

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**

教委批准正规教育机构，20年先进管理培训院校（教证154160号）

## 全国《职业经理》 Mini-MBA班

20年成熟教育项目，30个精品管理岗位课程 咨询报名：13684609885

网址：www.mhjjy.net

课程全面，只讲干货，课件全送，直播下载，反复学习，终身辅导

双证，档案一切尽有！ 现在报名：赠送价值30万《两年制MBA实录视频课程》

课程表

MBA实录视频课程

工商管理 战略管理

人力资源 营销管理

互联网新思维

生产管理 品质管理

赶紧体验吧



**【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.mhjt.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】(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.mhjt.net>

【客服微信】微信号: mhjymhjt (或者 122285053)【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

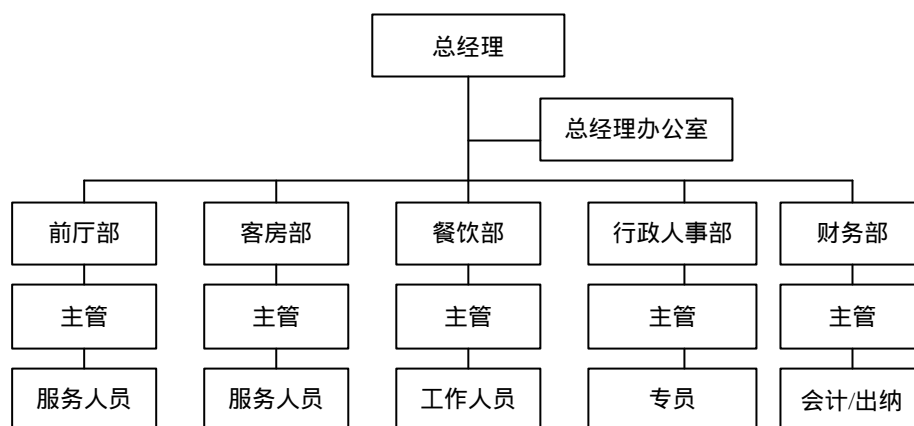
## 第十六章 人力资源部规范化管理

- 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

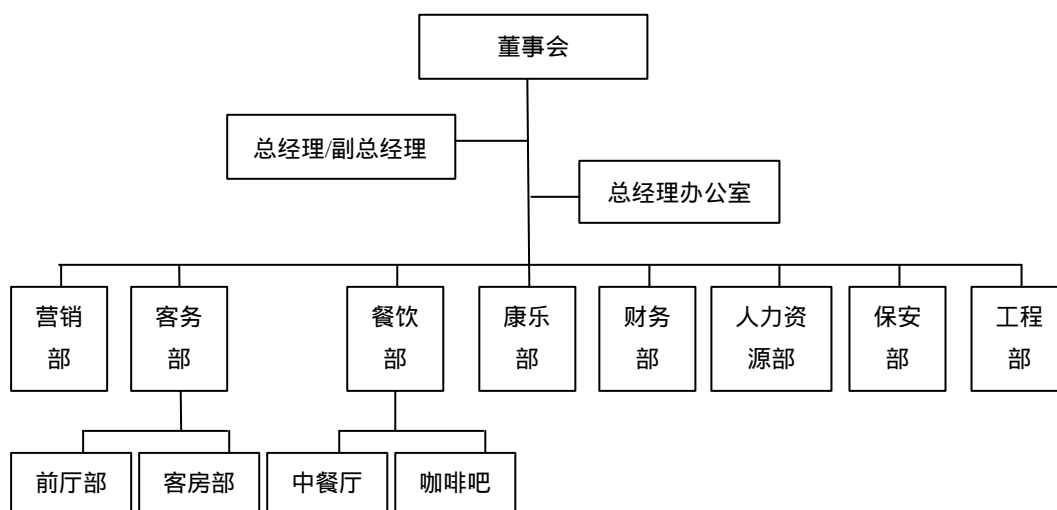


## 第一章 酒店宾馆组织结构与责权

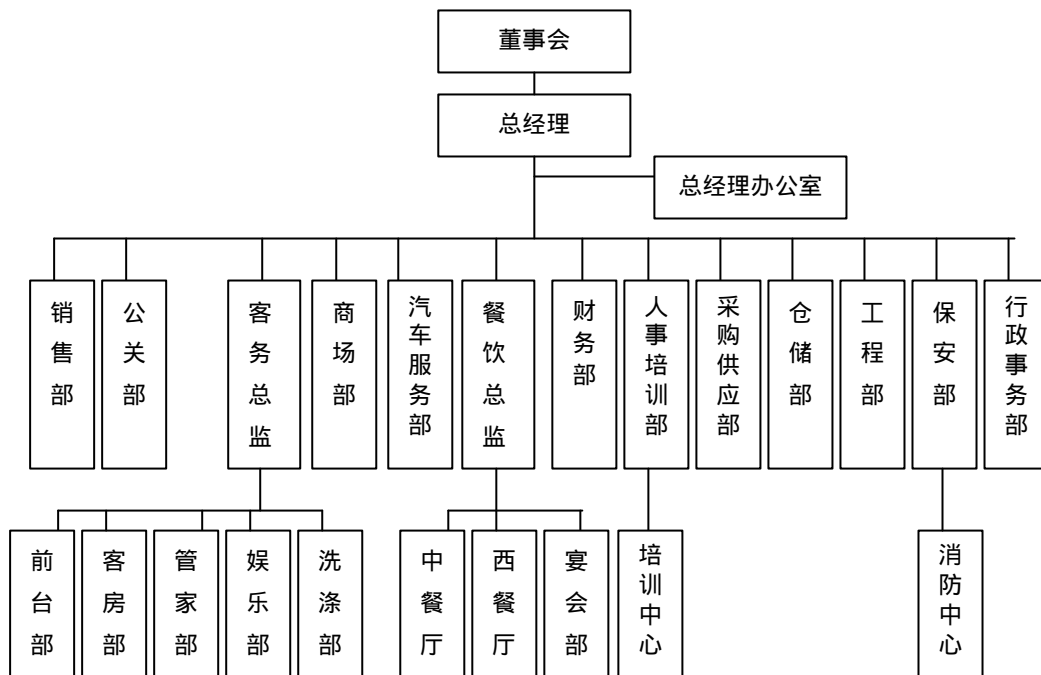
## 一、 经济型酒店组织结构范例



## 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

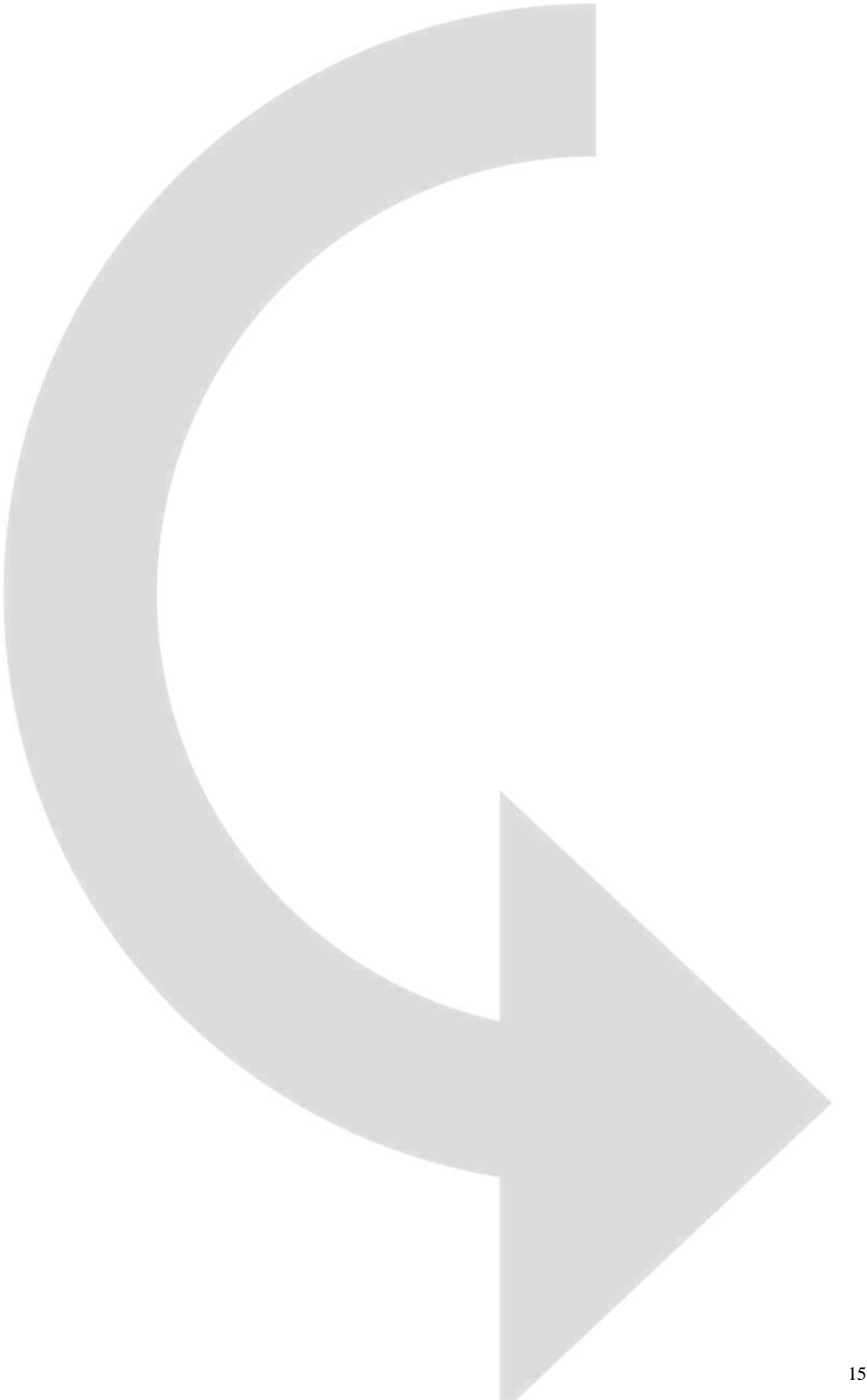
## 七、康乐部职责

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



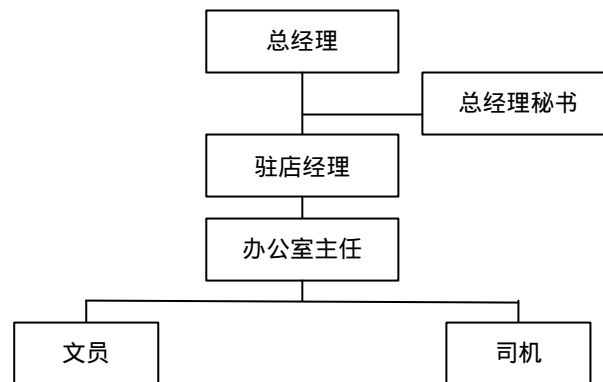
