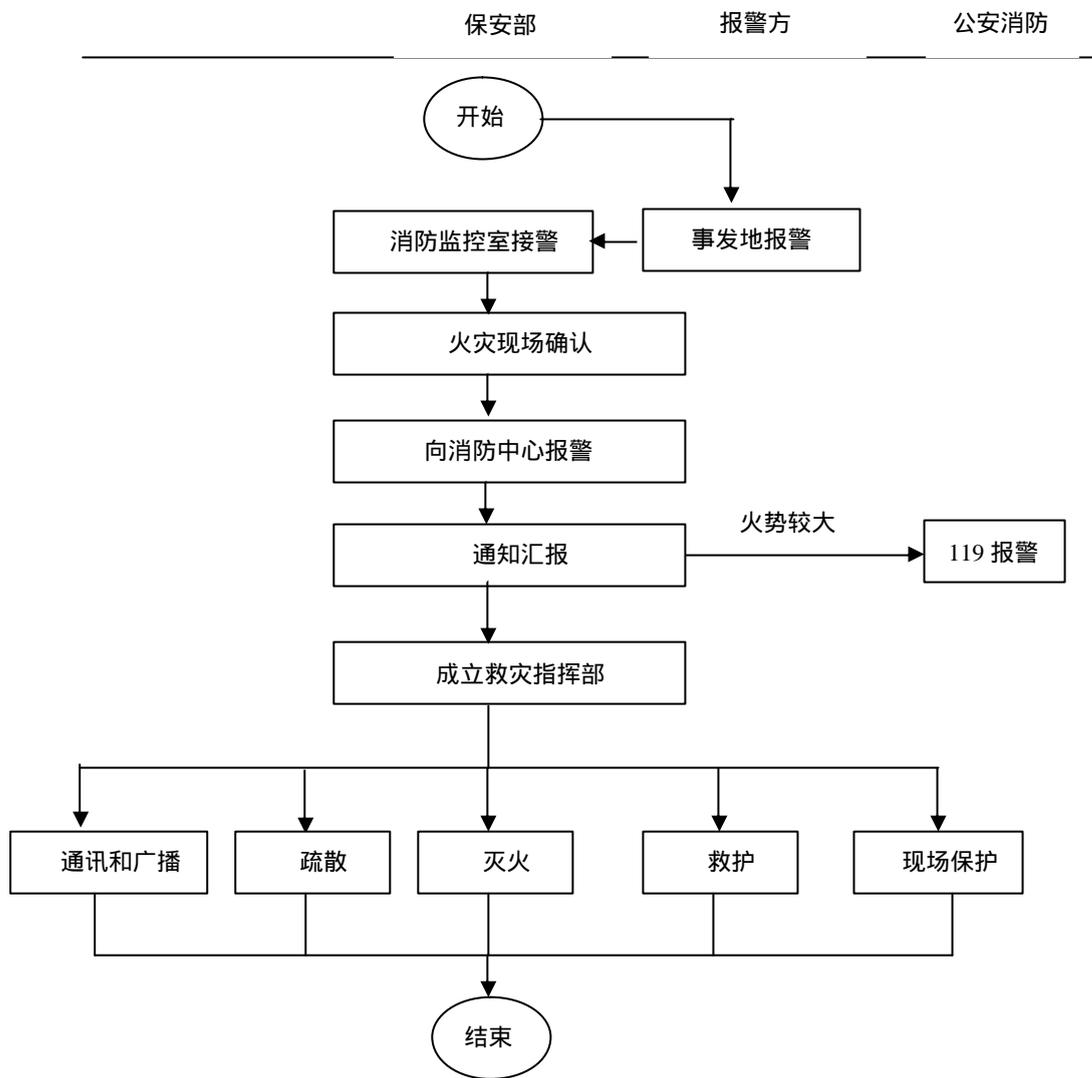
二、动用明火审批流程



三、拾物处理流程



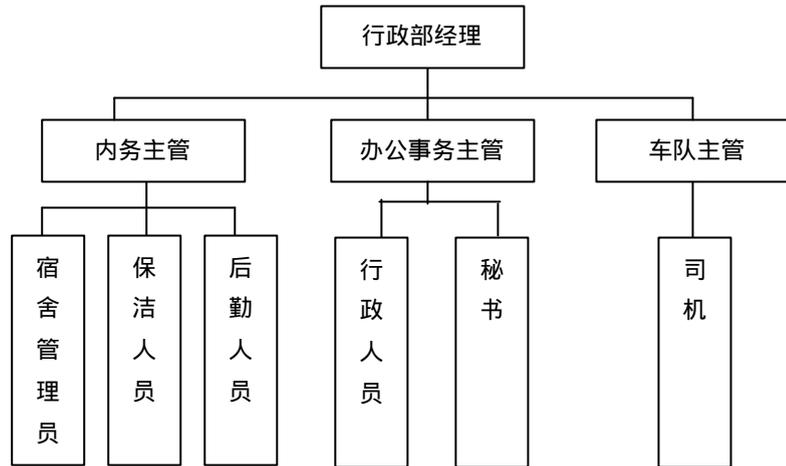
四、消防火警处理流程



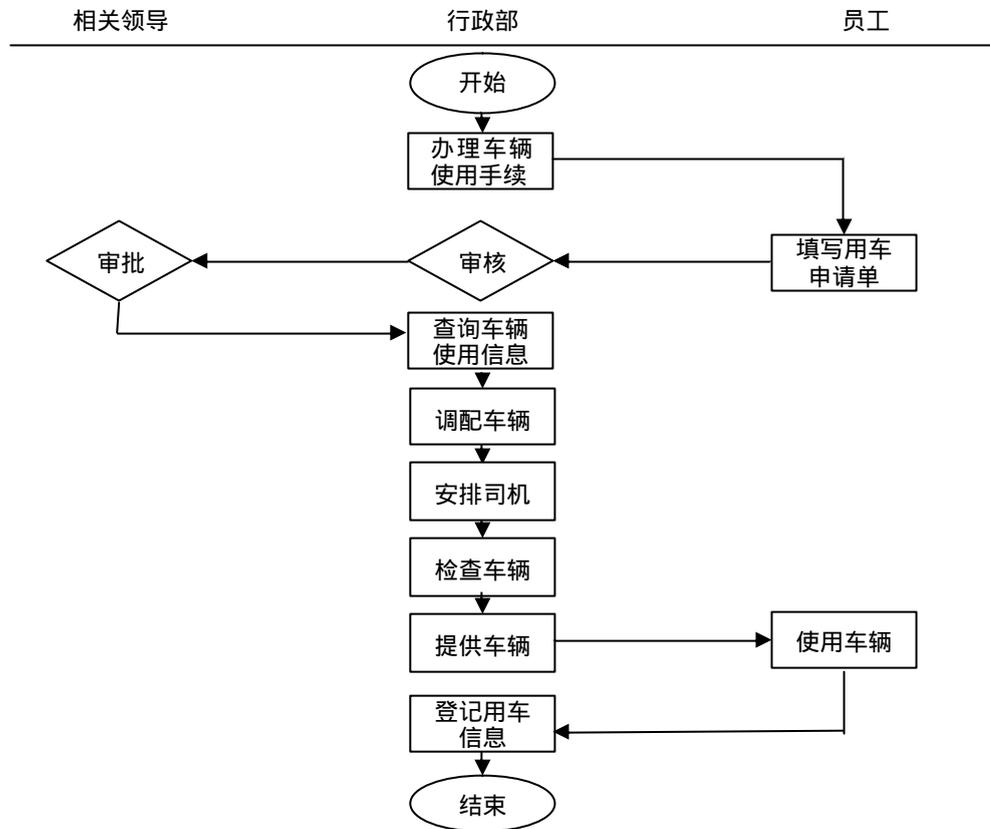


第十五章 行政部规范化管理

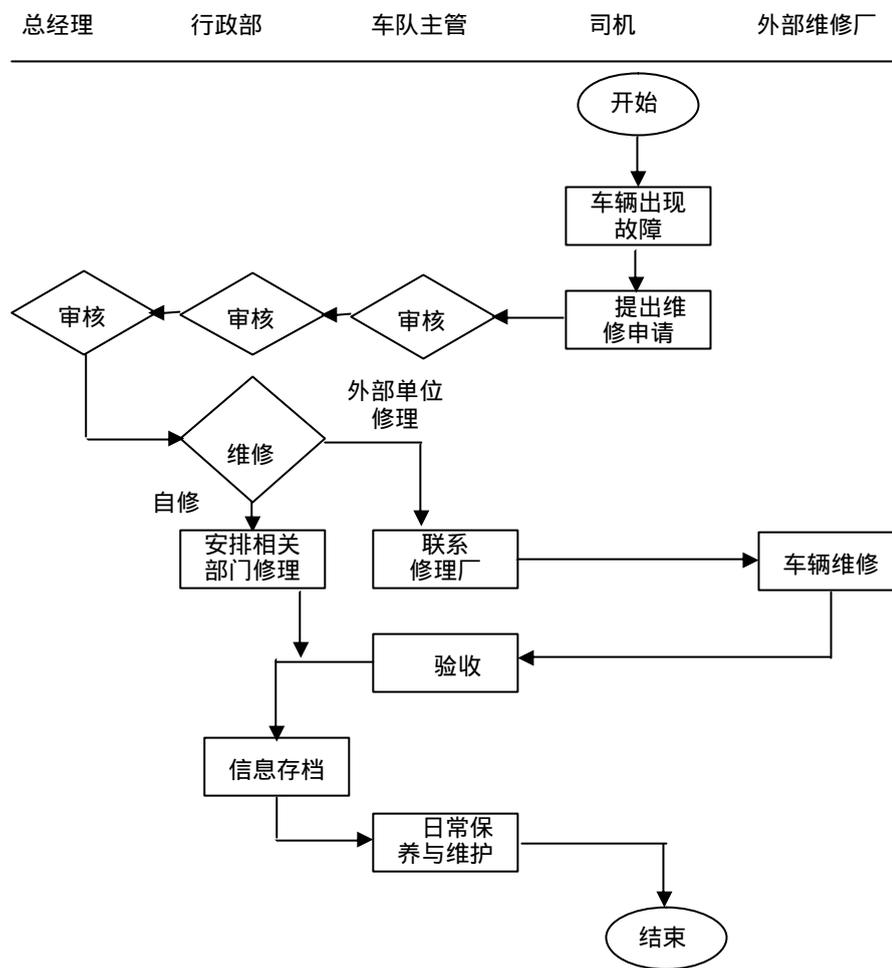
一 行政部组织结构



二、车辆使用管理流程



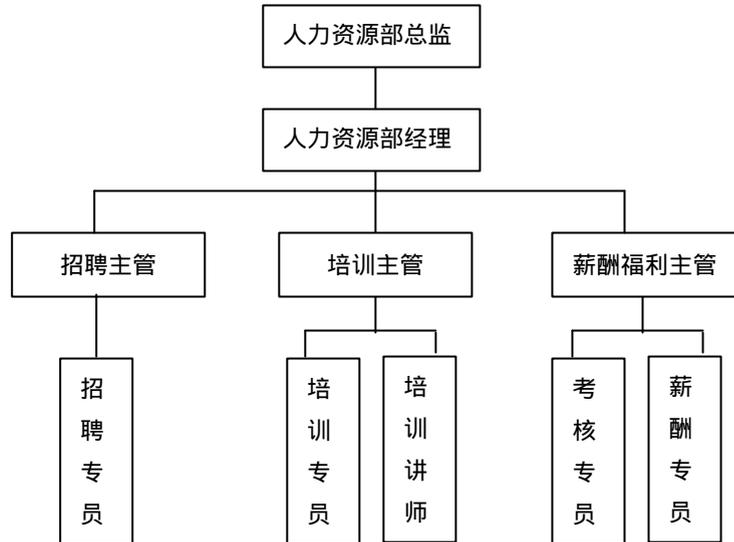