## 八、 财务部职责

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

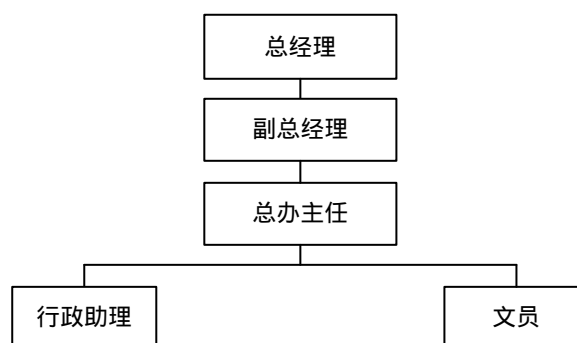


## 第二章 总经理室规范化管理

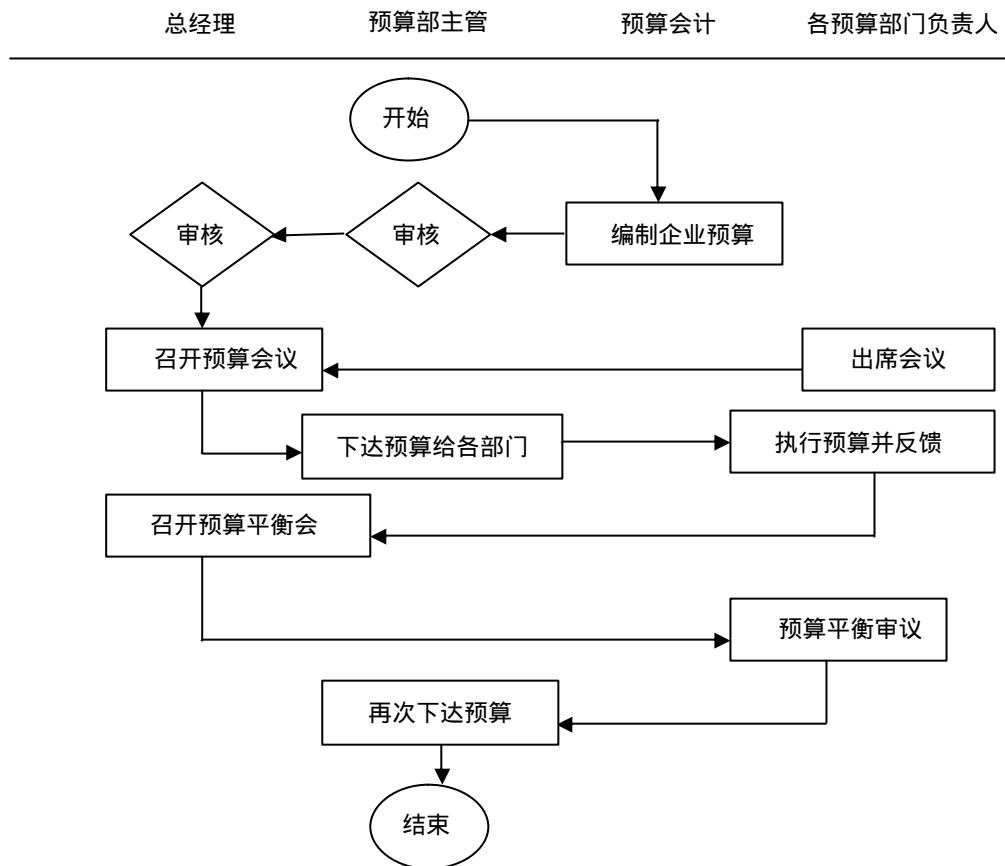
## 一、 总经理室组织结构范例之一



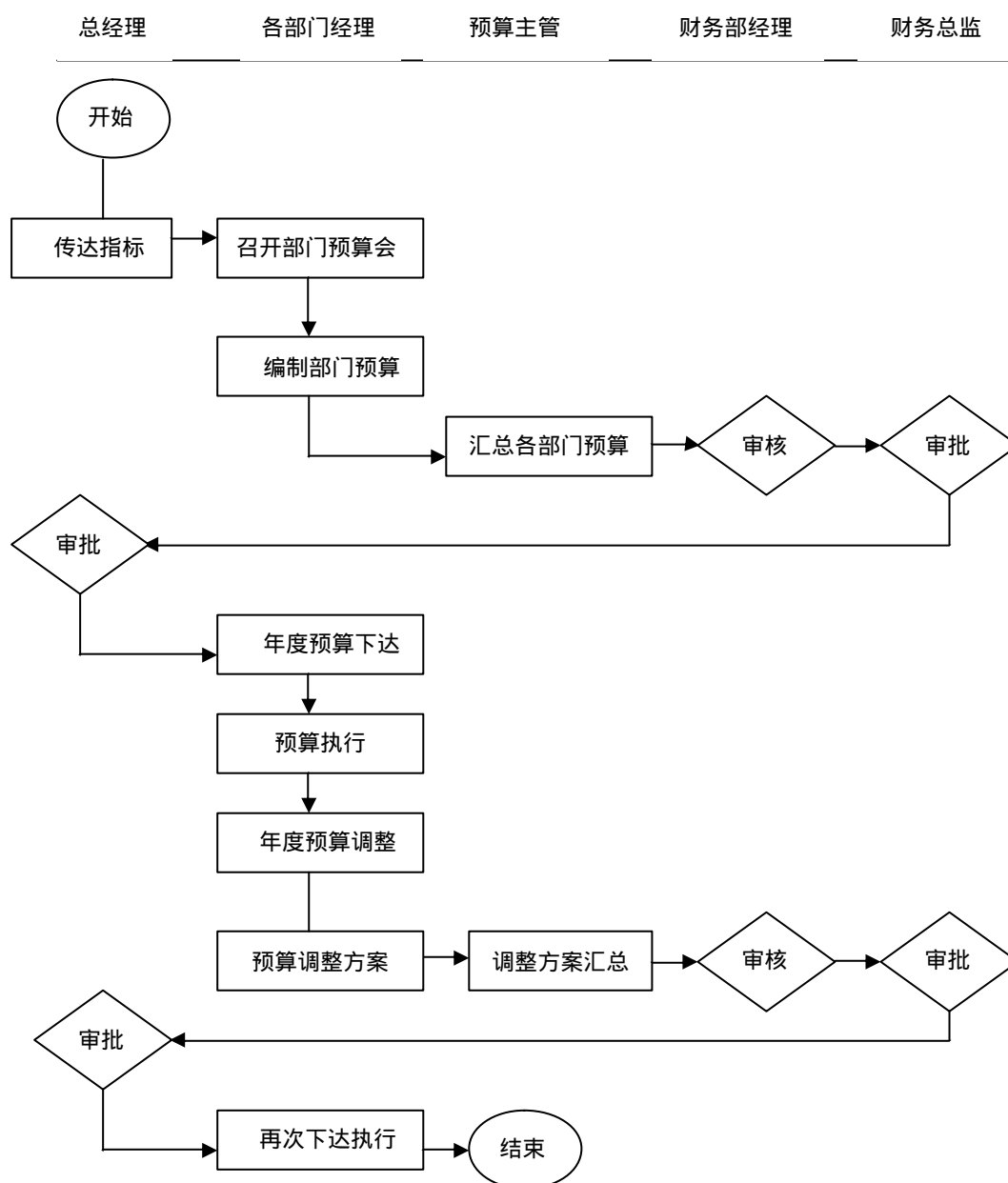
## 二、 总经理室组织结构范例之二



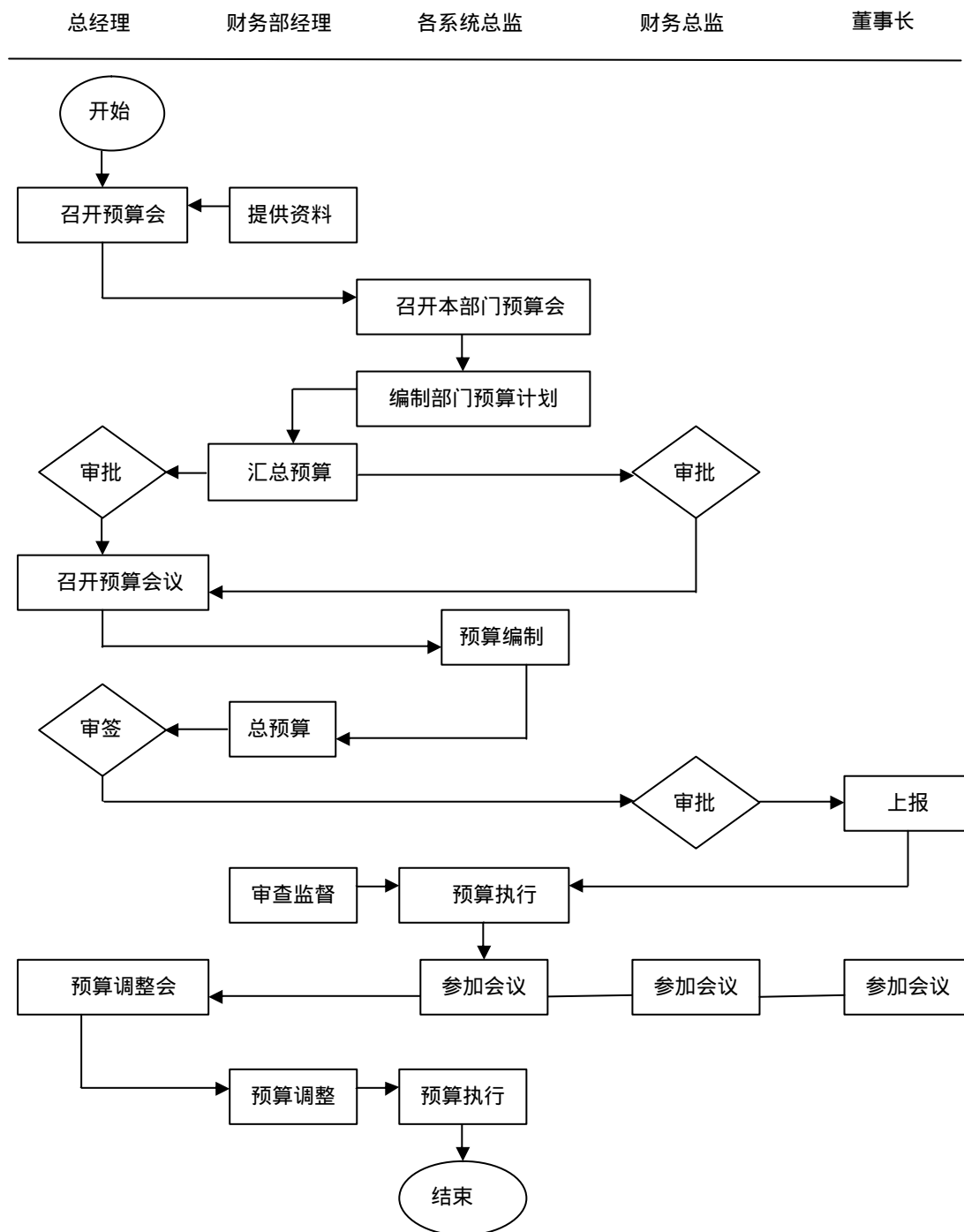
### 三、预算编制程序



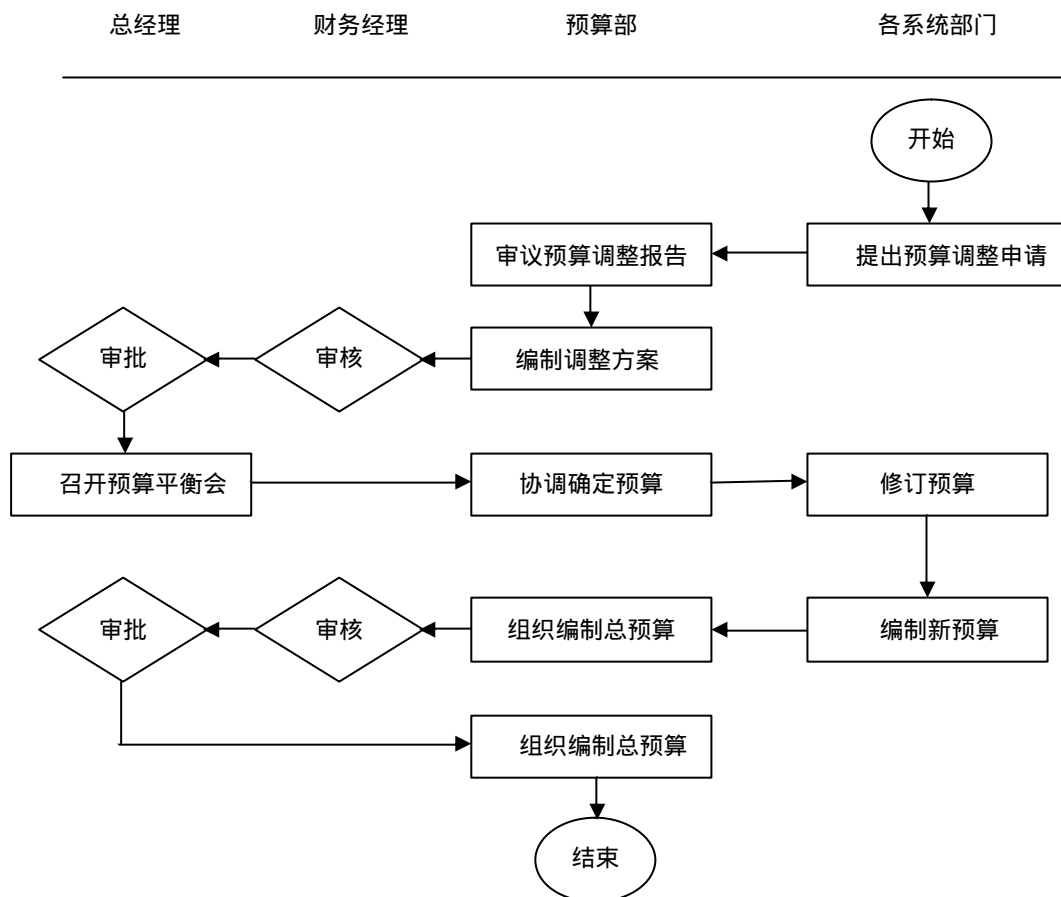
## 四、年度预算编制程序



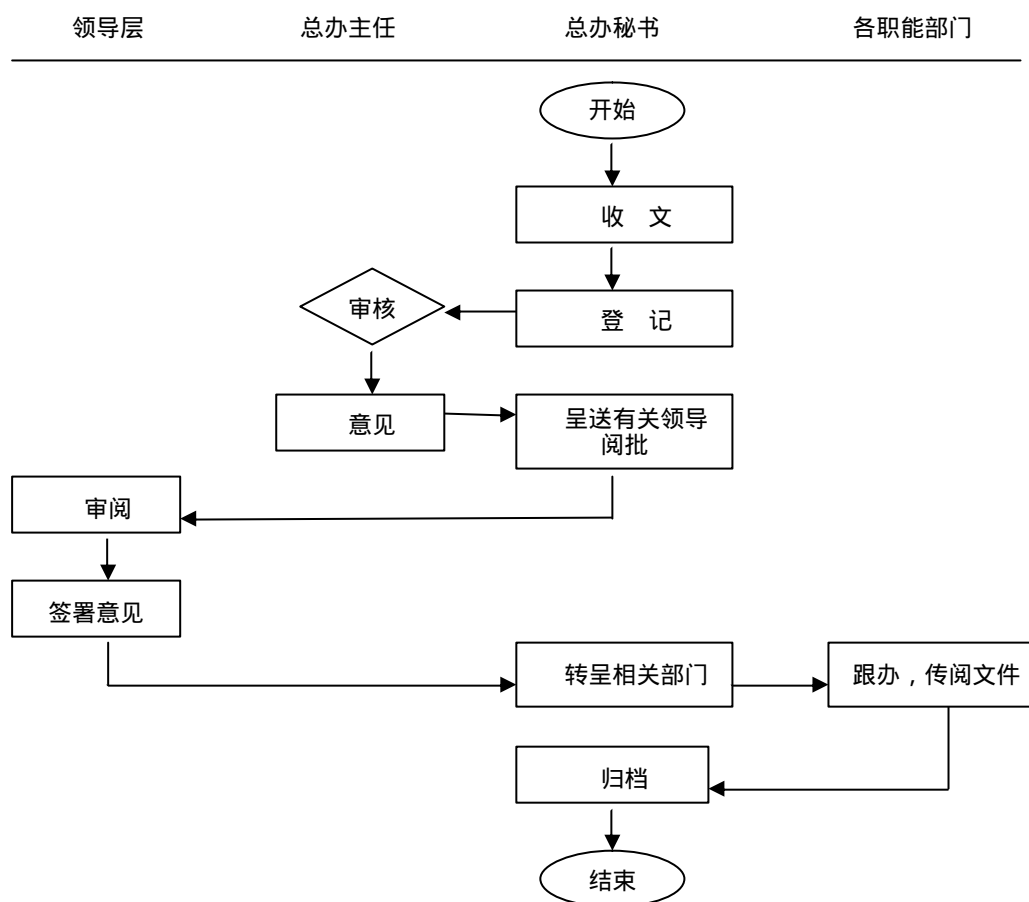
## 五、年度预算编制平衡流程



## 六、年度预算调整流程

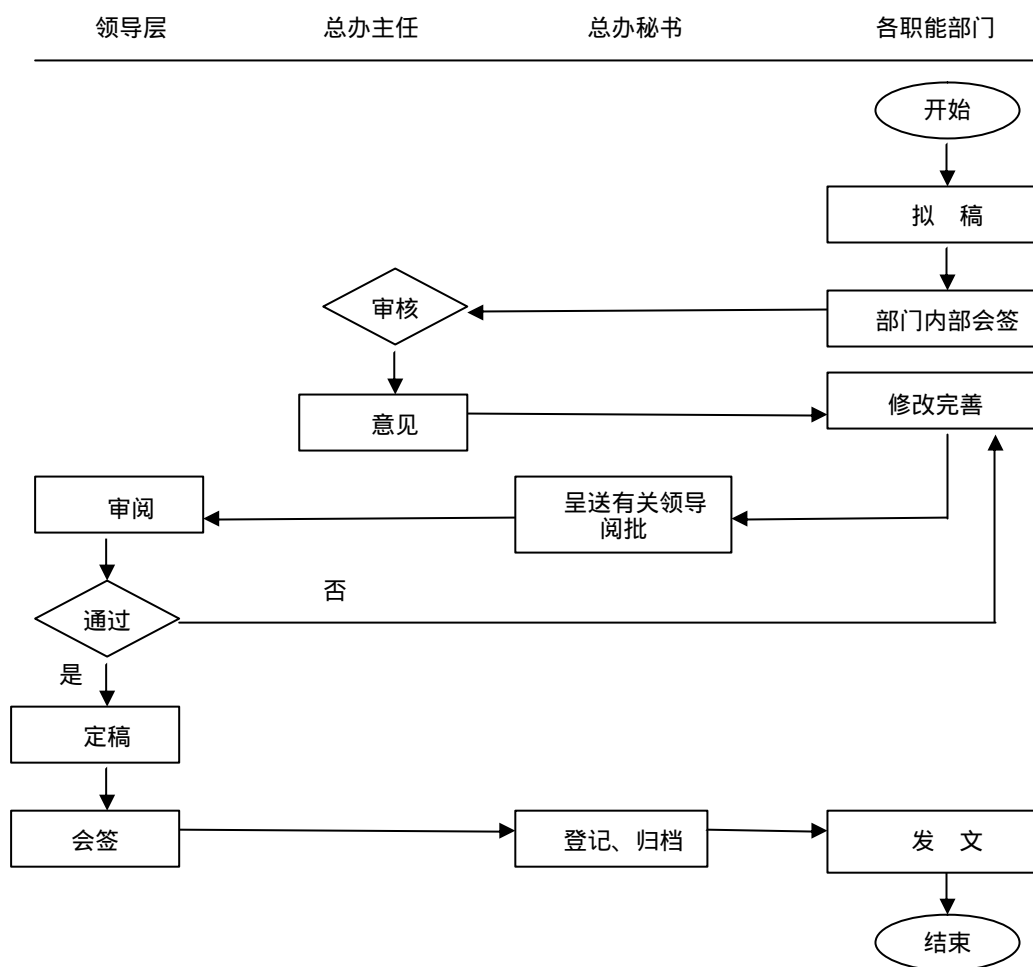


## 七、公文收发流程





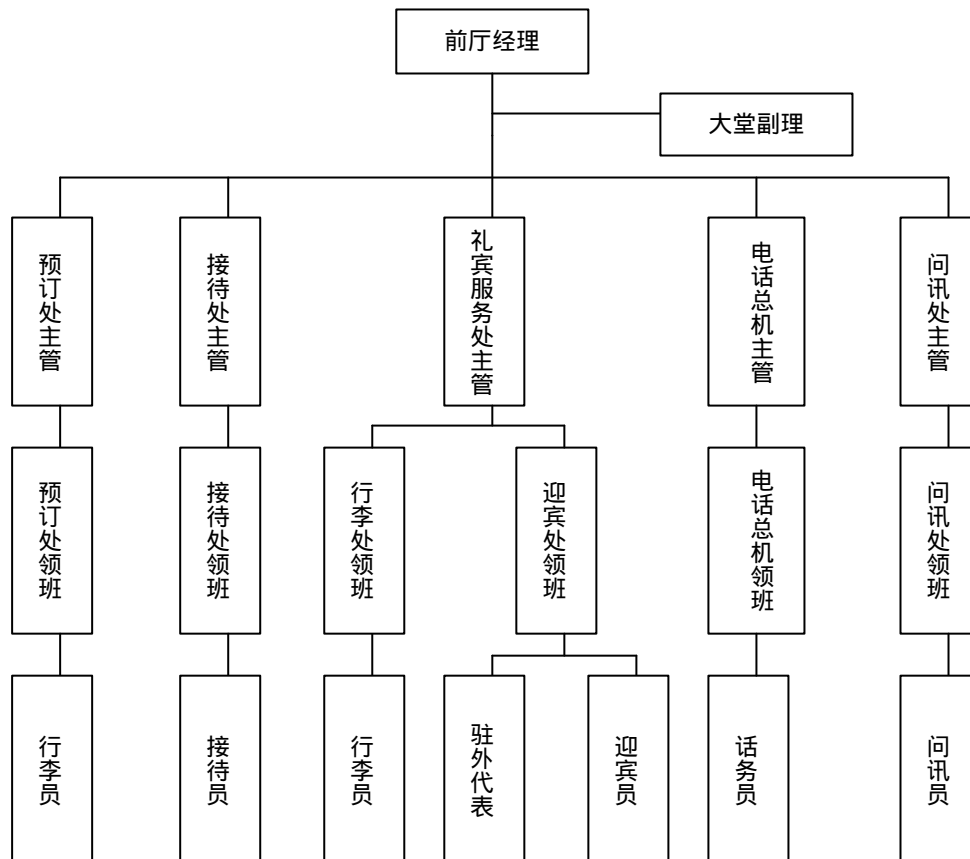
## 八、内部发文流程



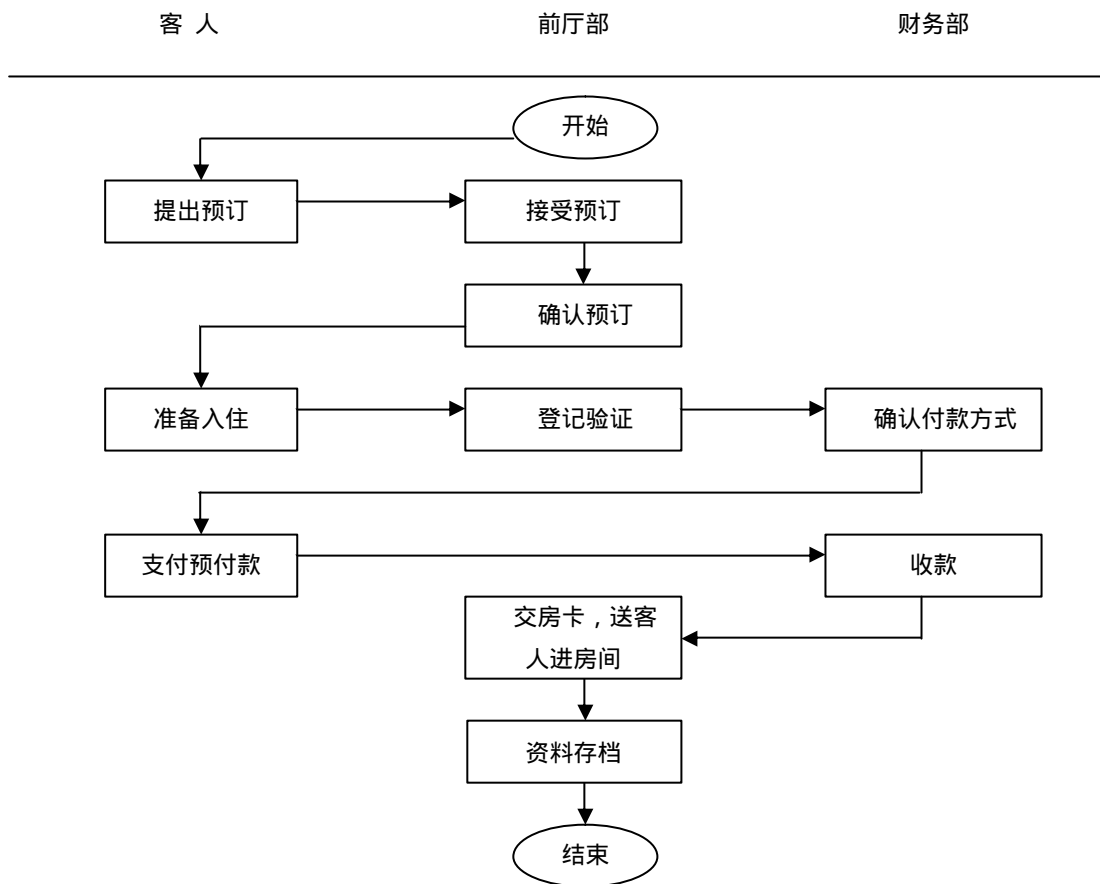


## 第三章 前厅部规范化管理

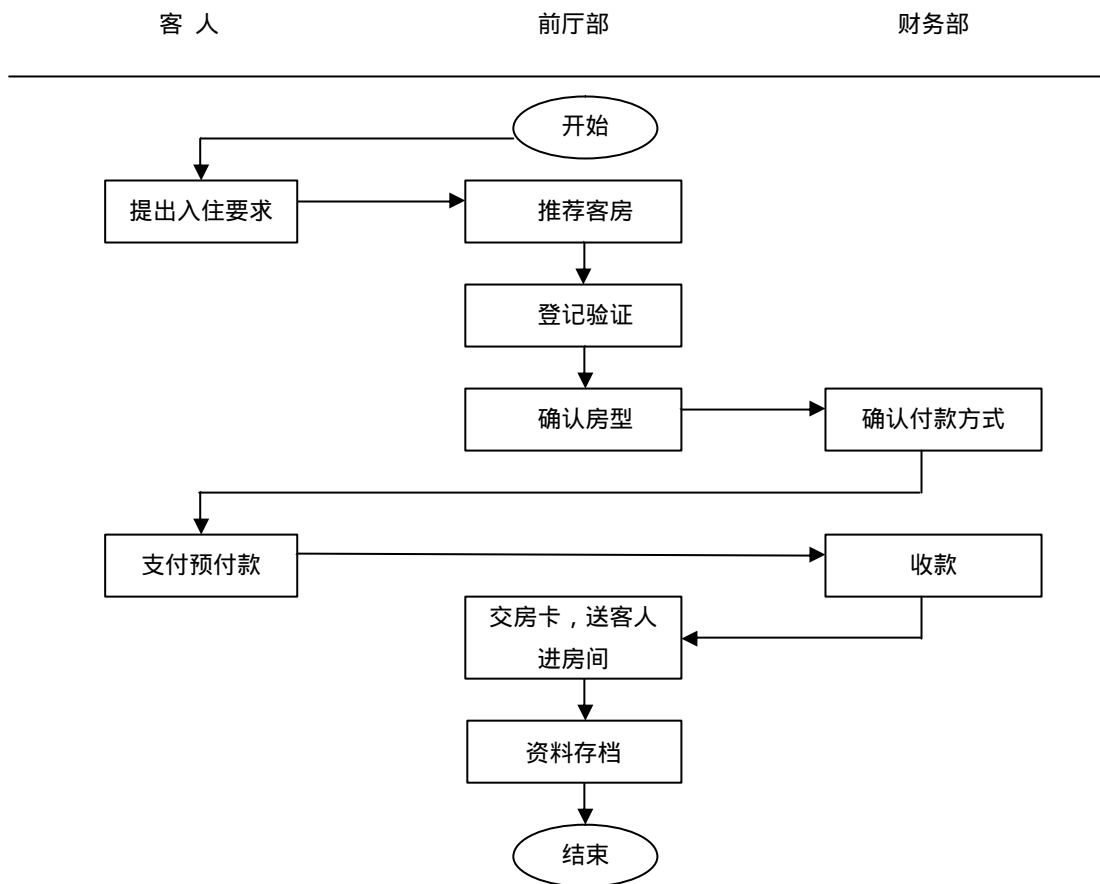
## 一、 某大型酒店/宾馆前厅部组织结构图



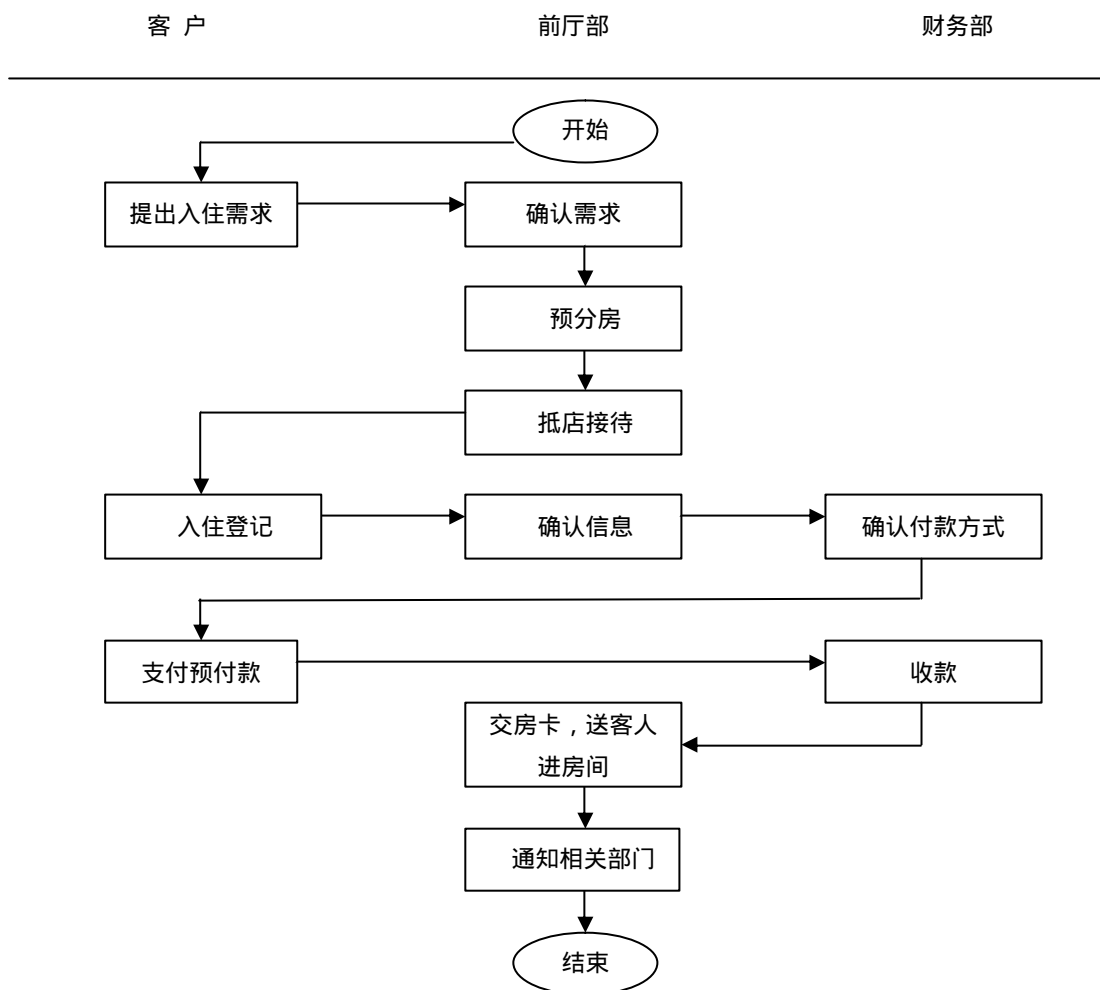
## 二、有预订的散客接待工作流程



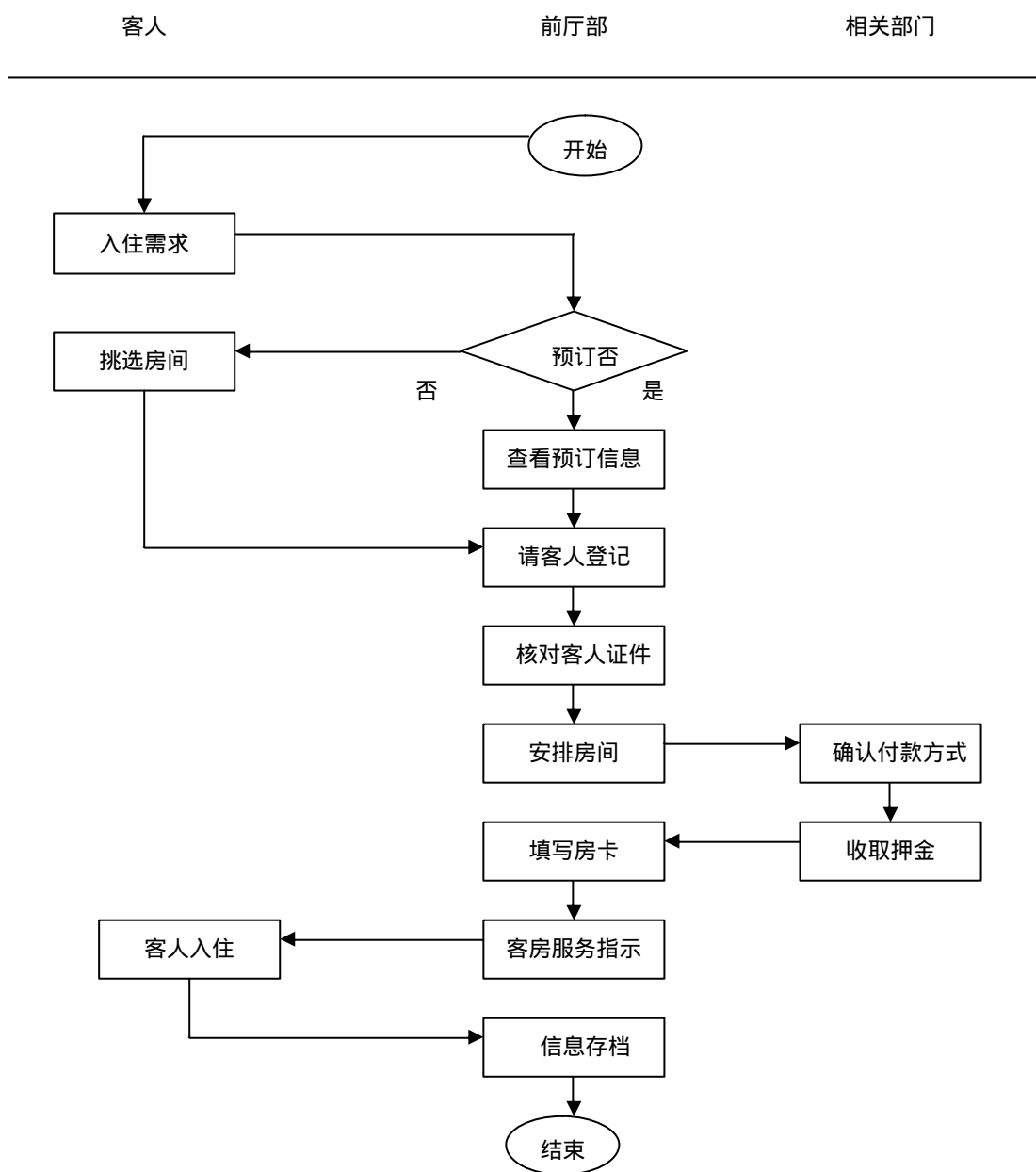
### 三、无预订的散客接待工作流程



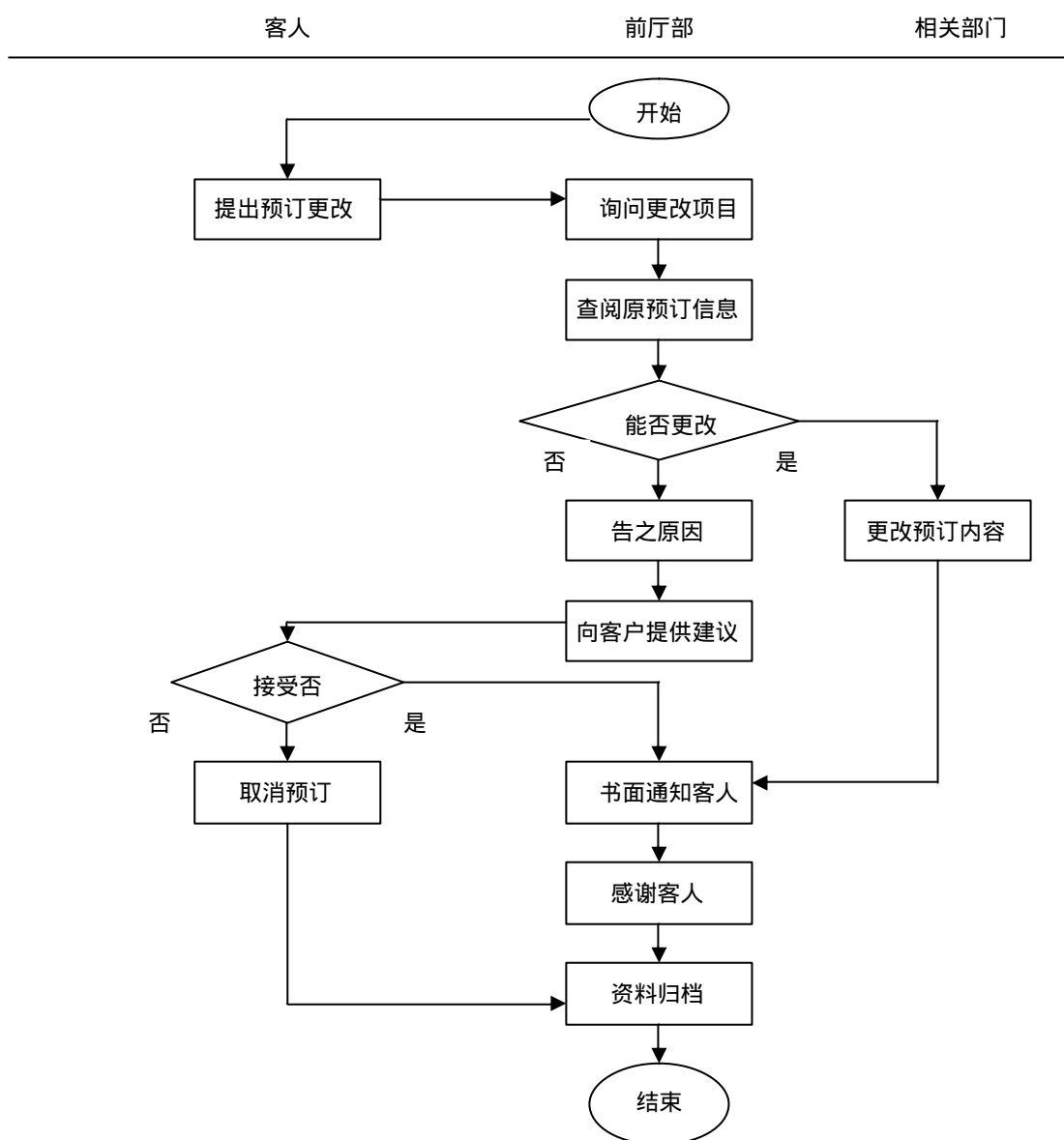
## 四、团体接待工作流程



## 五、客人入住工作流程



## 六、更改预订处理流程





# 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<sup>®</sup>，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**