三、车辆维修管理流程



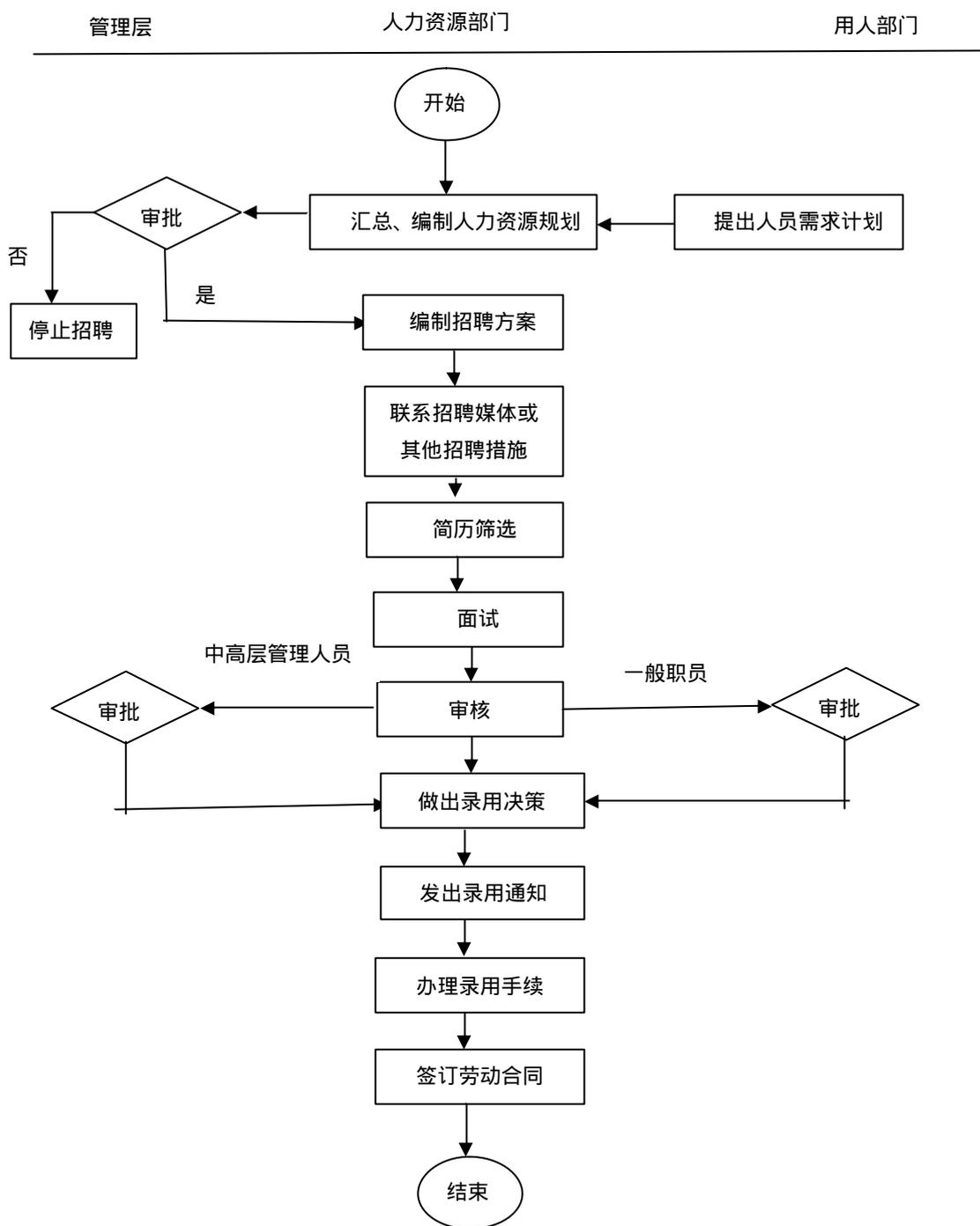


第十六章 人力资源部规范化管理

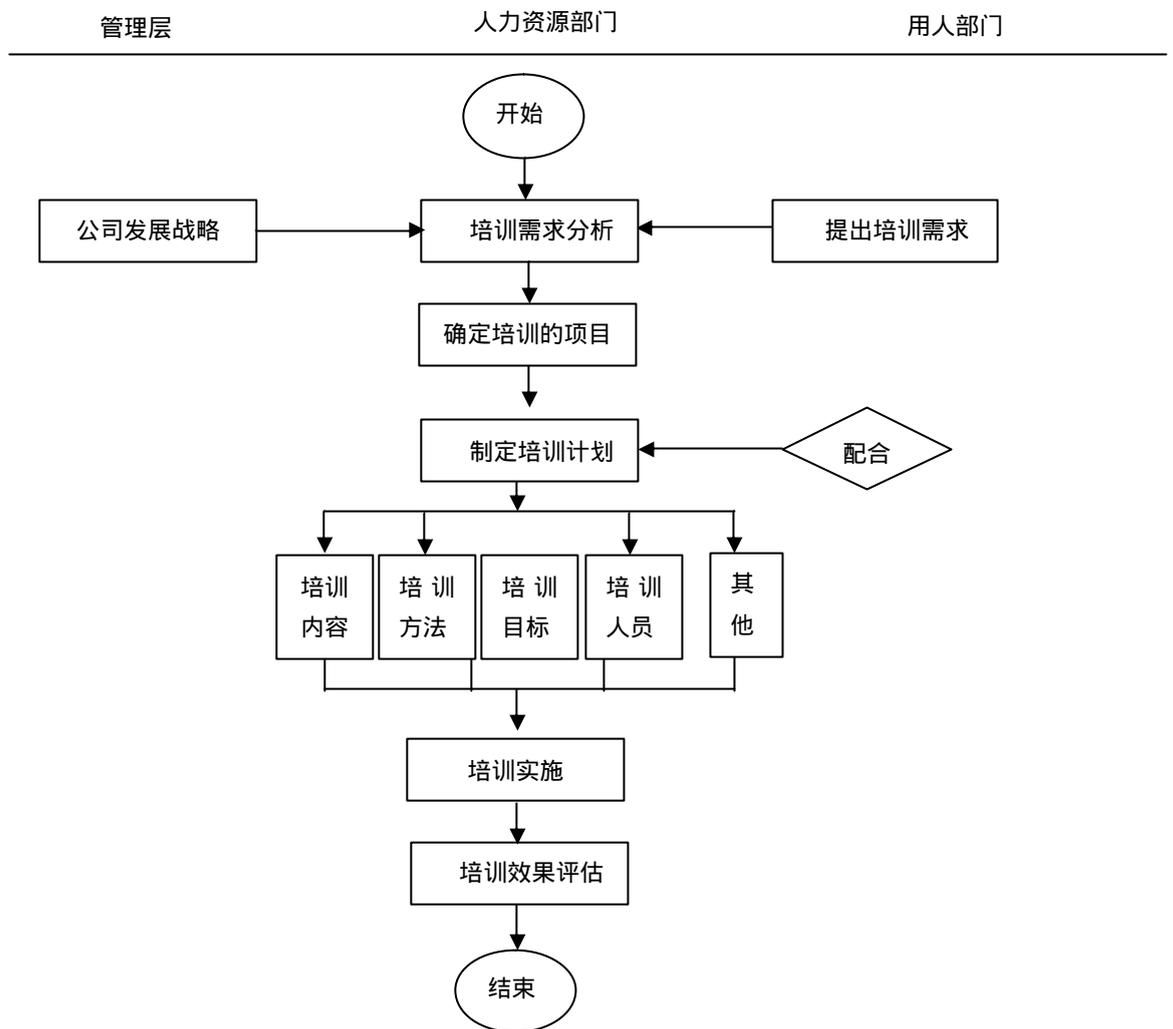
一、人力资源部组织结构



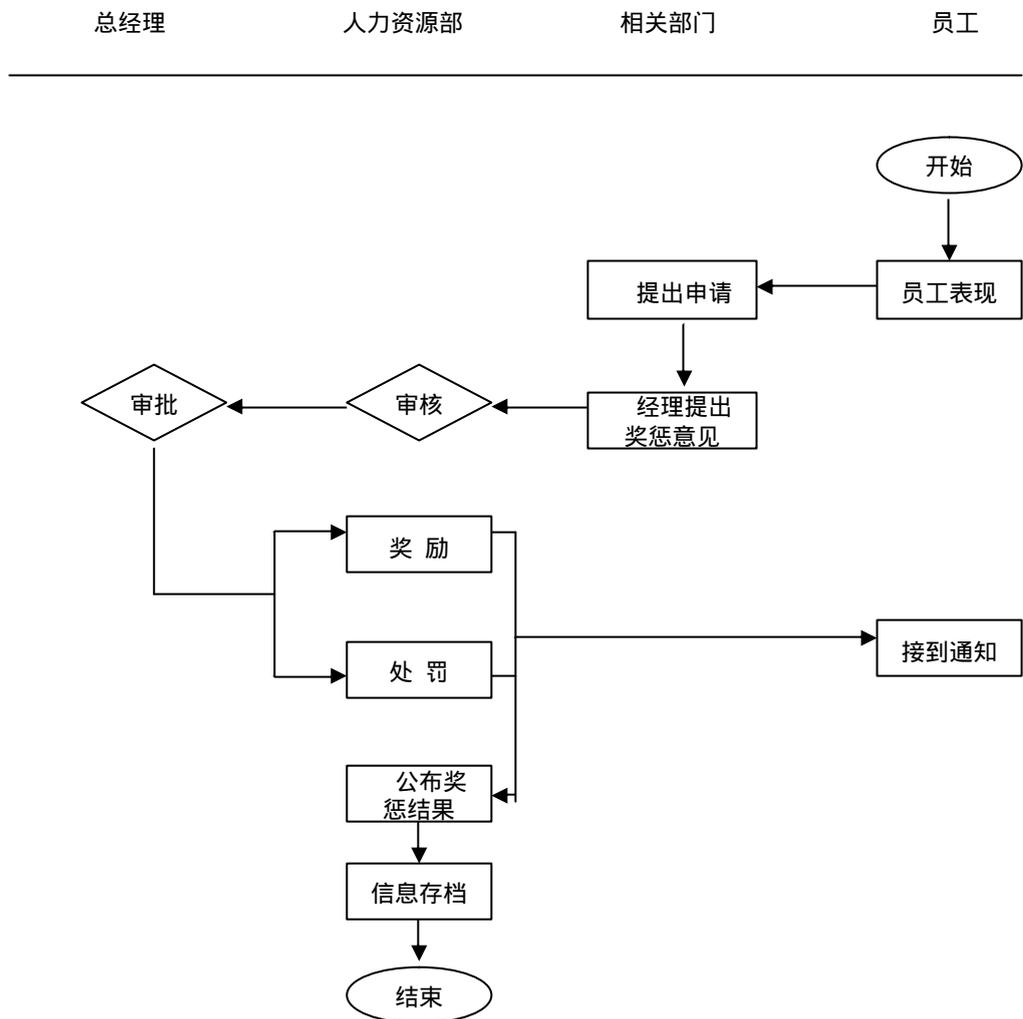
二、招聘与录用管理流程



三、员工培训管理流程



四、员工奖惩管理流程



全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近20年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你MBA职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

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 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	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+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【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，

【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。

【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。



【主办单位】

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老师担任学校理事长。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.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

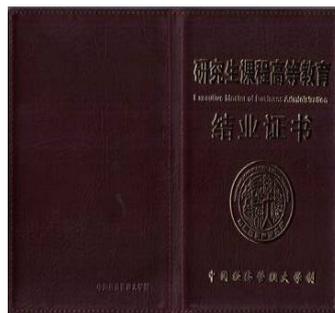
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片,毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认,以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【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】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【学校网站】http://www.mhjy.net

【客服微信】微信号: mhjymhjy (或者 12285053) 【微信公众号】MHJY1995