教委批准正规教育机构，20年先进管理培训院校（教证154160号）

## 全国《职业经理》 Mini-MBA班

20年成熟教育项目，30个精品管理岗位课程  
课程全面，只讲干货，课件全送，直播下载，反复学习，终身辅导  
双证，档案一切尽有！

咨询报名：13684609885  
现在报名：赠送价值30万《两年制MBA实录视频课程》

网址：www.mhjjy.net  
**赶紧体验吧**

课程表

MBA实录视频课程

工商管理 战略管理

人力资源 营销管理

互联网新思维

生产管理 品质管理



**【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.mhjt.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】(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

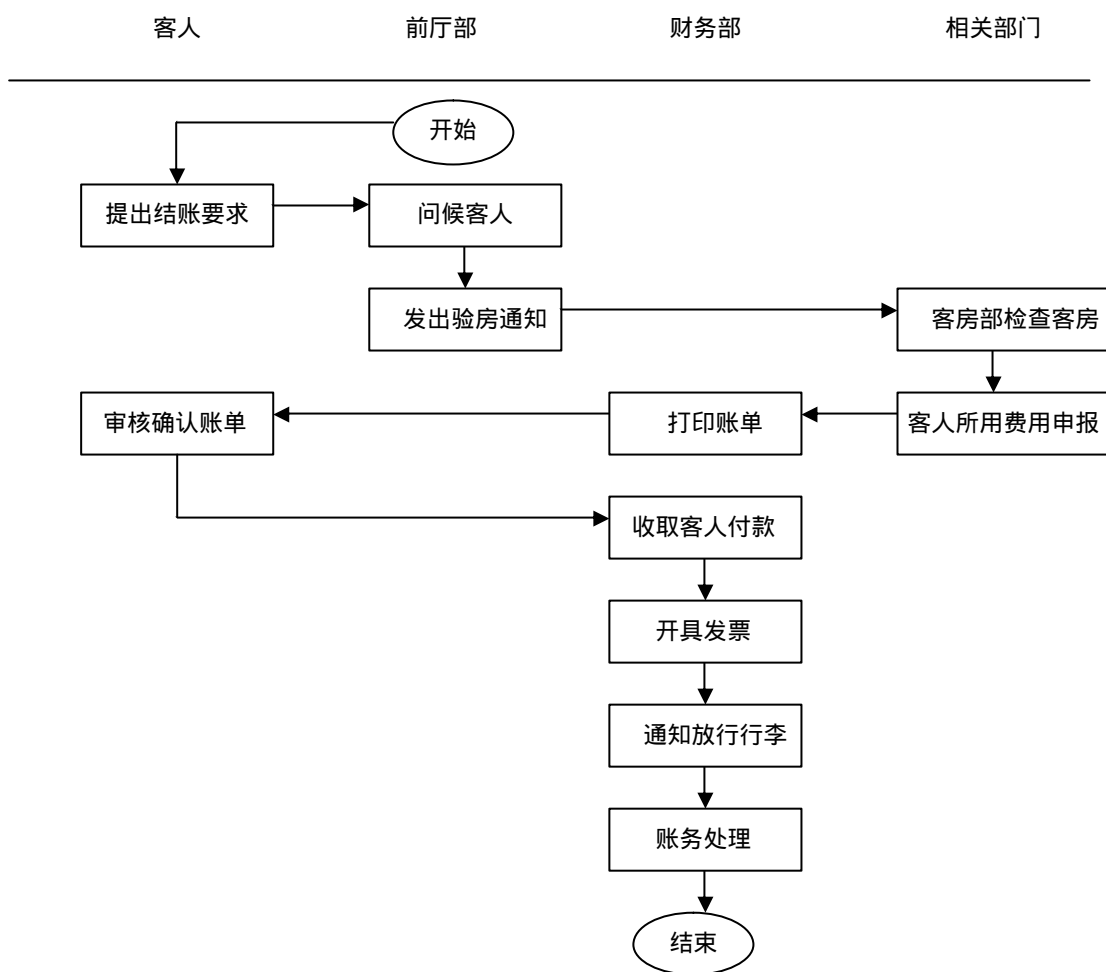
可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620

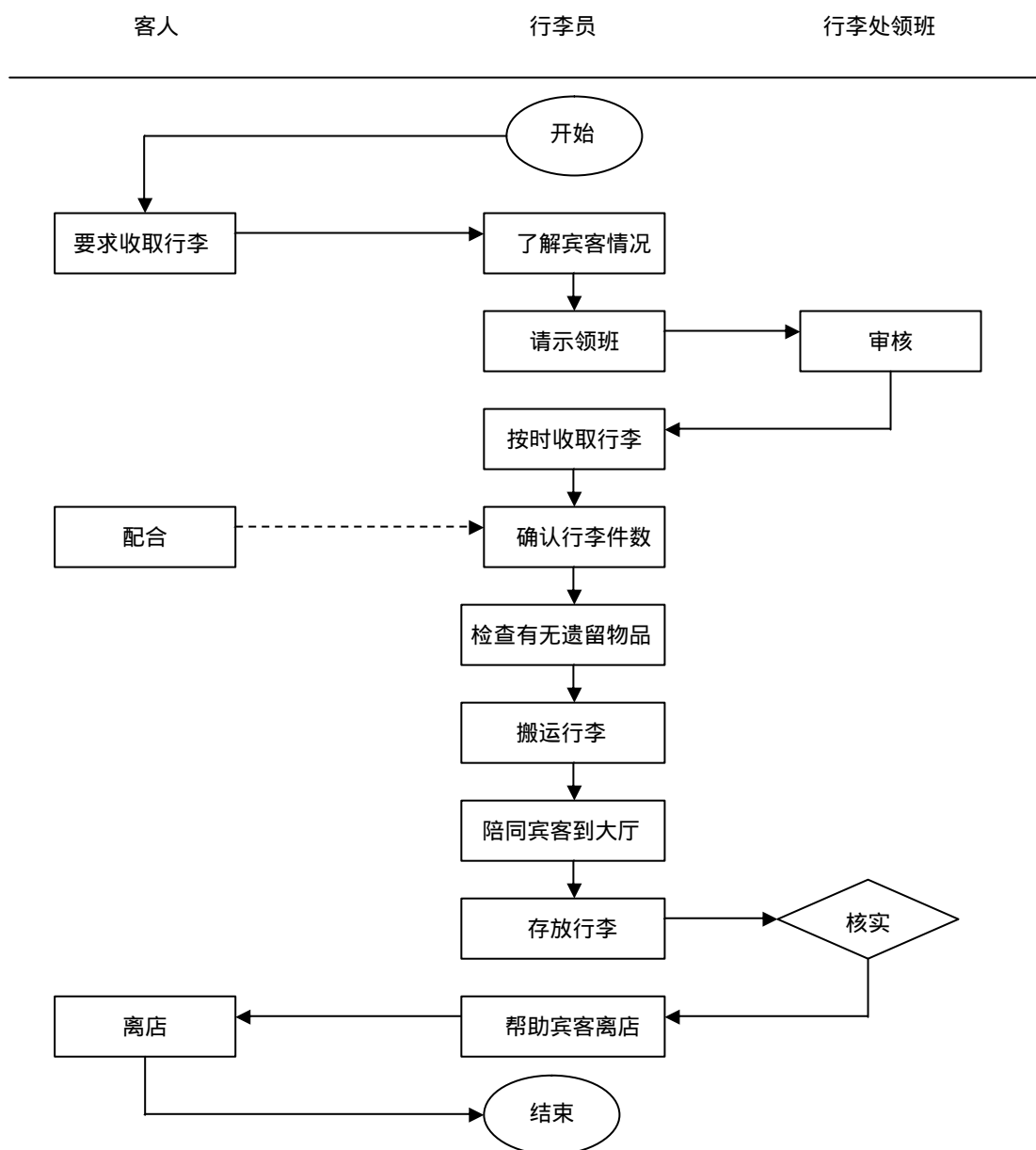
【学校网站】<http://www.mhjt.net>

【客服微信】微信号: [mhjymhjt](https://www.mhjymhjt.com) (或者 122285053)【微信公众号】MHJY1995

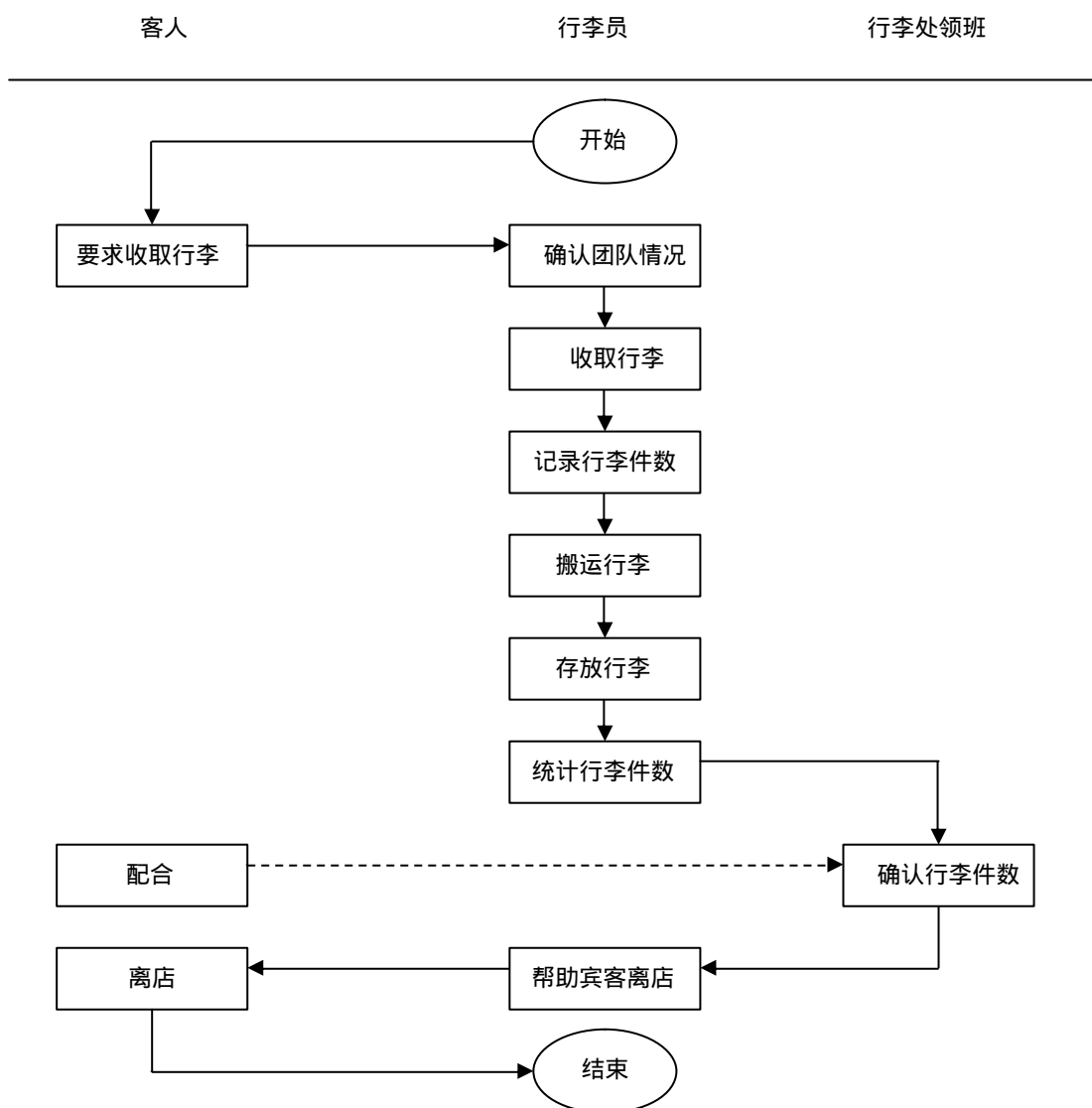
## 七、散客结账工作流程



## 八、散客离店行李服务流程



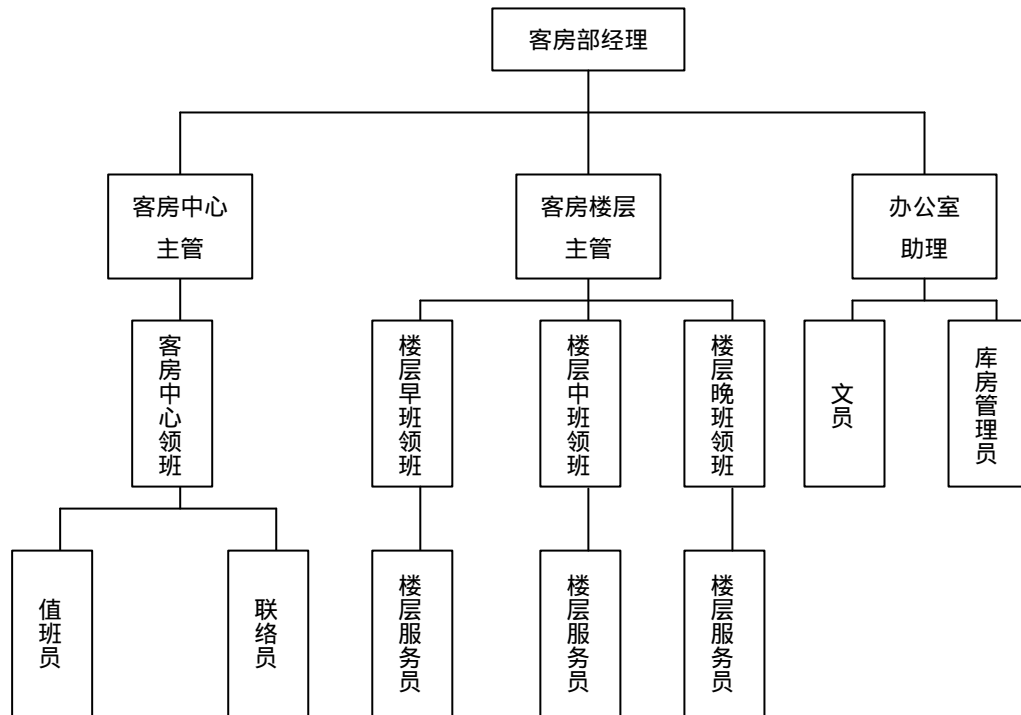
## 九、团队离店行李服务流程





## 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





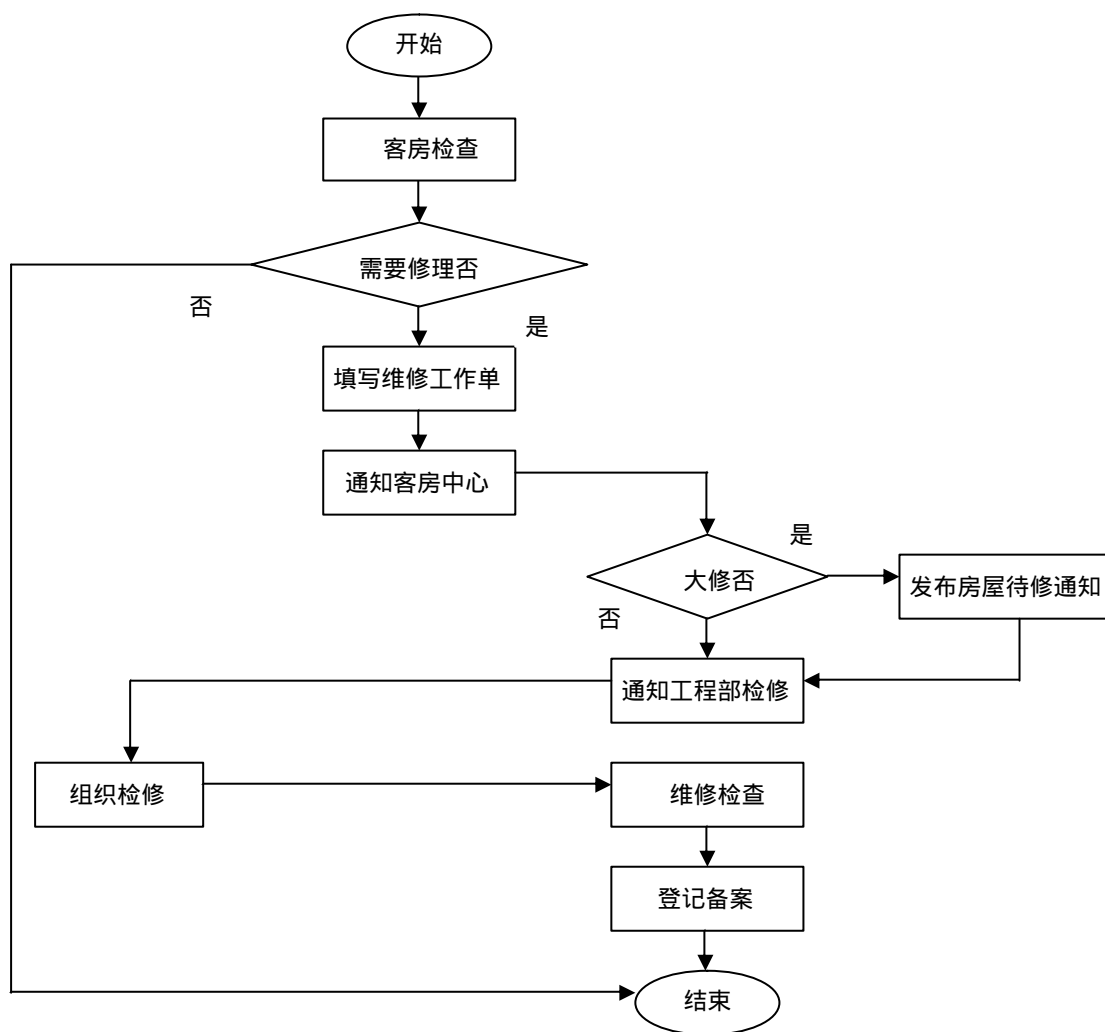
## 二、客房检修工作流程

工程部值班员

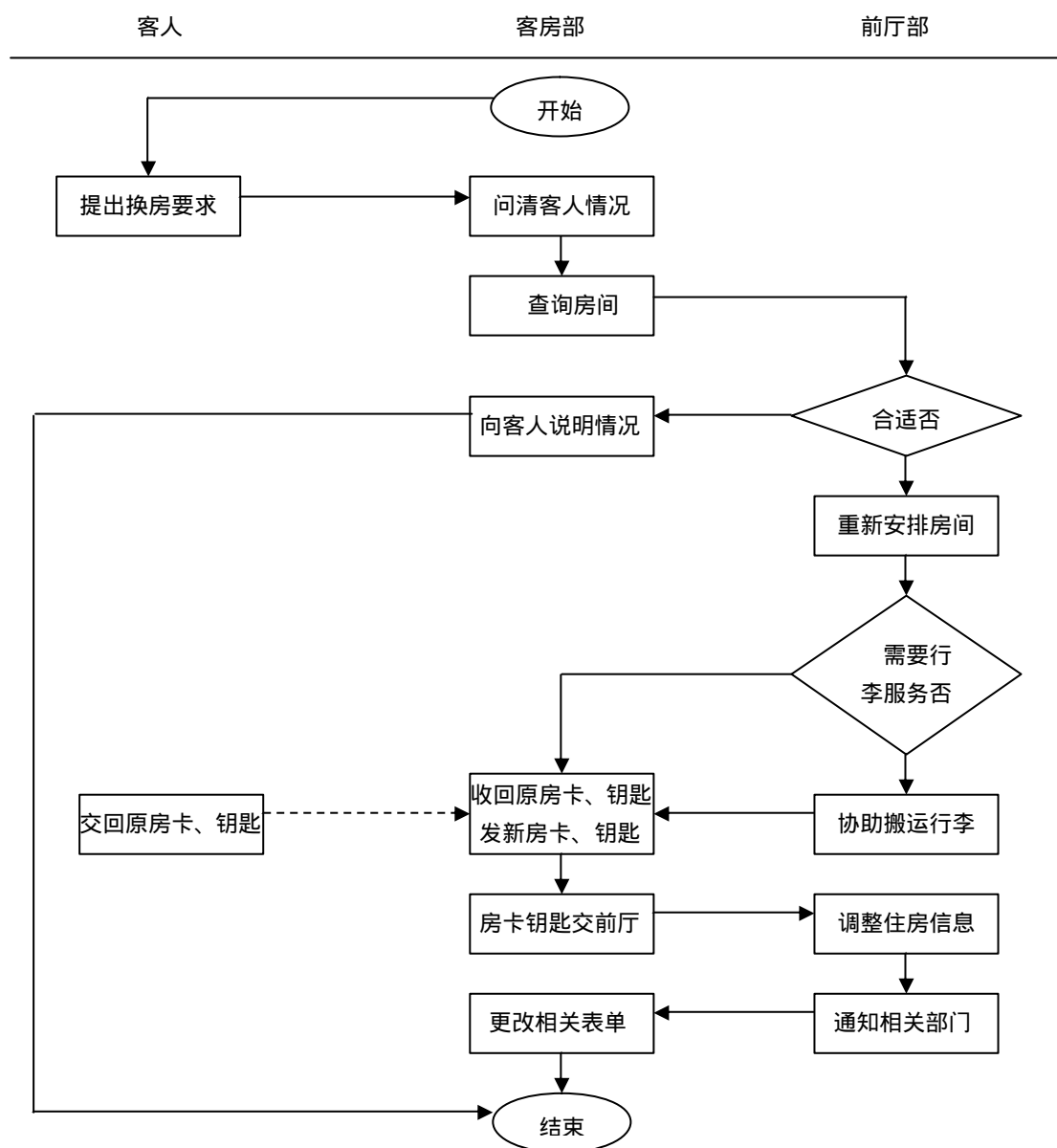
楼层服务员

客房中心值班员

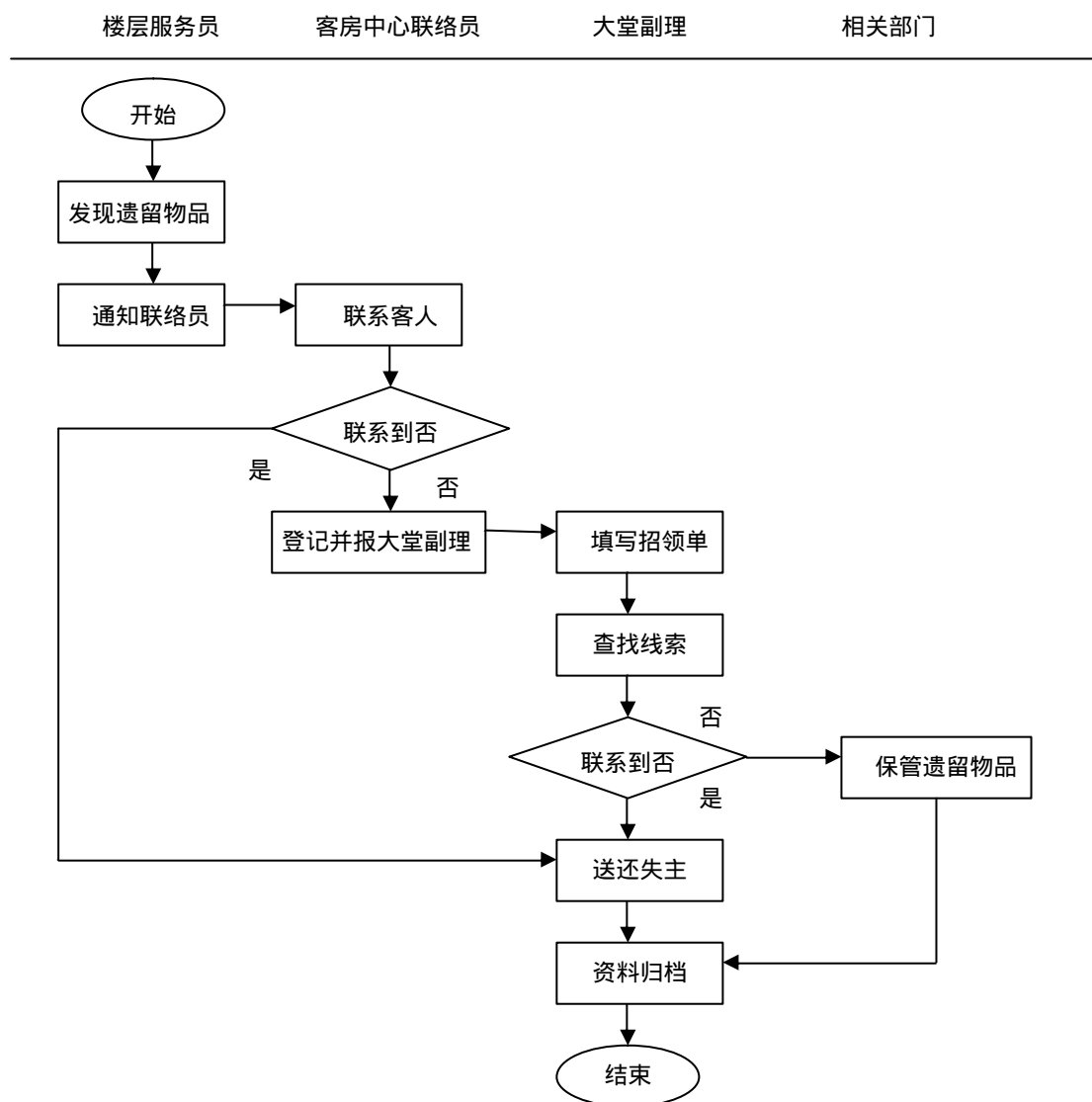
客房中心联络员



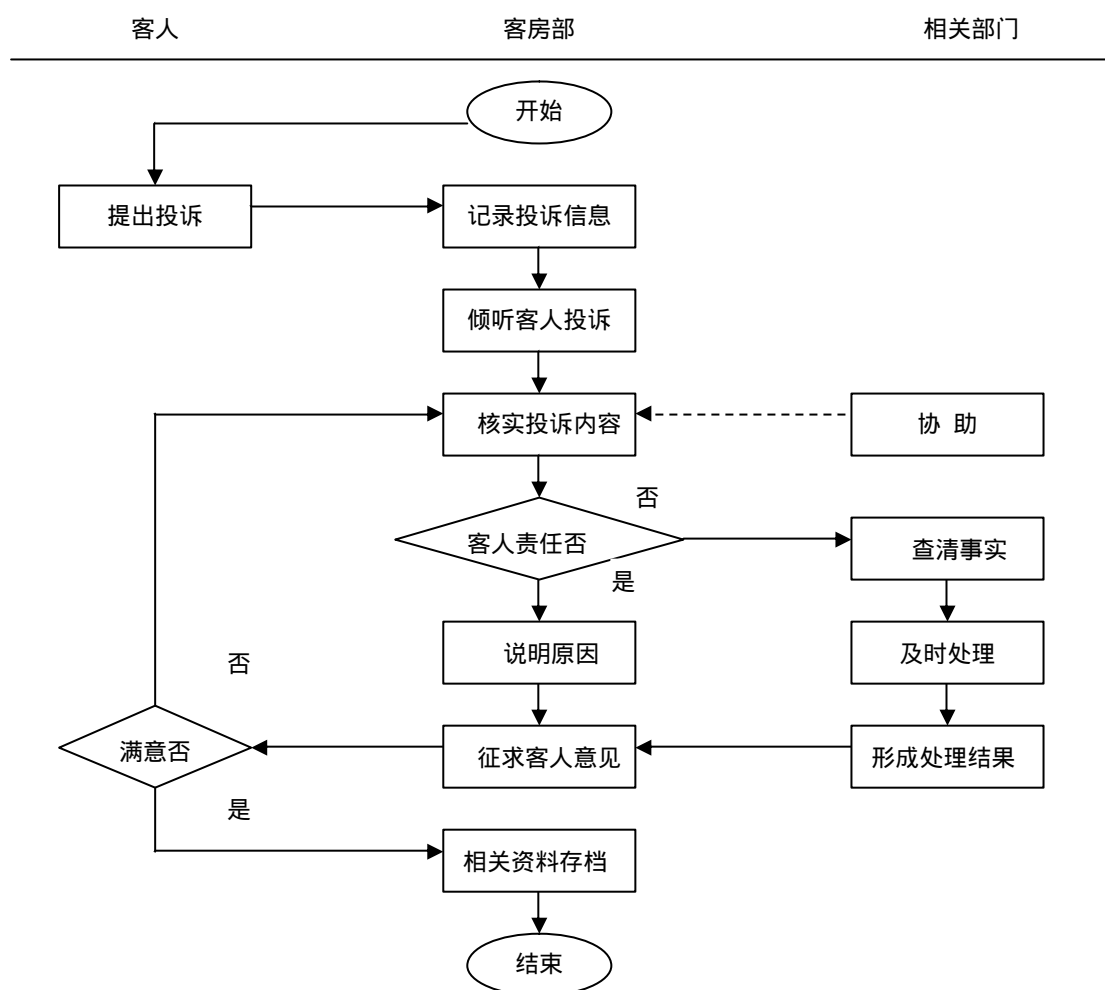
### 三、客人换房工作流程



## 四、遗留物品处理工作流程



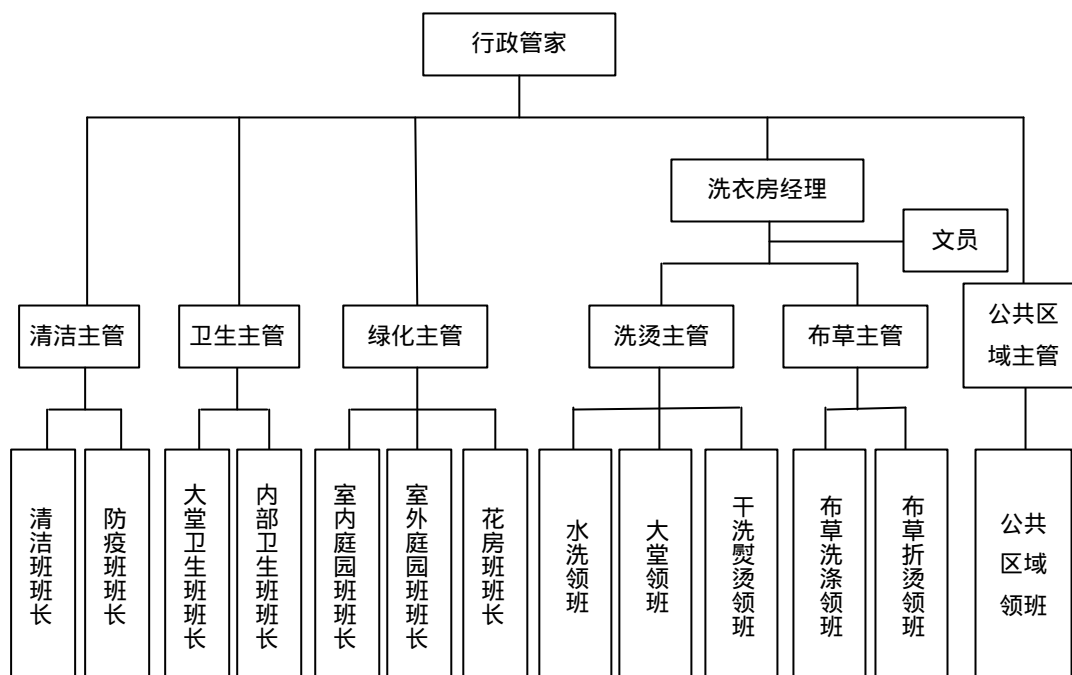
## 五、客人投诉处理工作流程



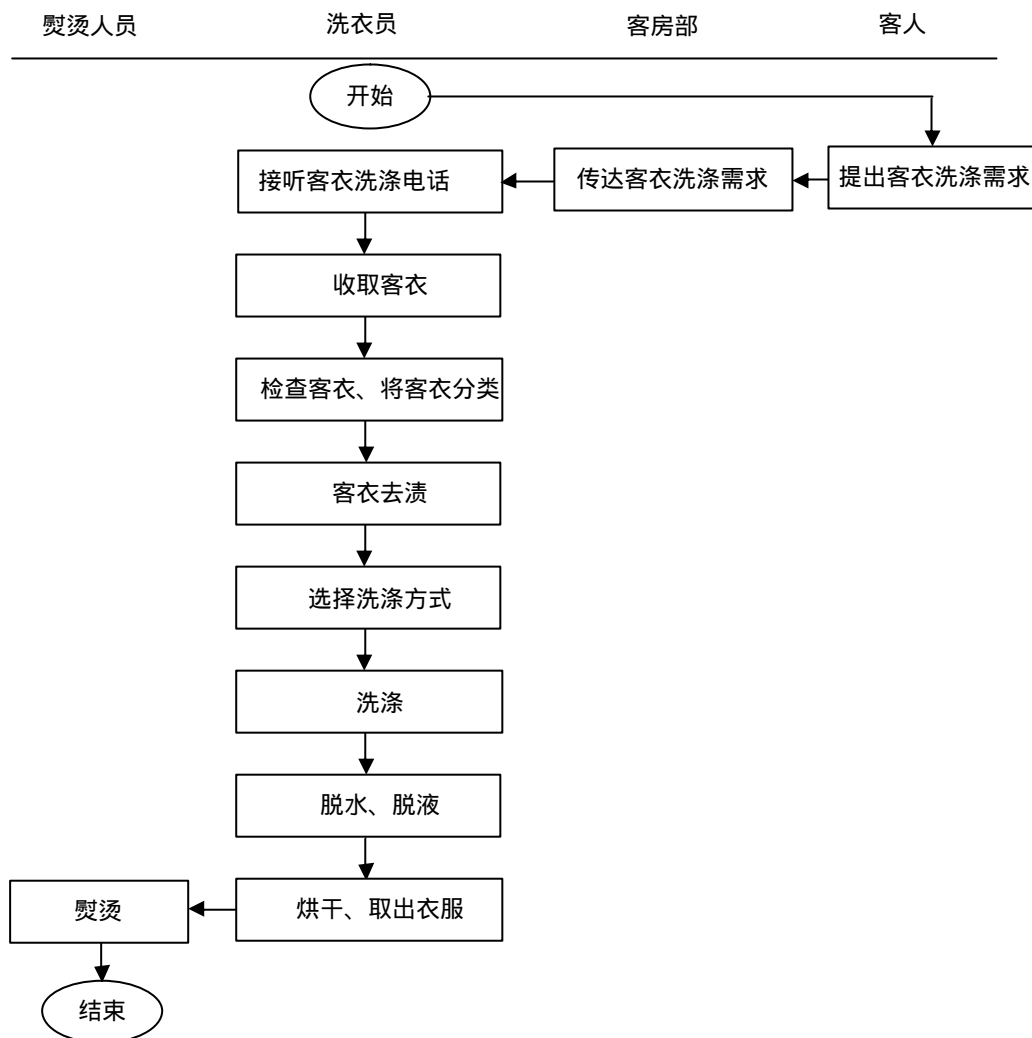


## 第五章 管家部规范化管理

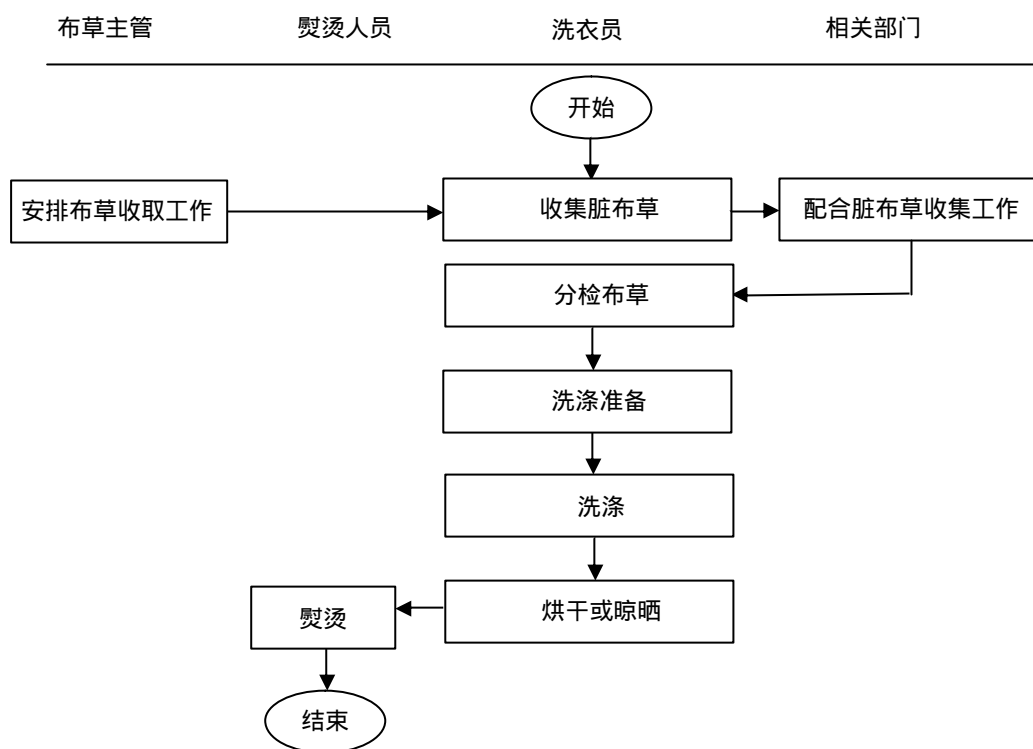
## 一、 管家部组织结构图



## 二、客衣洗涤工作流程

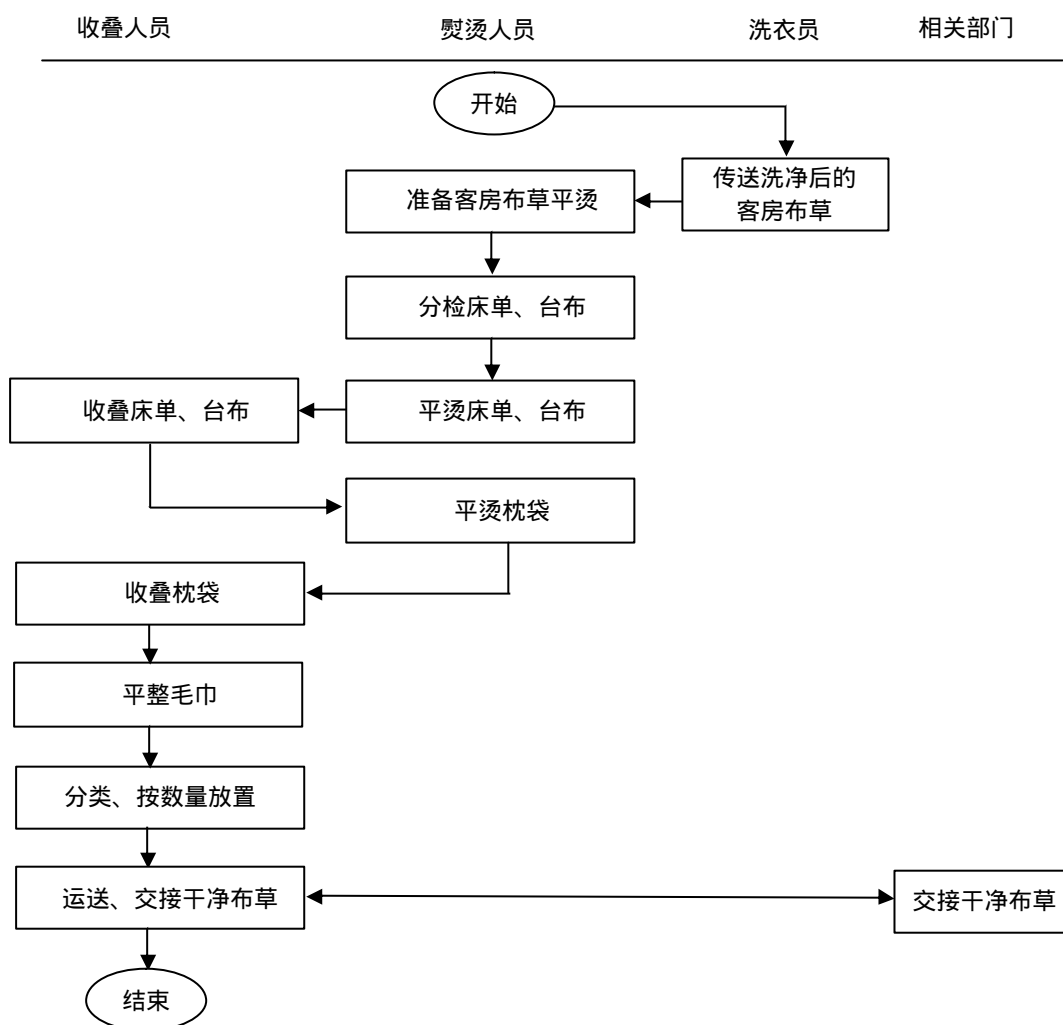



### 三、布草水洗工作流程





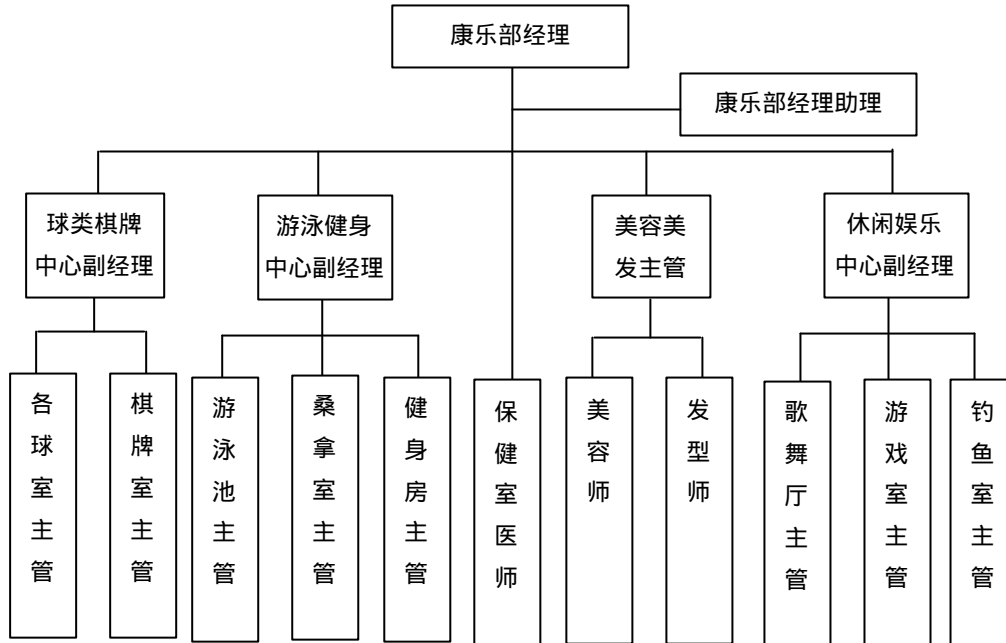
## 四、客房布草平烫工作流程



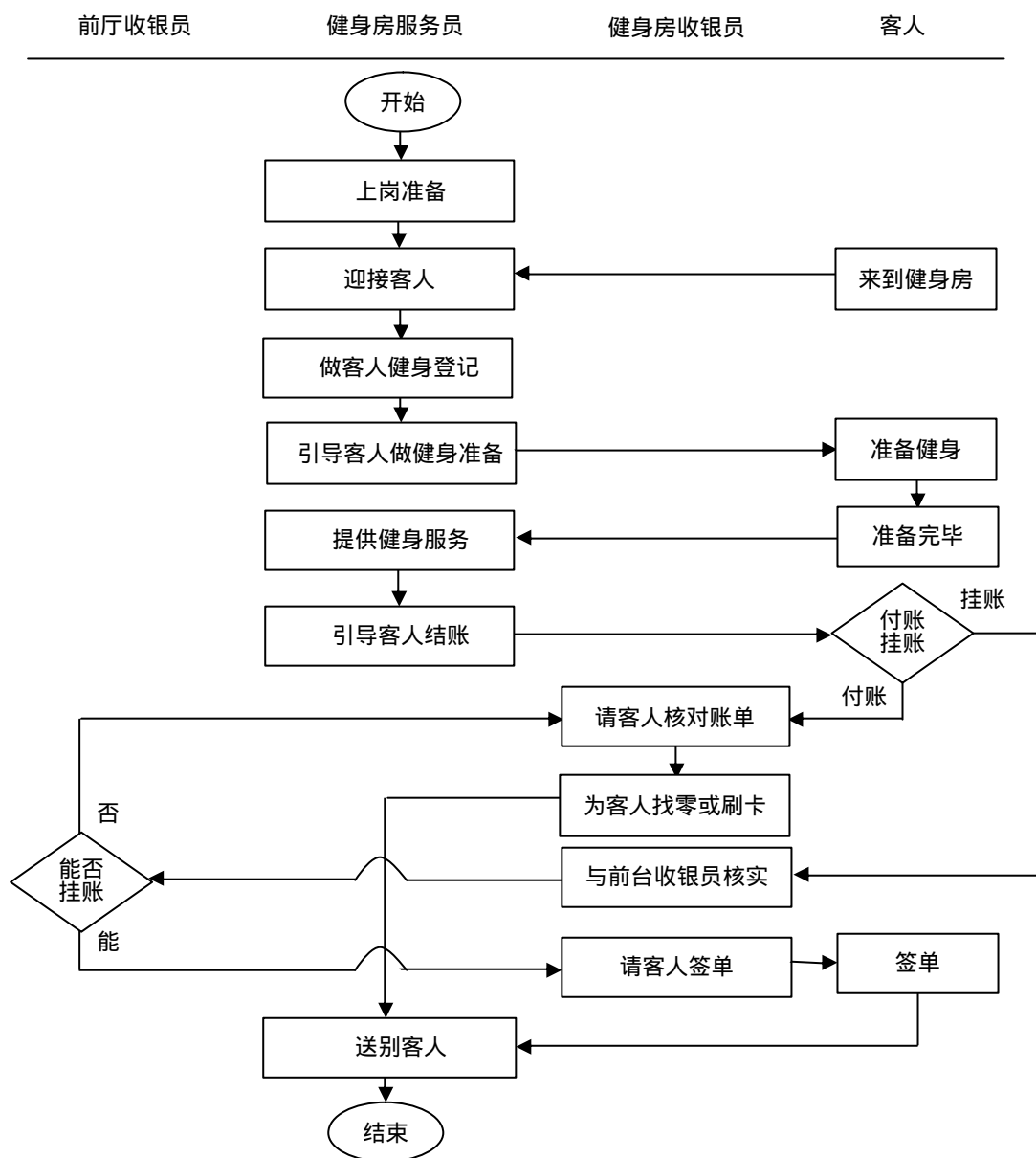


## 第六章 康乐部规范化管理

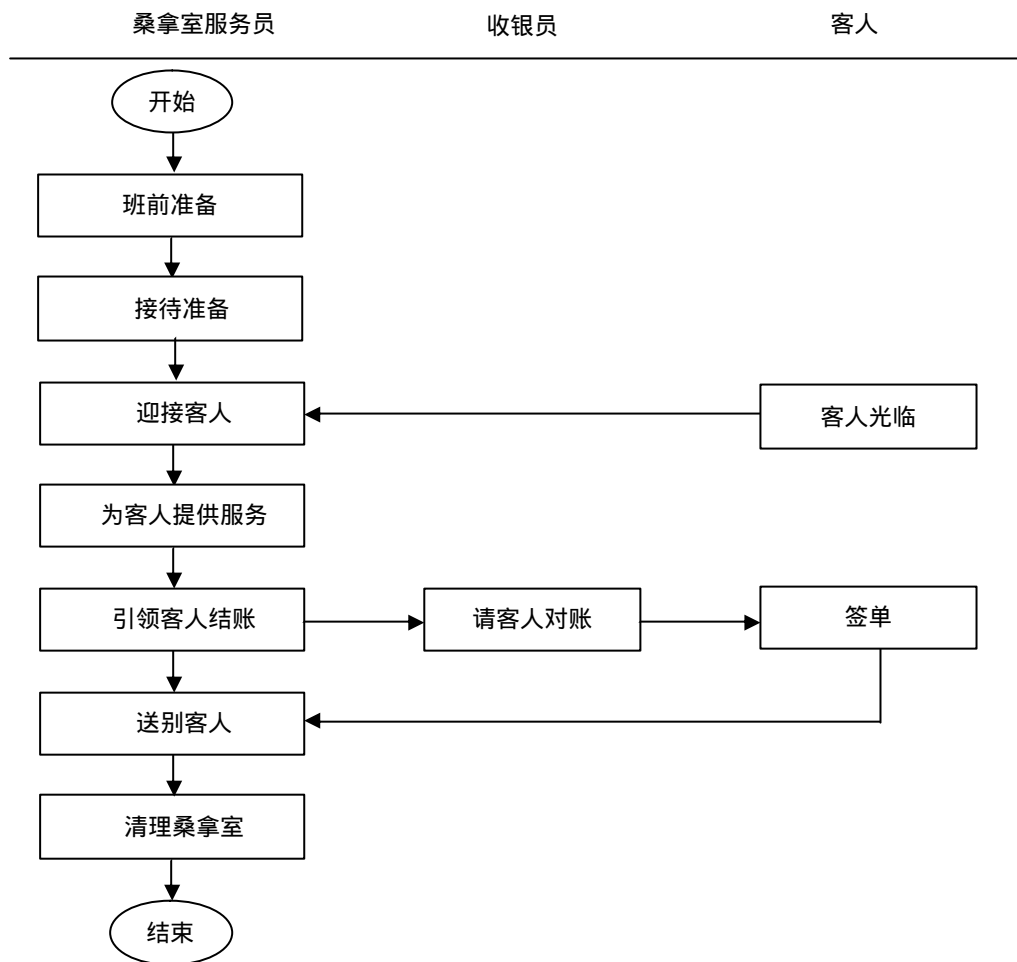
## 一、 康乐部组织结构图



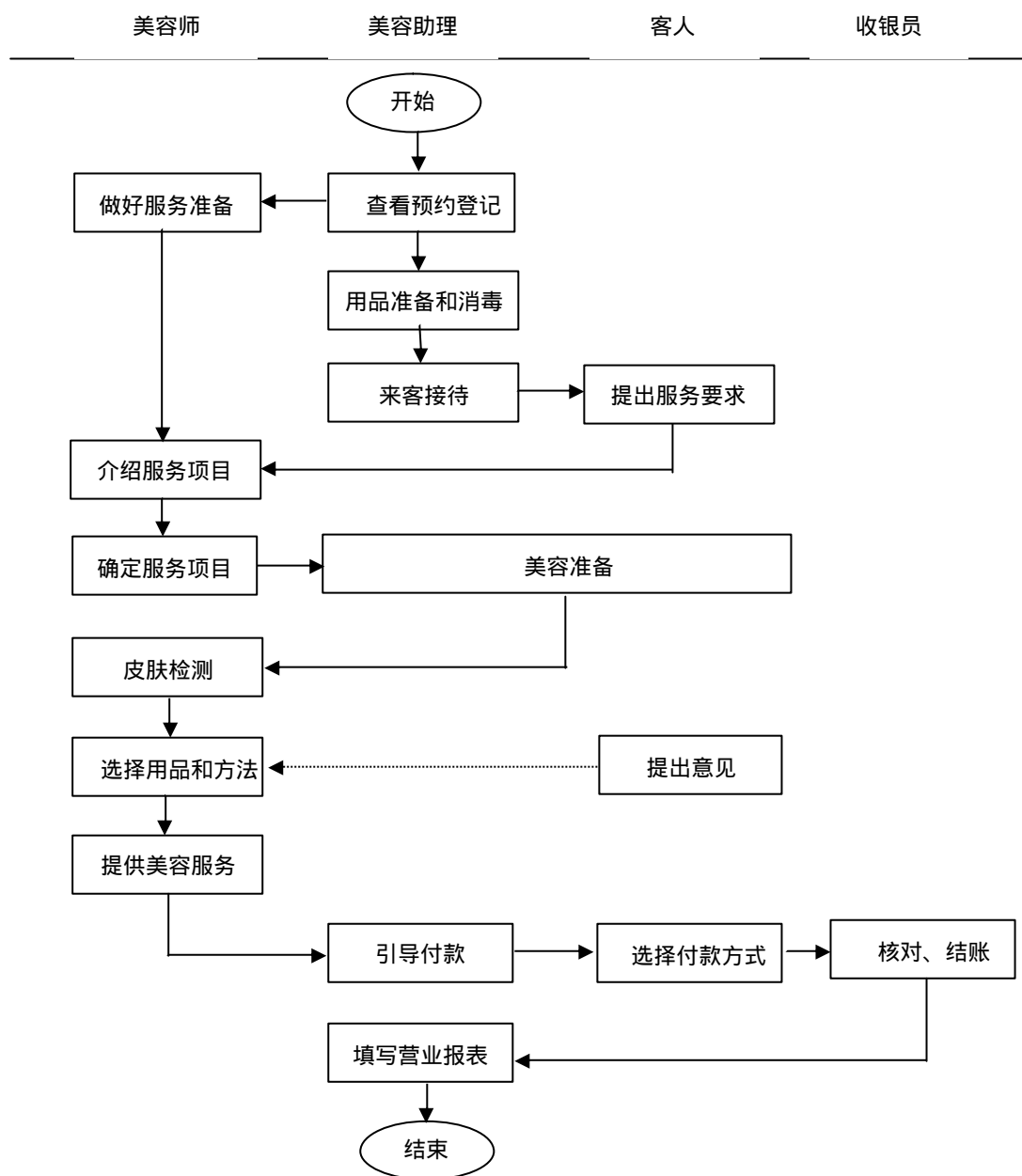
## 二、健身房服务工作流程



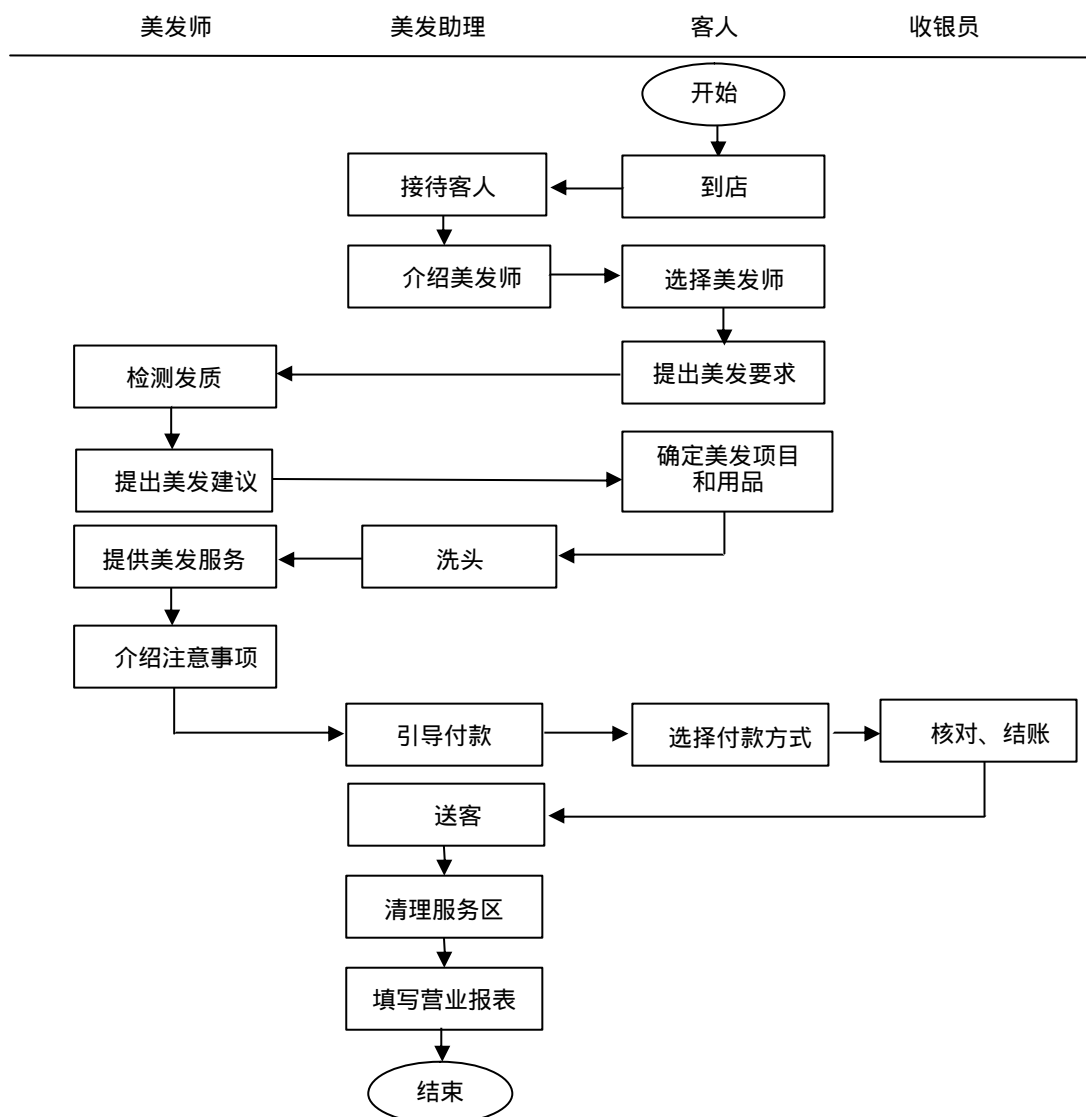
### 三、桑拿室服务工作流程



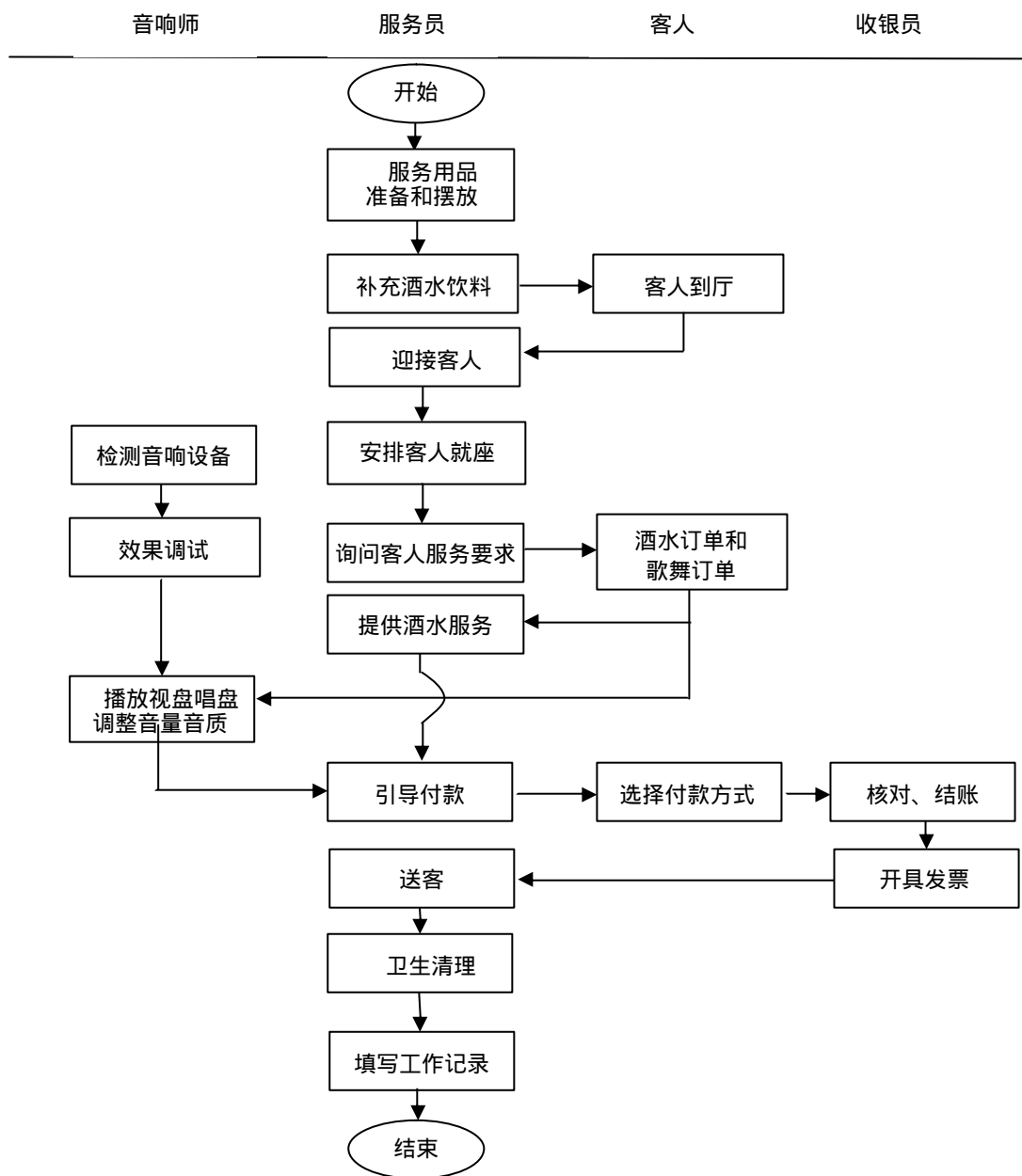
## 四、美容室服务工作流程



## 五、美发室服务工作流程



## 六、歌舞厅服务工作流程

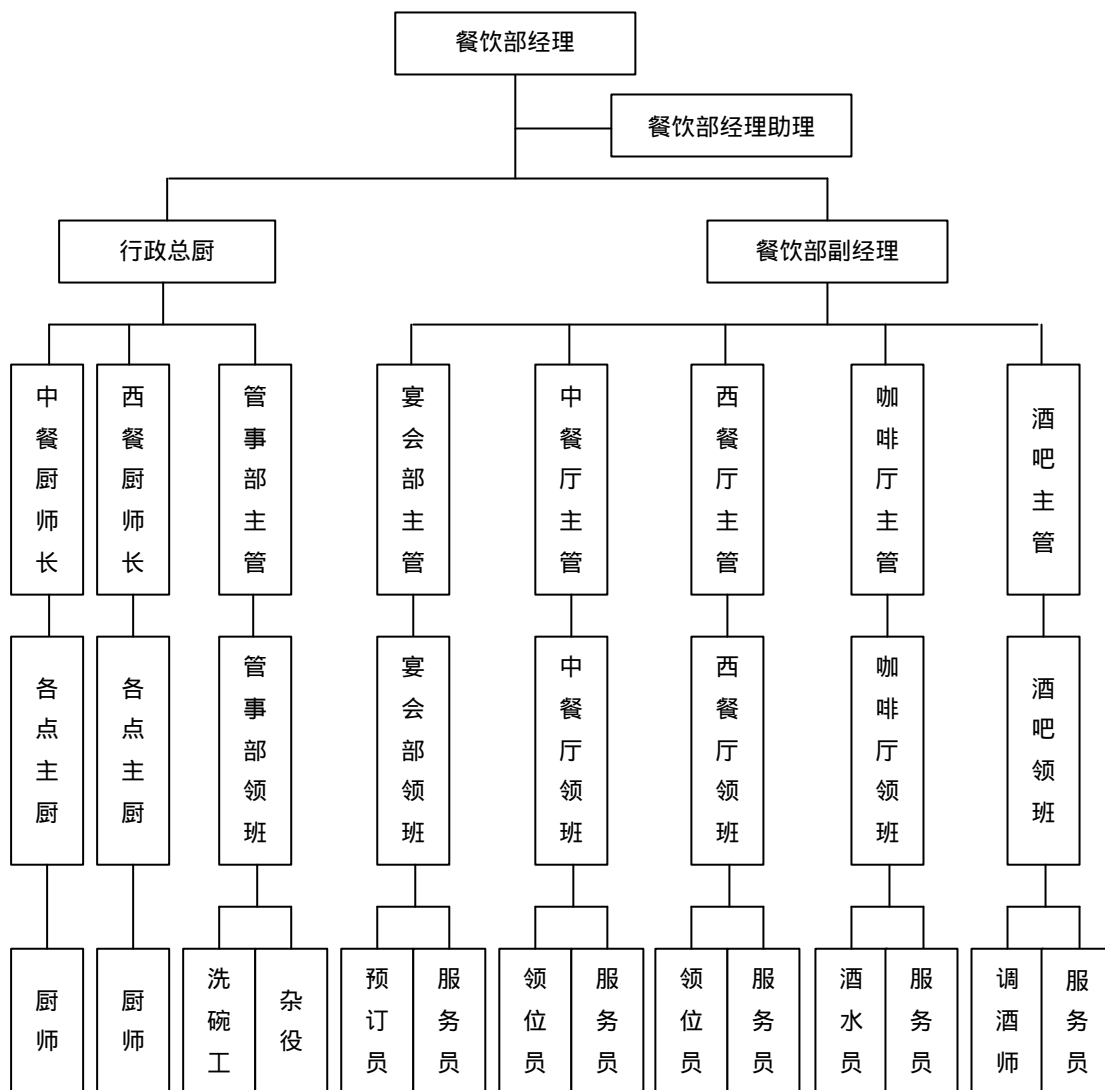




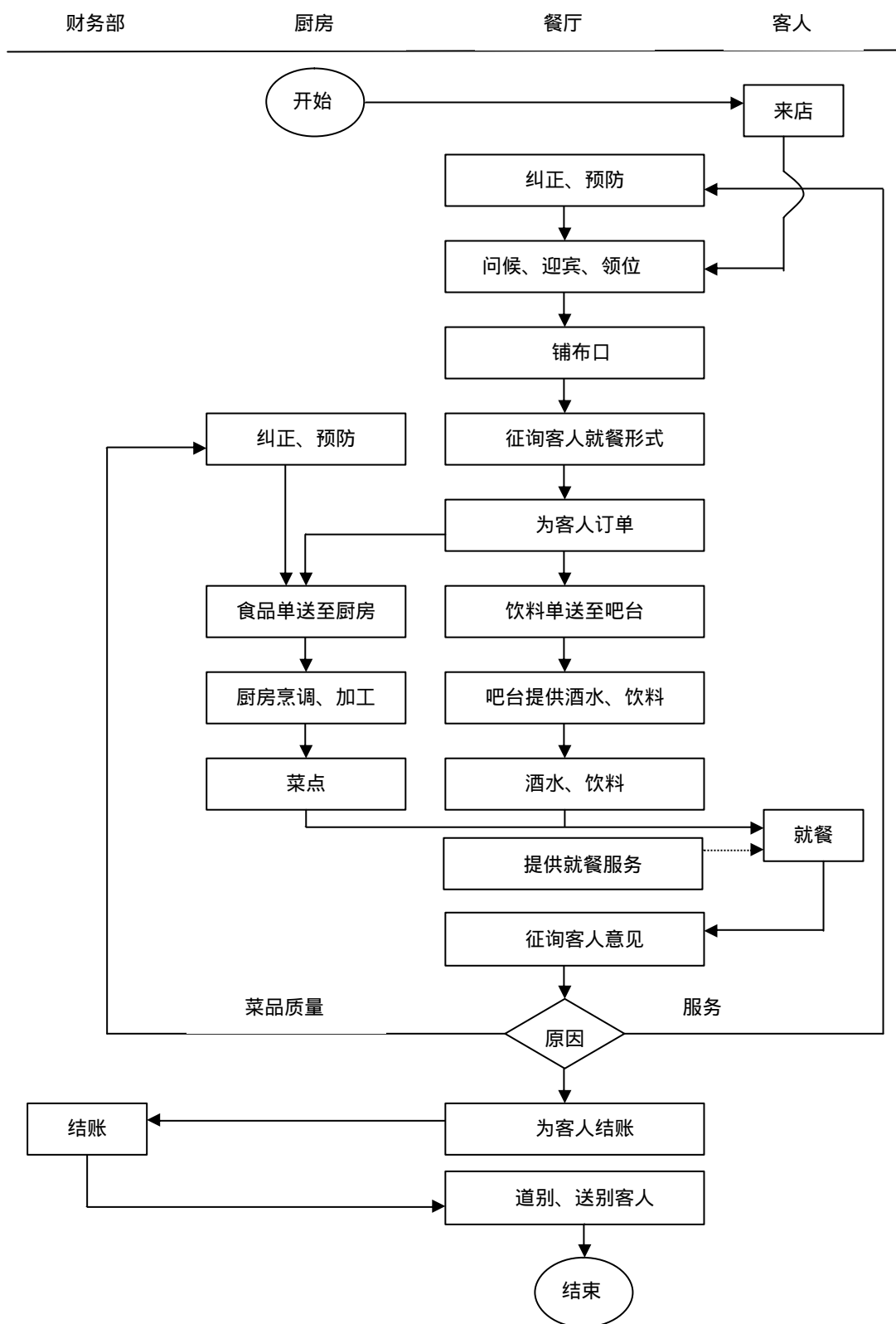


## 第七章 餐饮部规范化管理

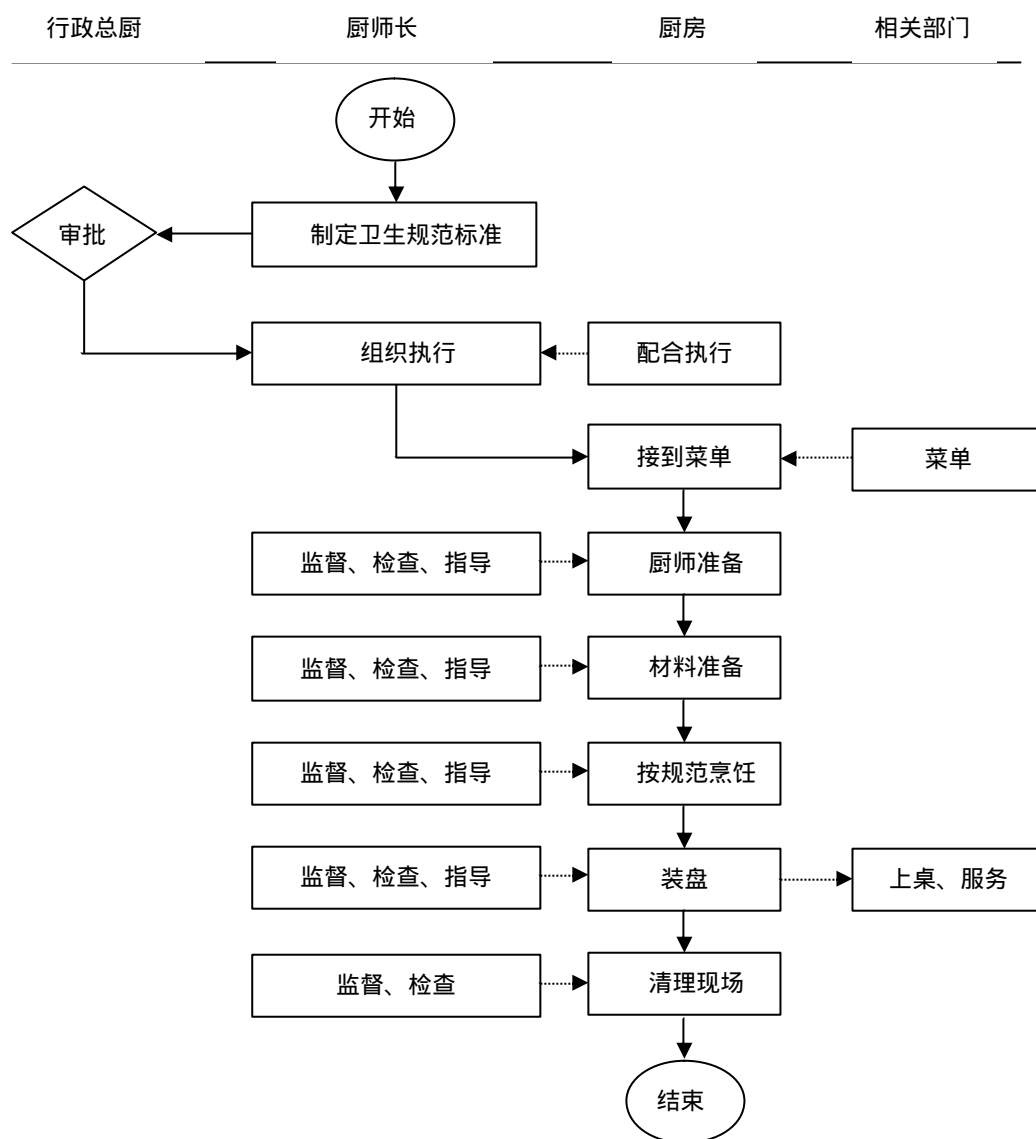
## 一、 餐饮部组织结构



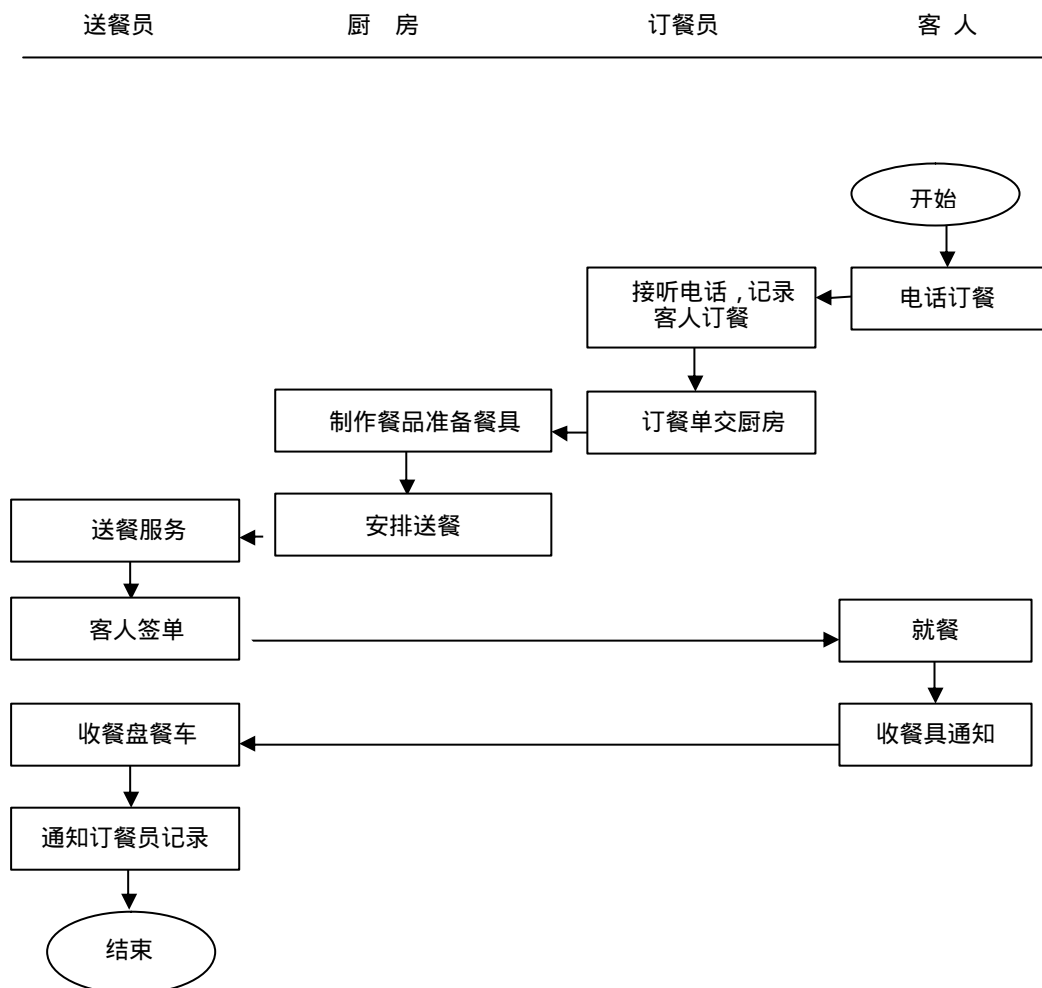
## 二、餐厅服务工作流程



### 三、厨房工作流程



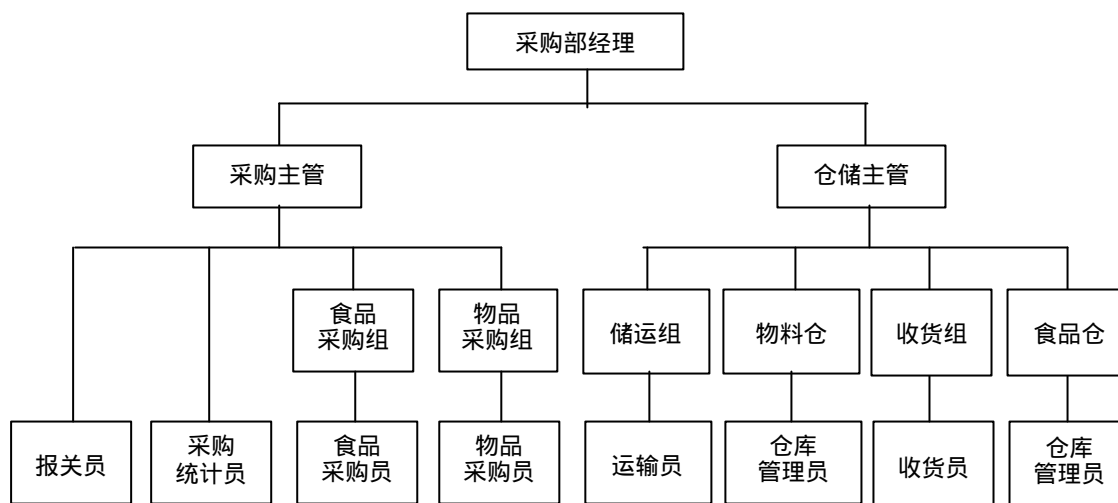
## 四、客房送餐工作流程



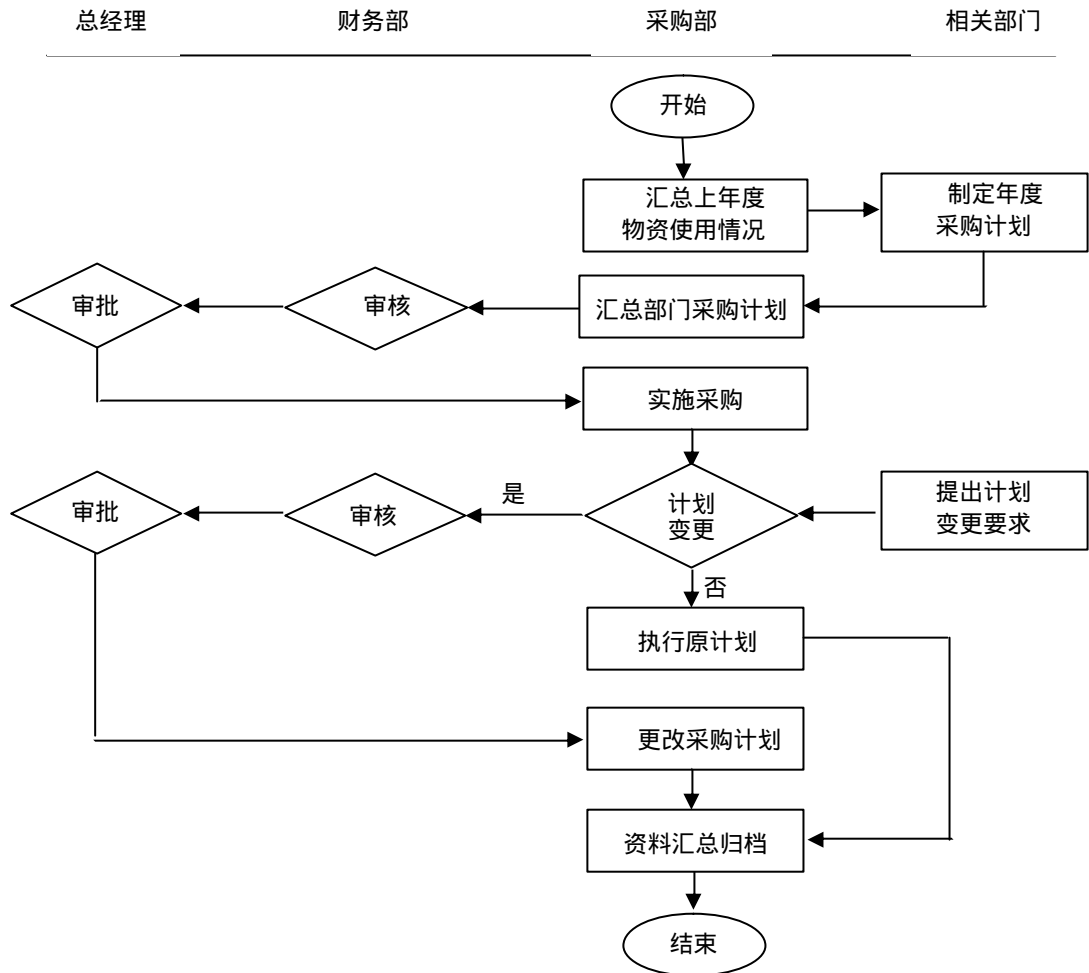


## 第八章 采购部规范化管理

## 一、 酒店/宾馆采购部组织结构图

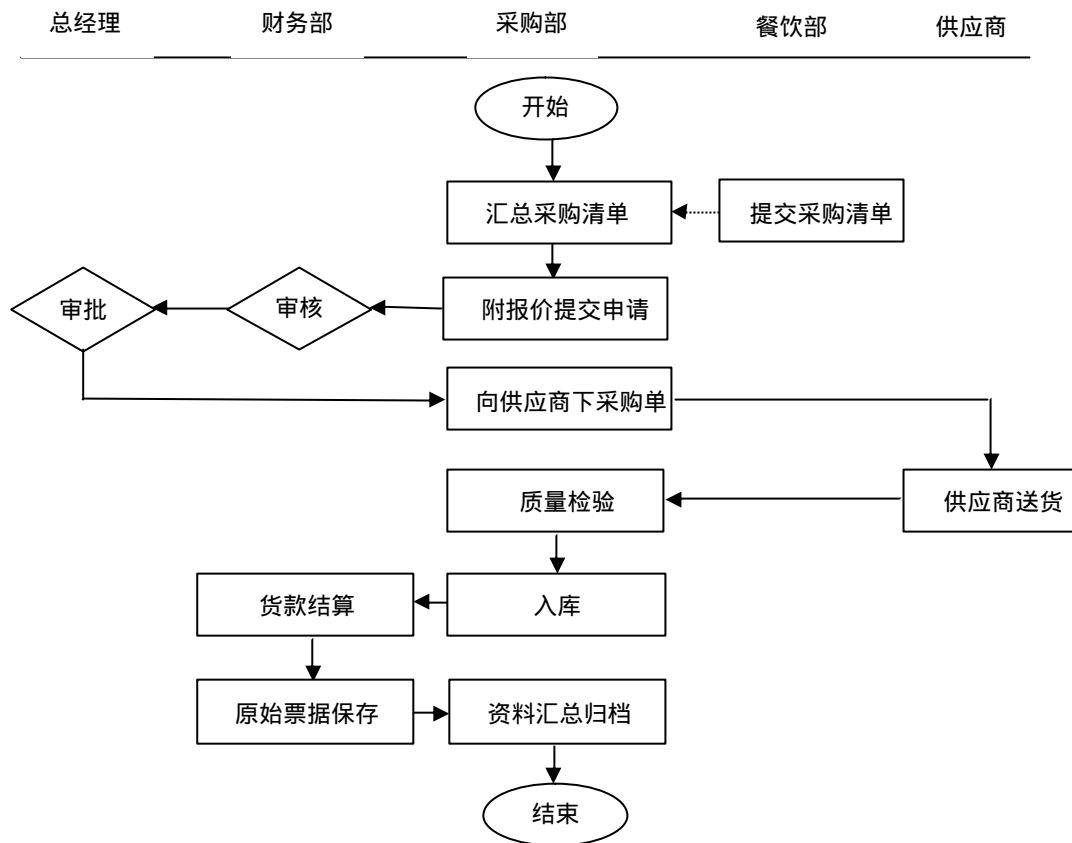


## 二、采购计划编制流程





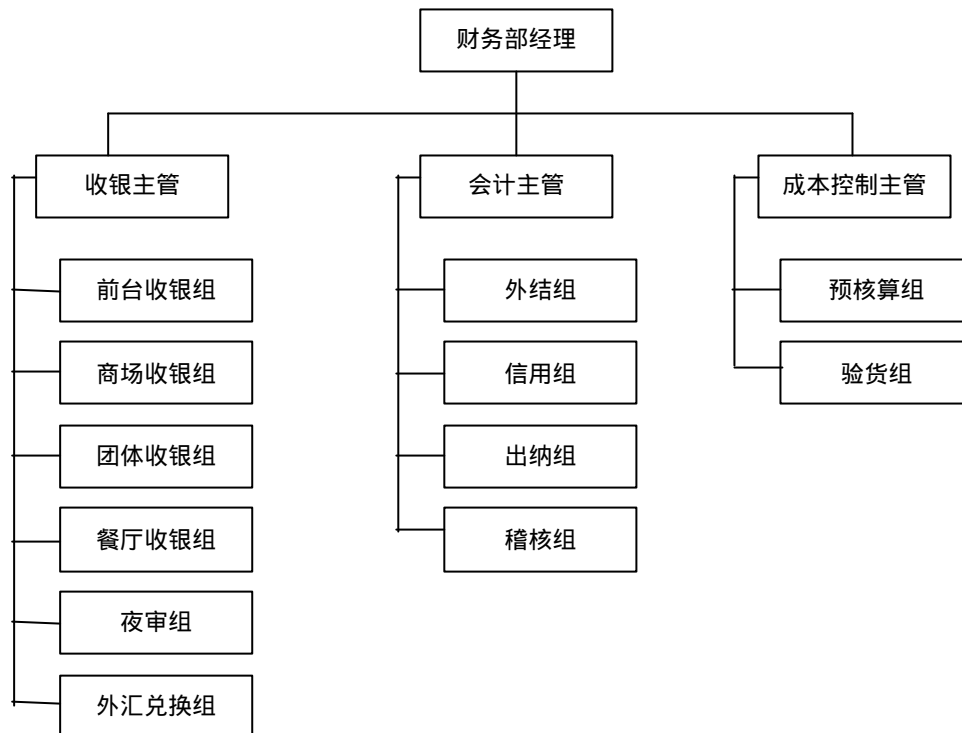
### 三、酒店食品采购流程



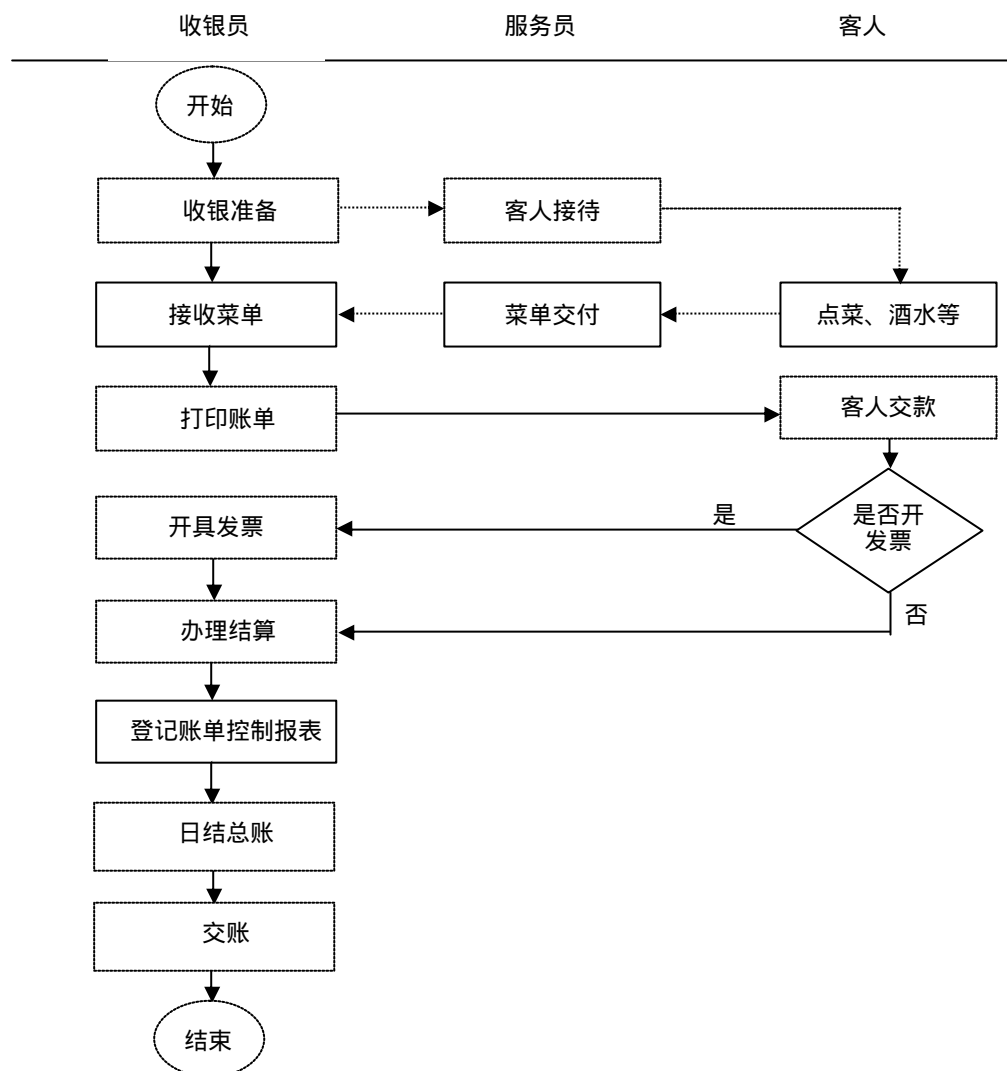


## 第九章 财务部规范化管理

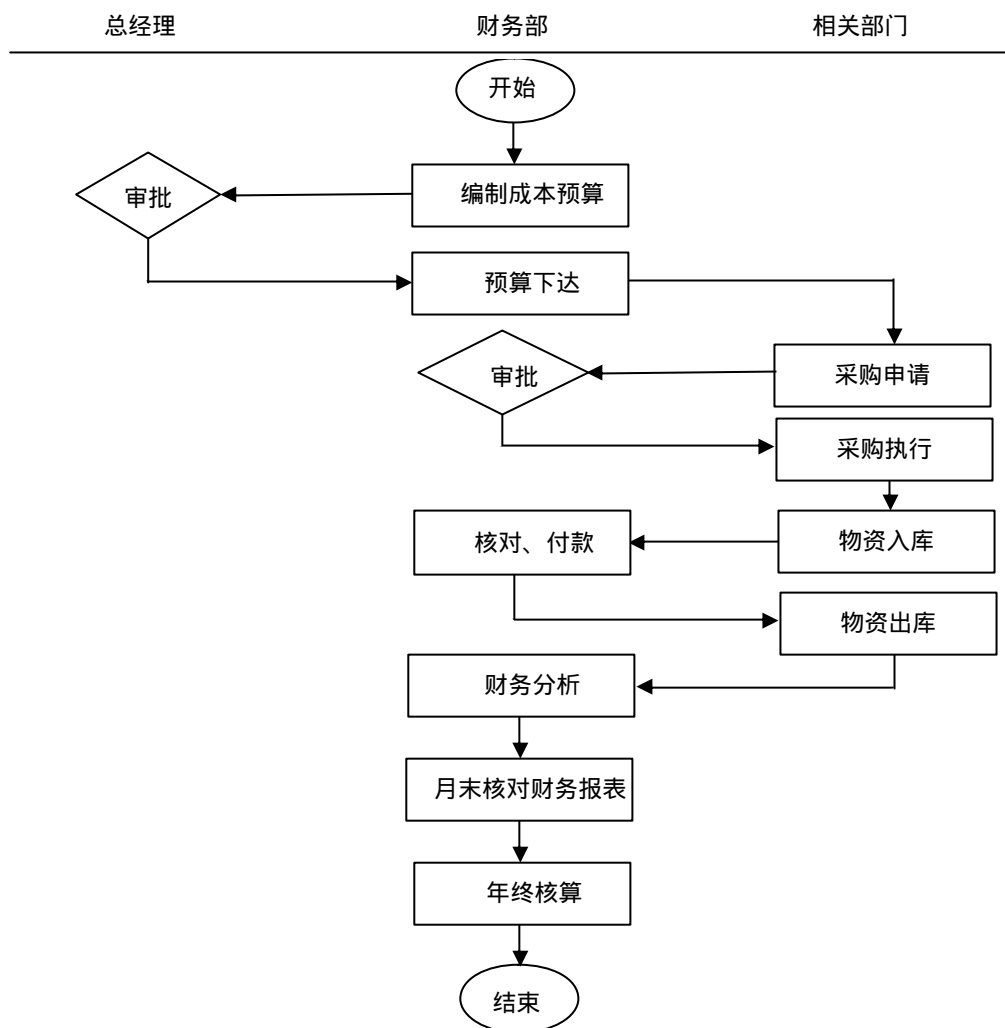
## 一、 财务部组织结构范例



## 二、餐饮收银工作流程



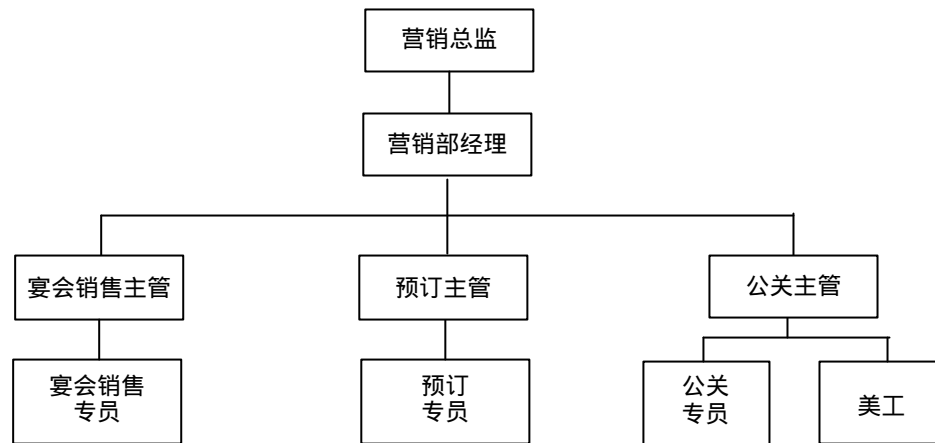
### 三、采购成本控制流程



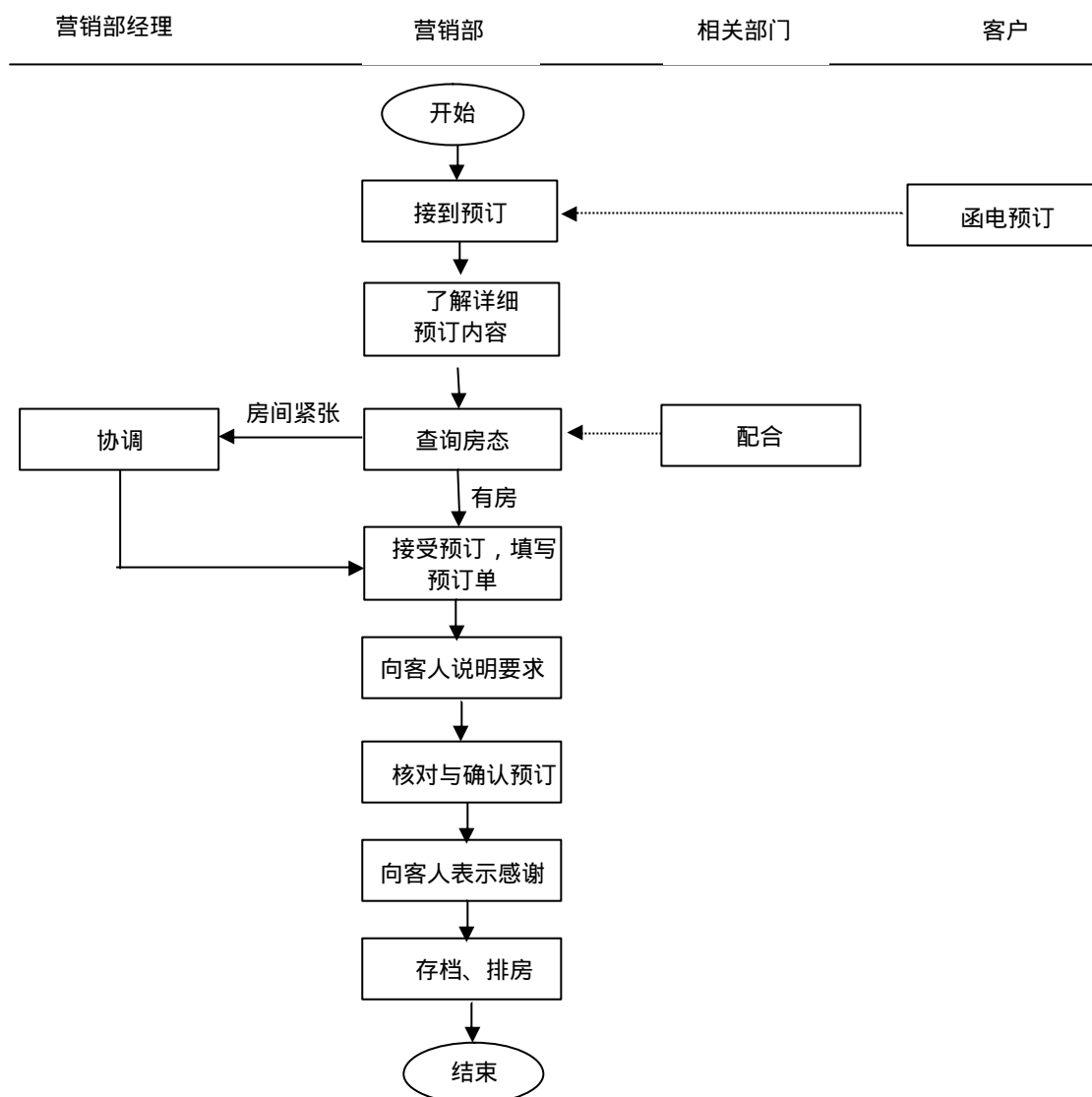


## 第十章 营销部规范化管理

## 一、 大中型酒店/宾馆营销部组织结构图

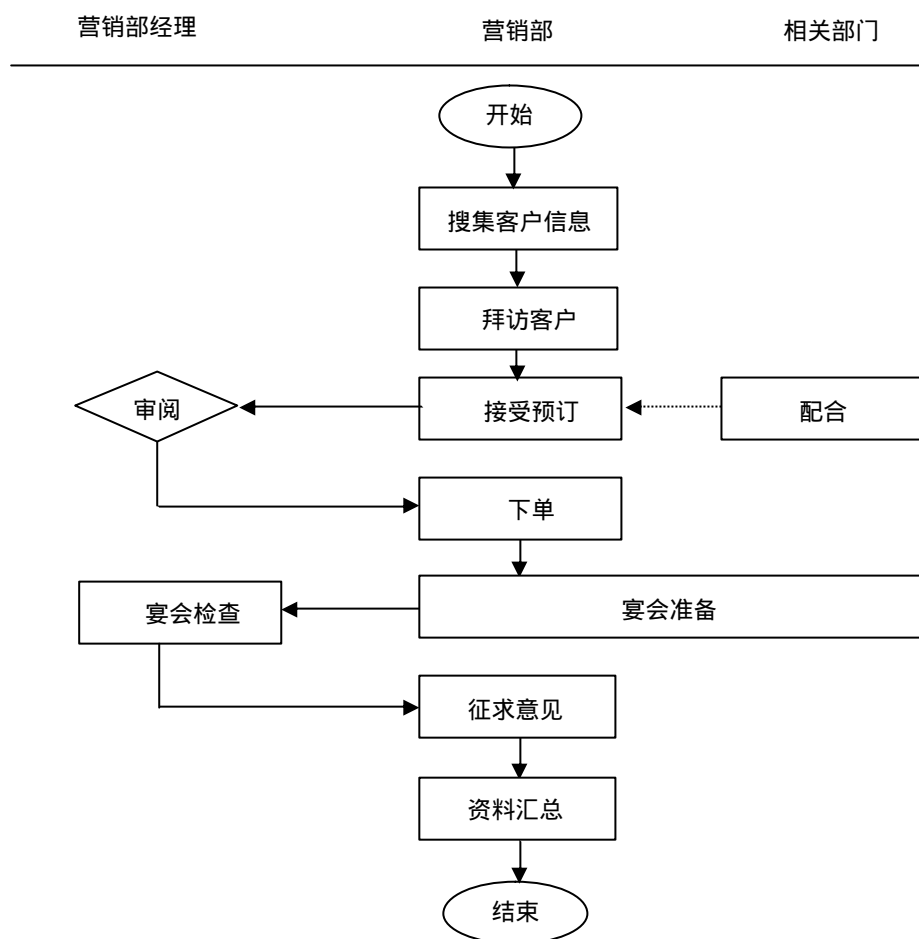


## 二、预订管理流程

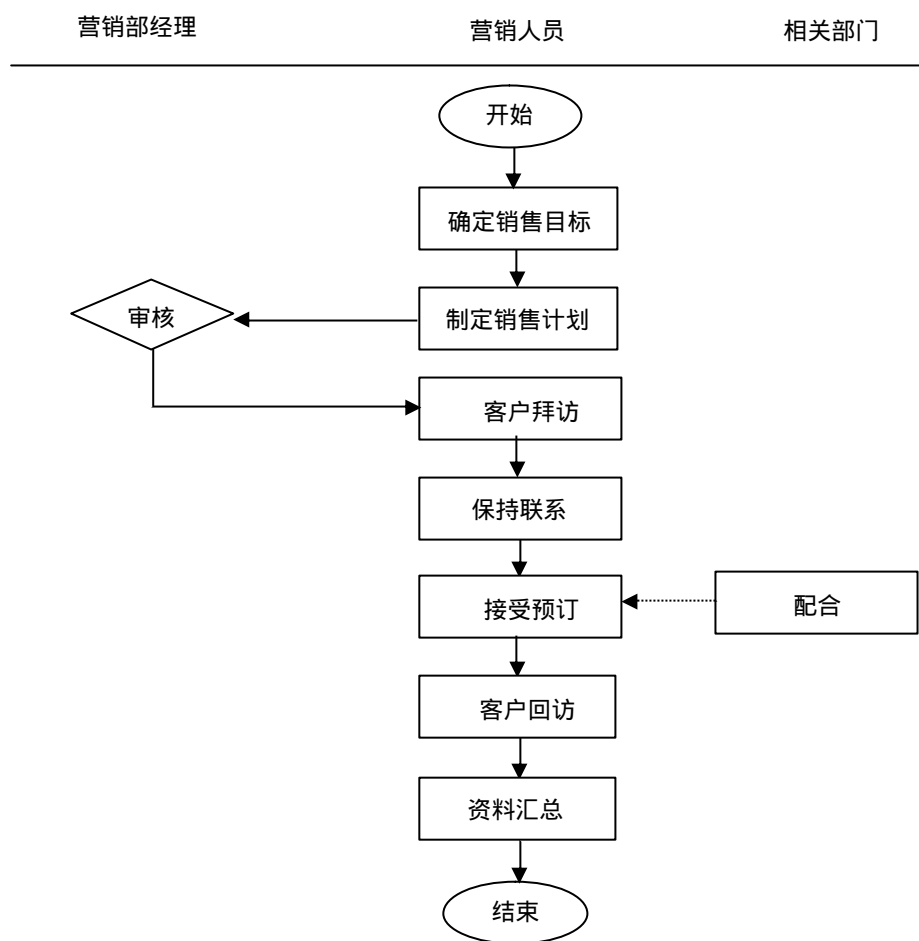




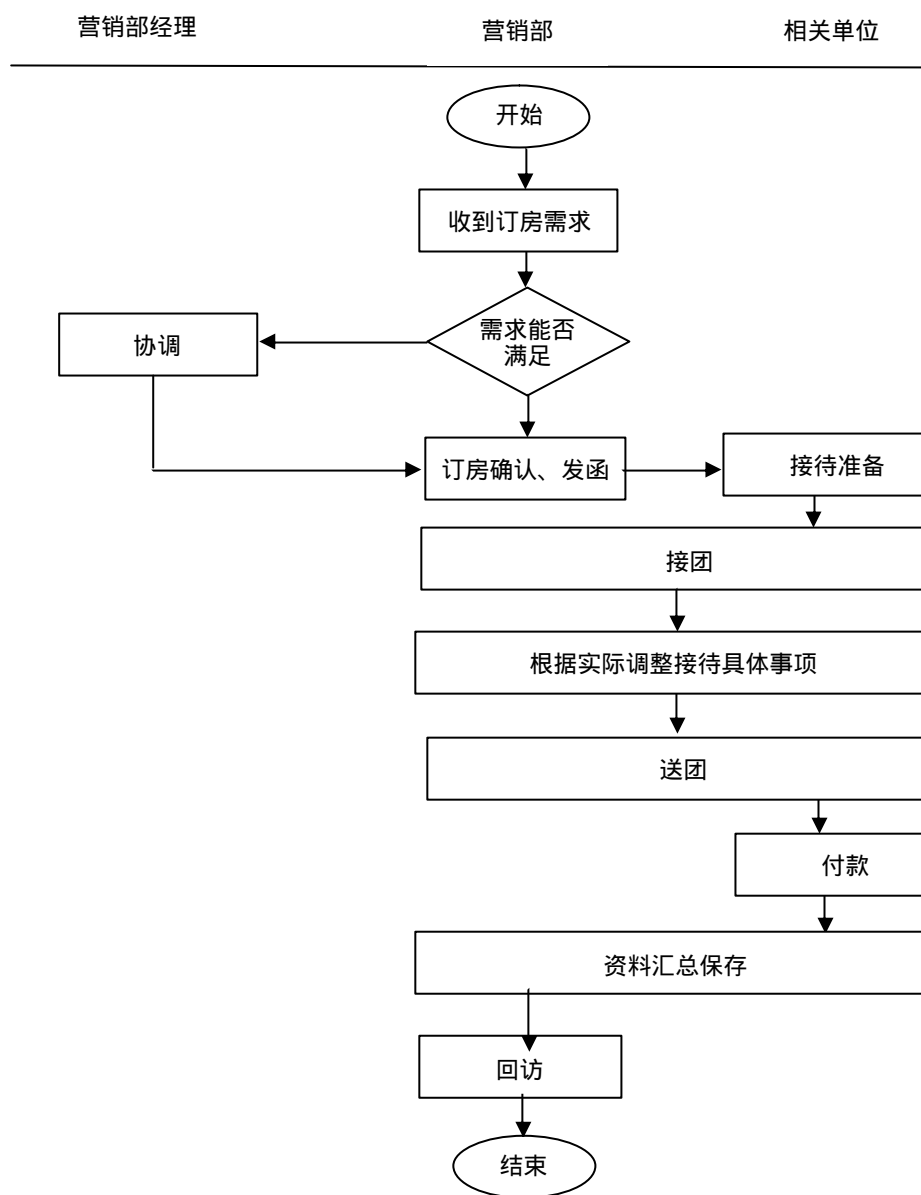
### 三、宴会销售流程



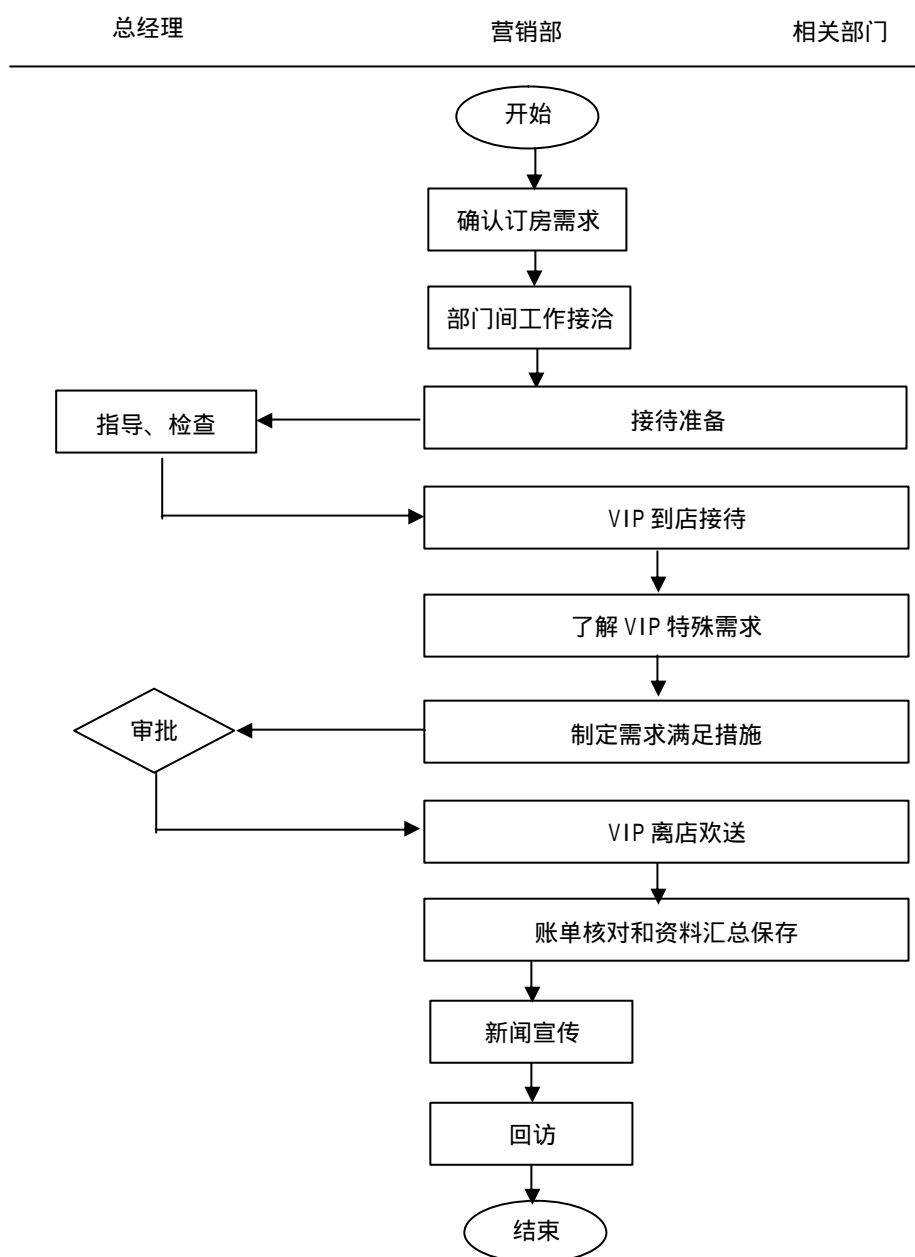
## 四、市场销售流程



## 五、旅行团接待流程



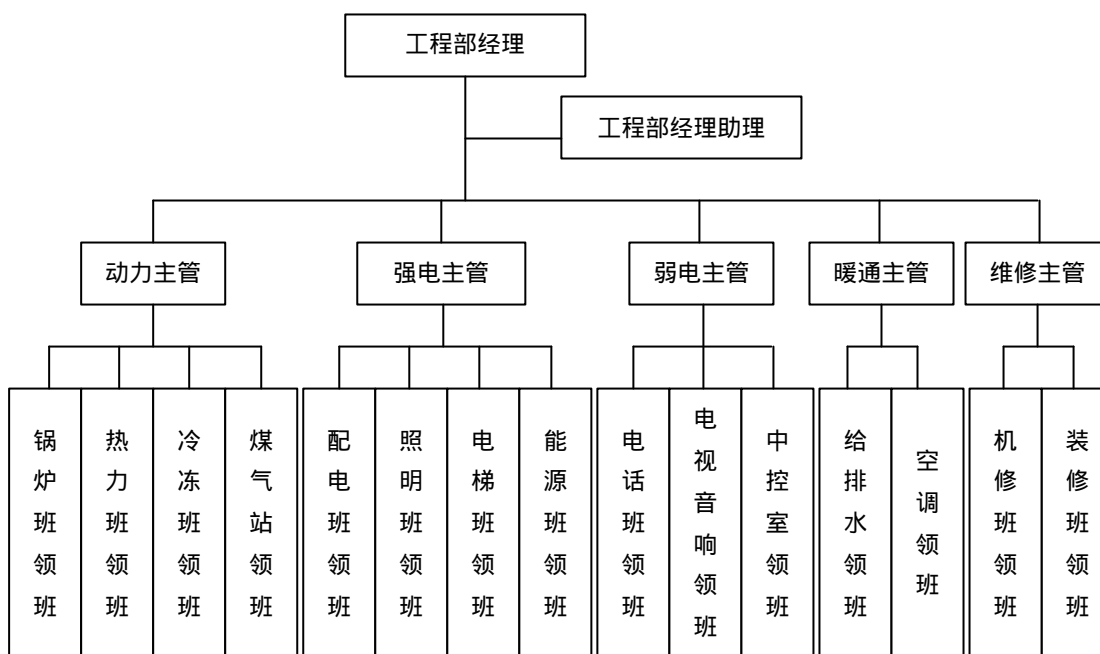
## 六、VIP 接待工作流程



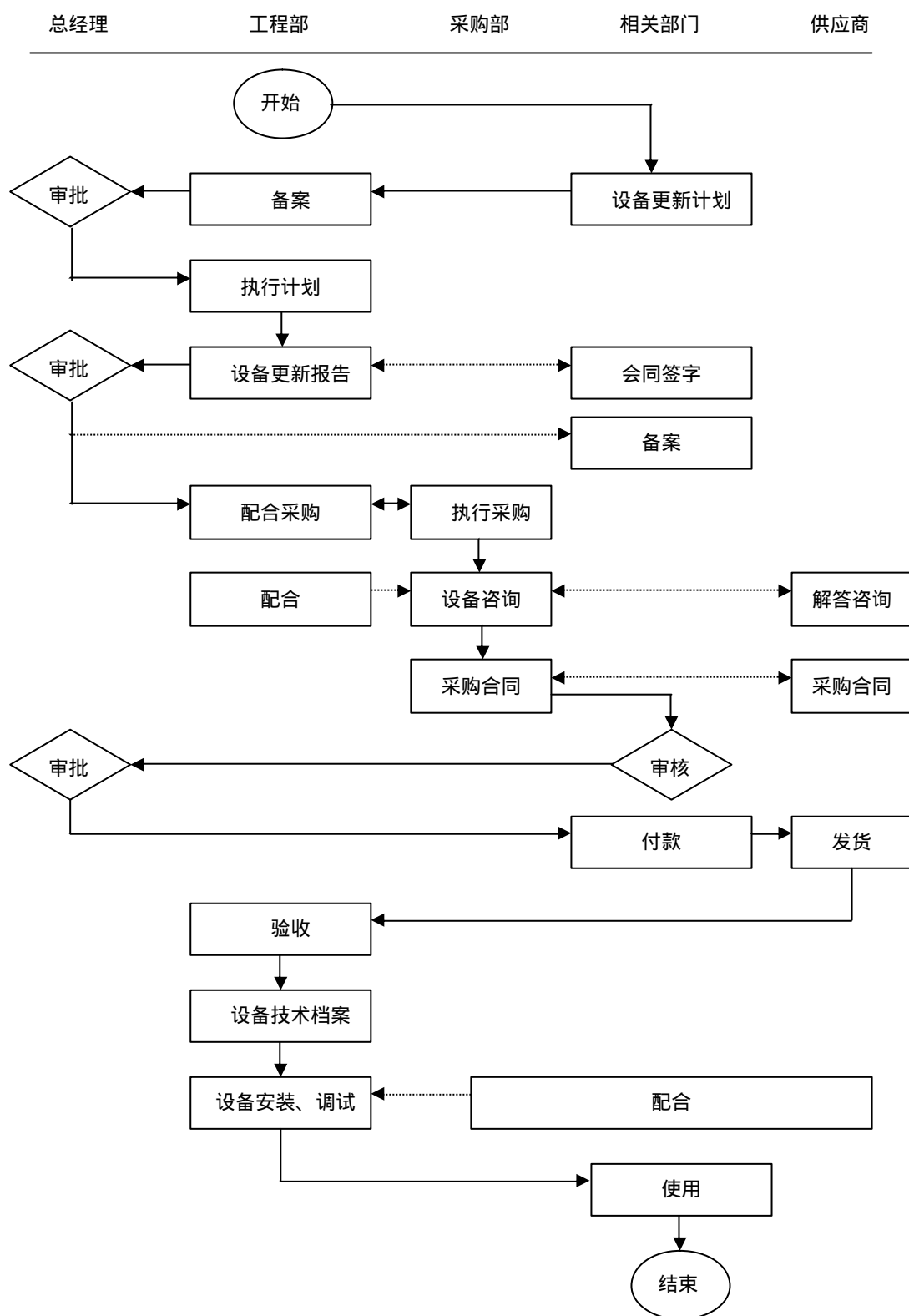


## 第十一章 工程部规范化管理

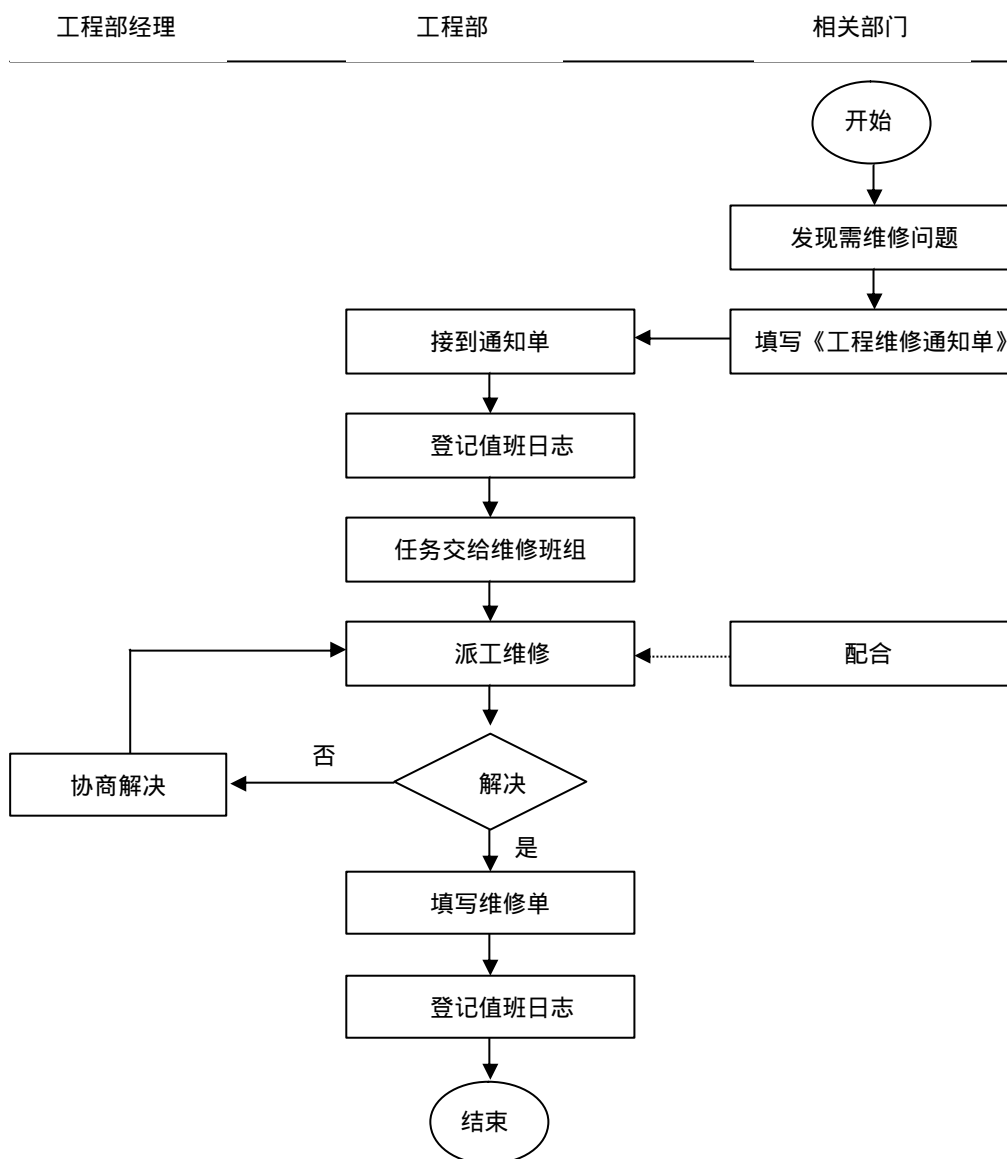
## 一、工程部组织结构




## 二、设备更新申请流程



### 三、日常报修工作流程

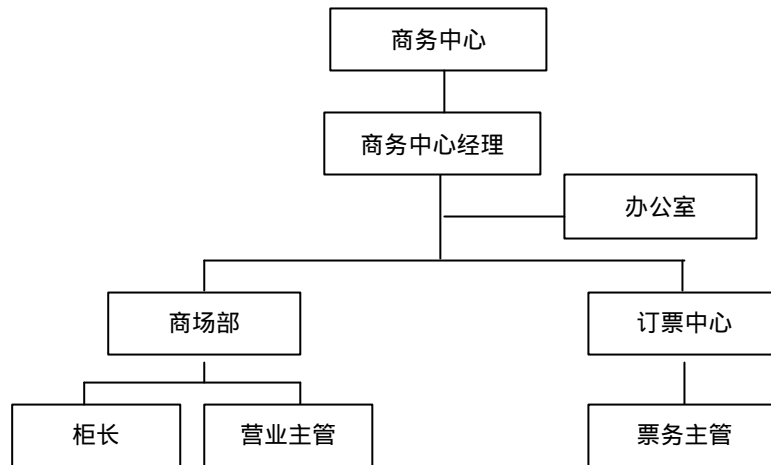




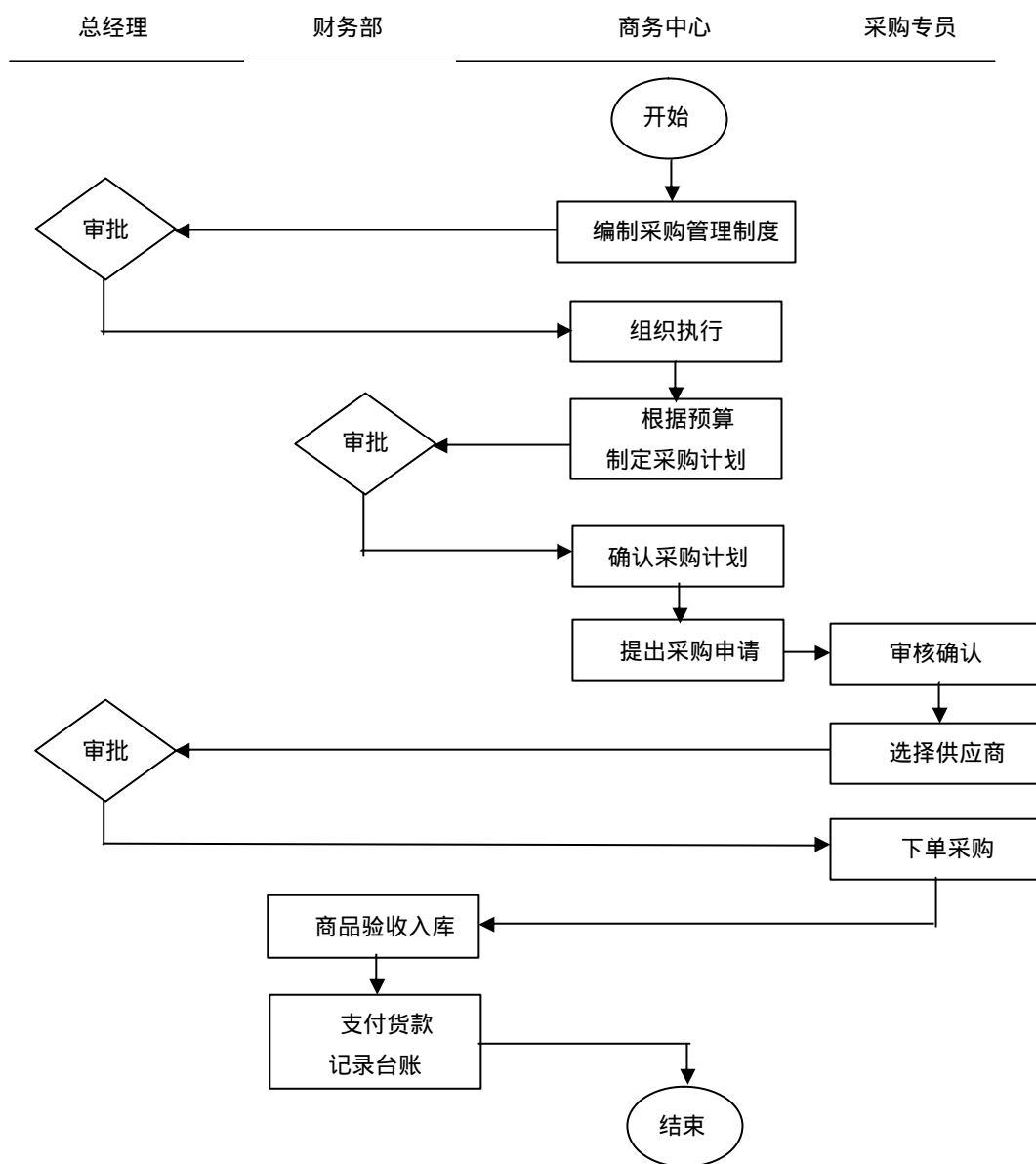


## 第十二章 商务中心规范化管理

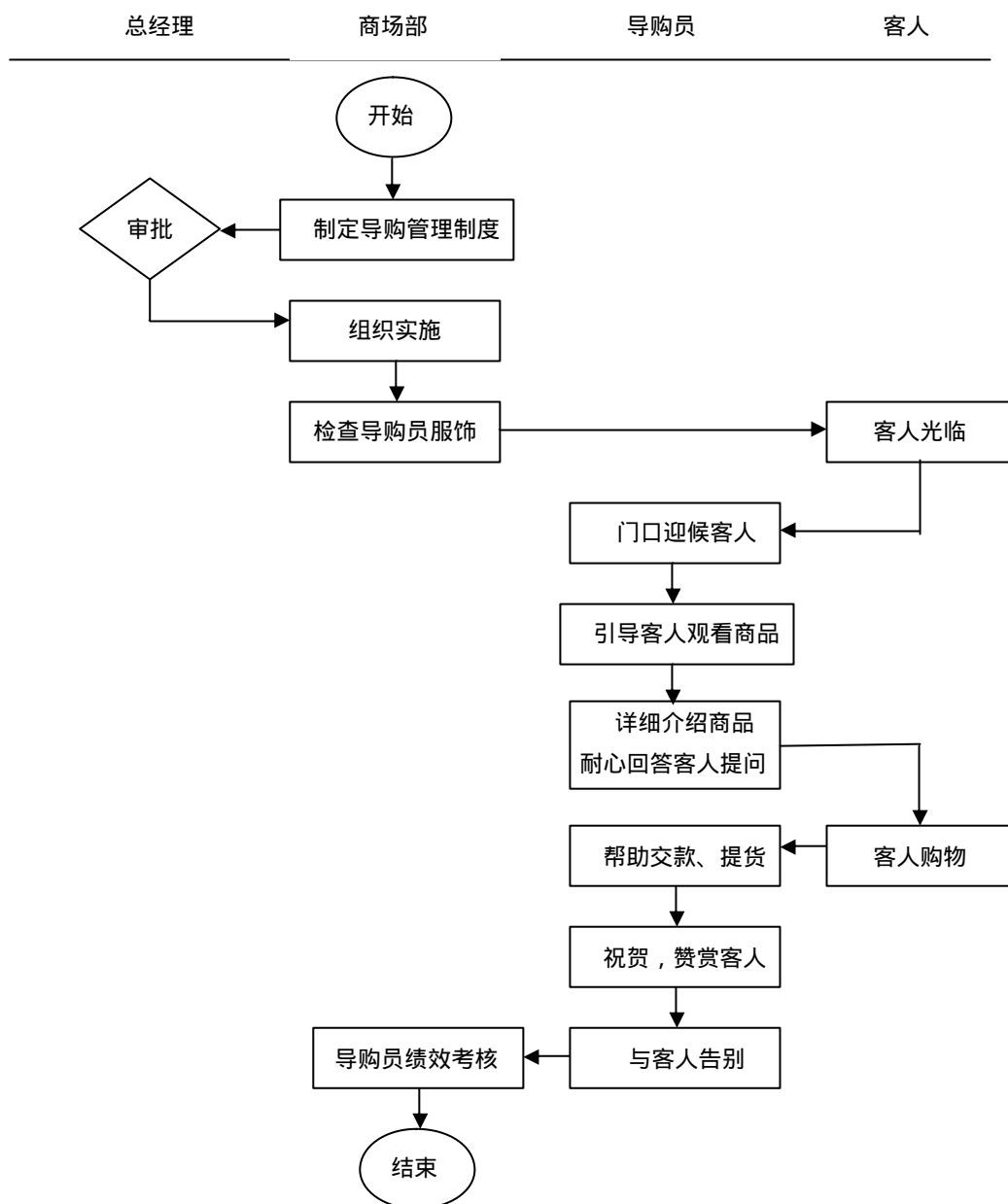
## 一、商务中心组织结构



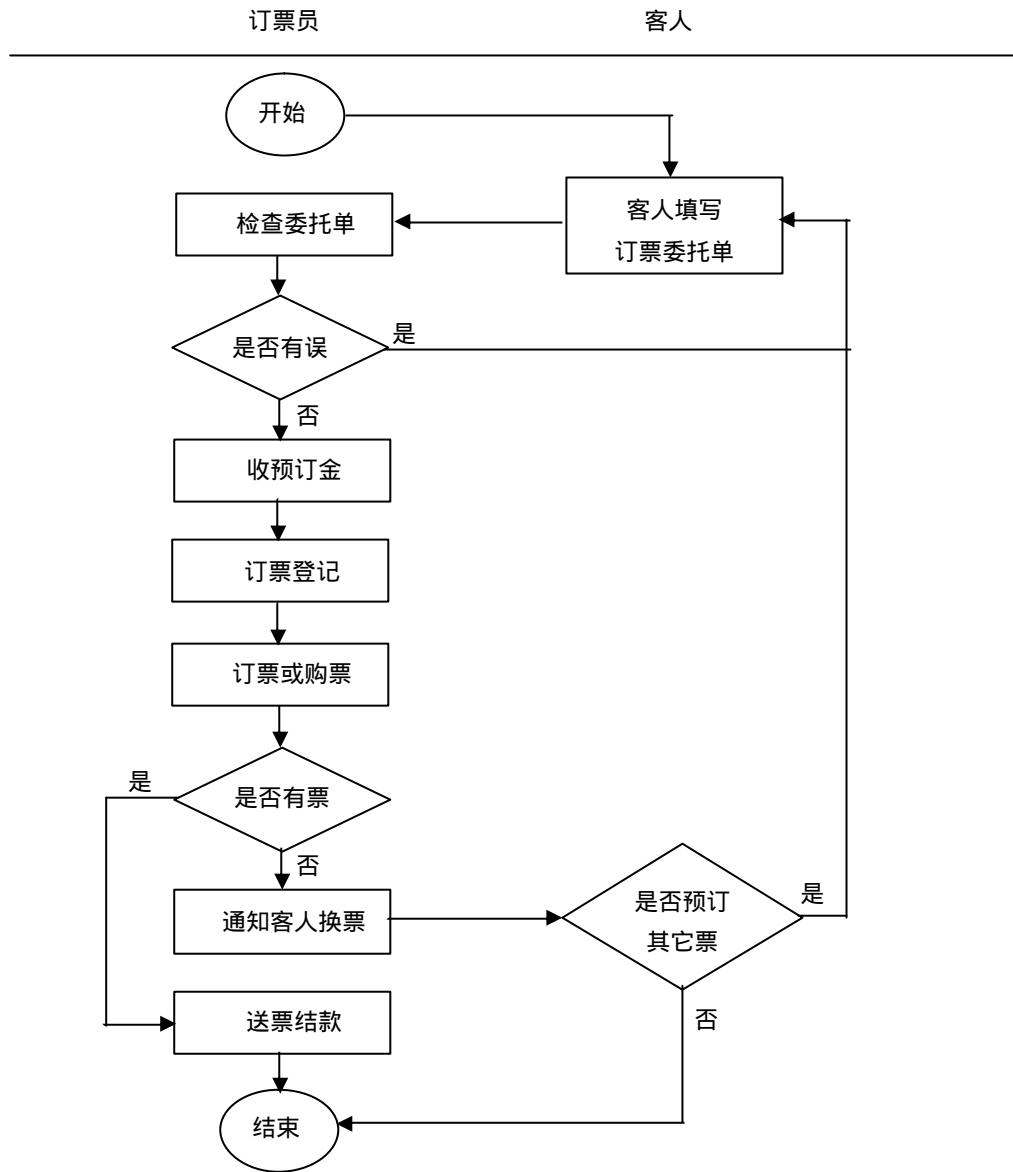
## 二、商品采购管理流程



### 三、商品导购管理流程

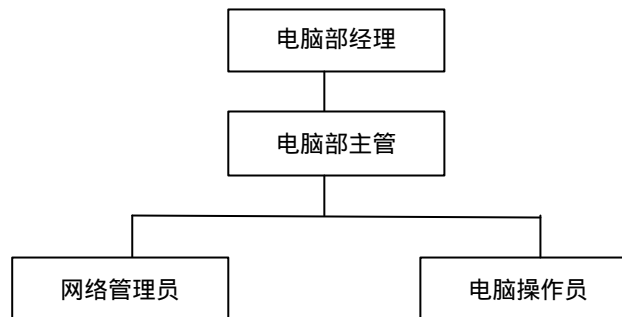


## 四、票务服务工作流程

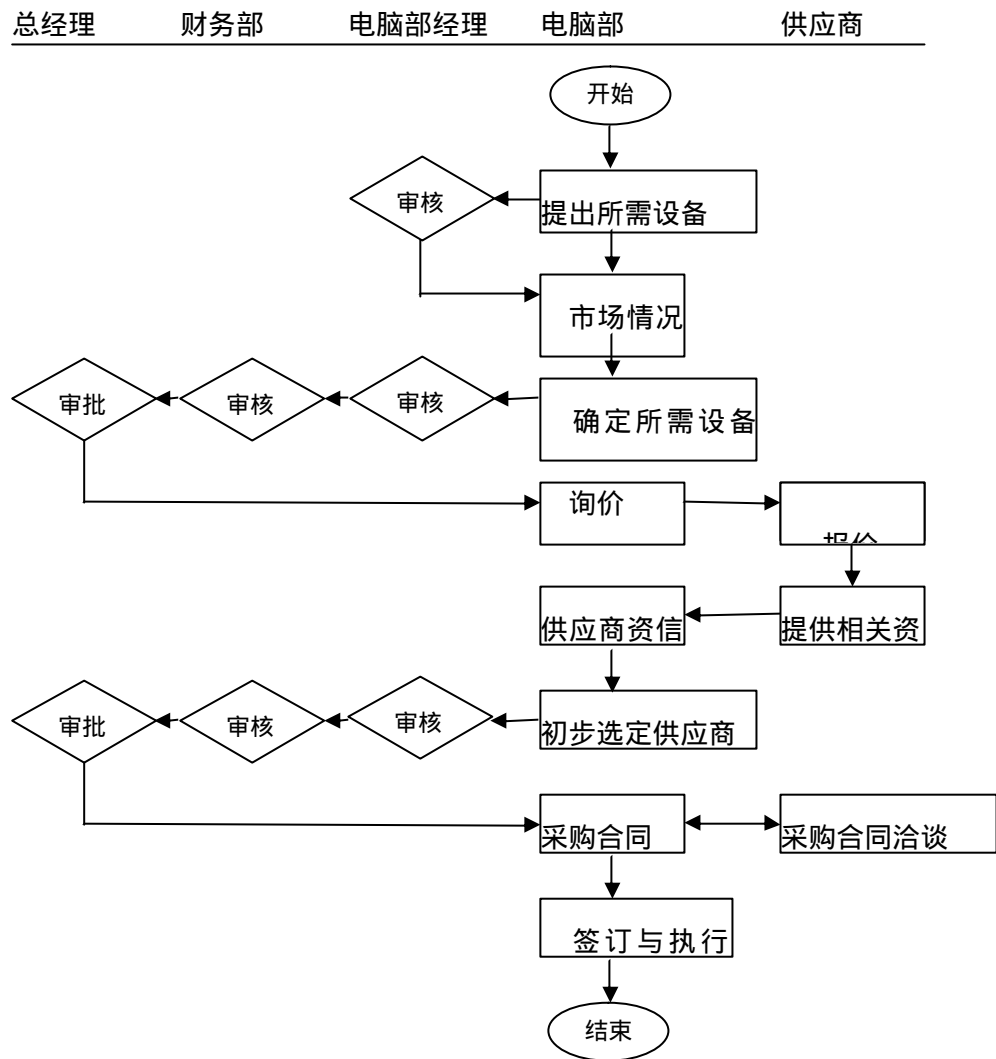


## 第十三章 电脑部规范化管理


## 一、某酒店/宾馆电脑部组织结构



## 二、设备购置管理流程说明

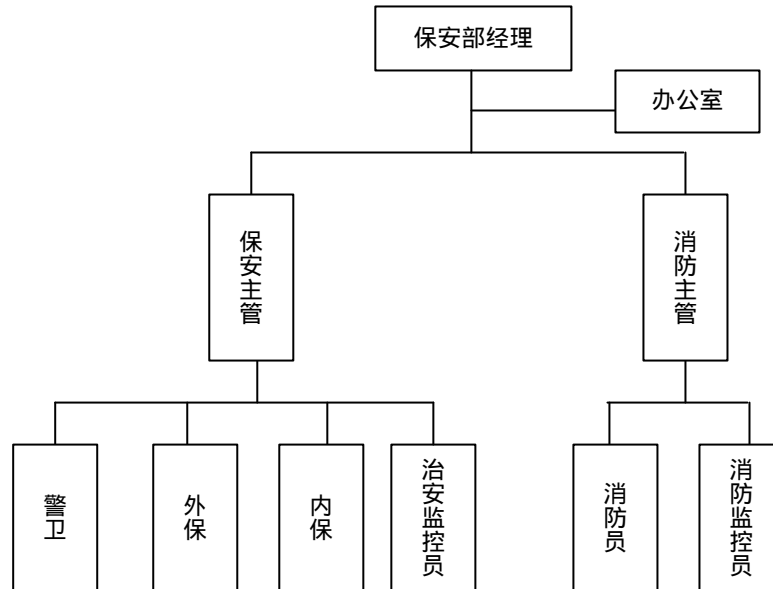




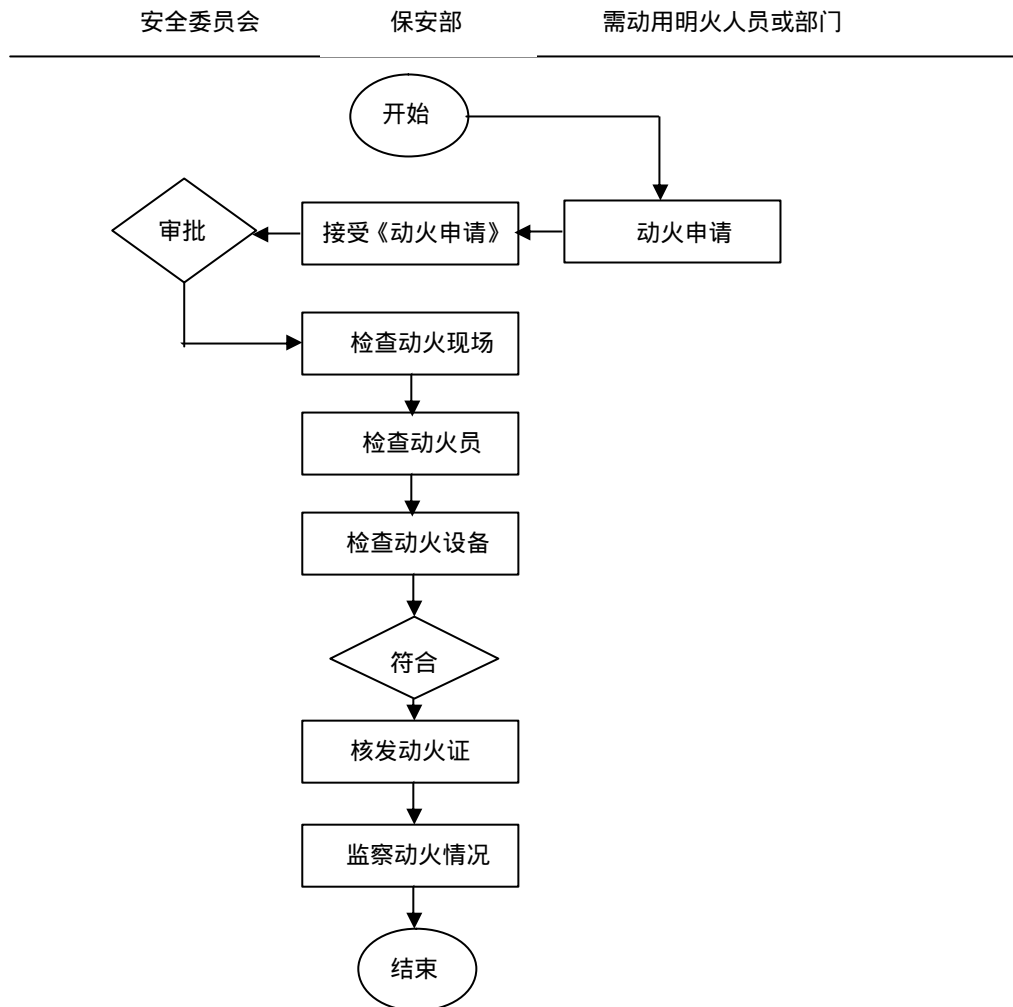


## 第十四章 保安部规范化管理

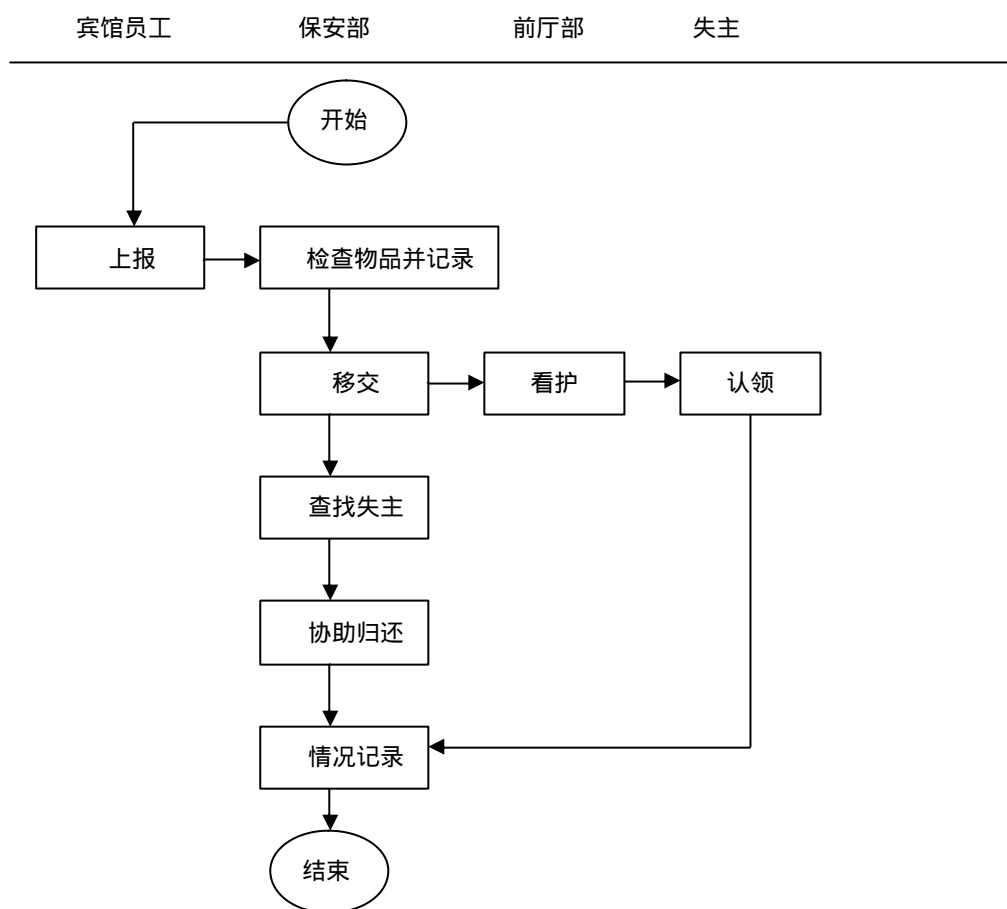
## 一、 保安部组织结构范例



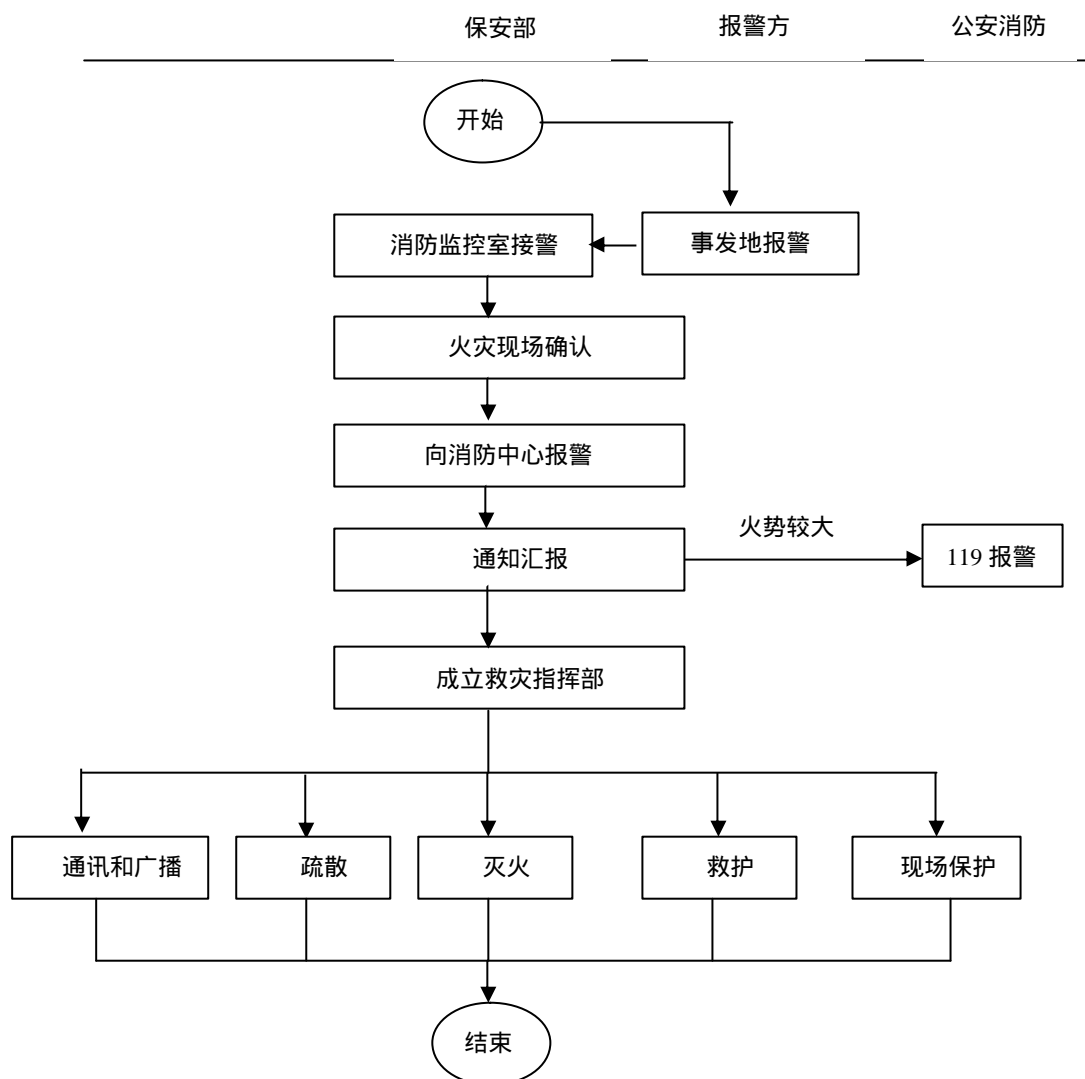
## 二、动用明火审批流程



### 三、捡拾物品处理流程



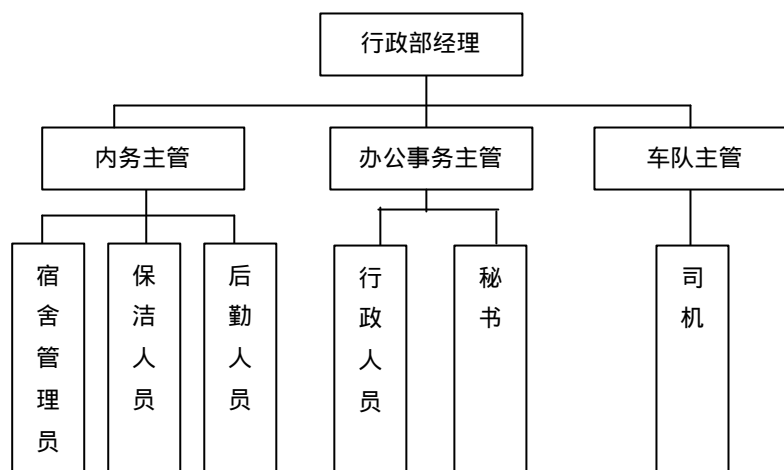
## 四、消防火警处理流程



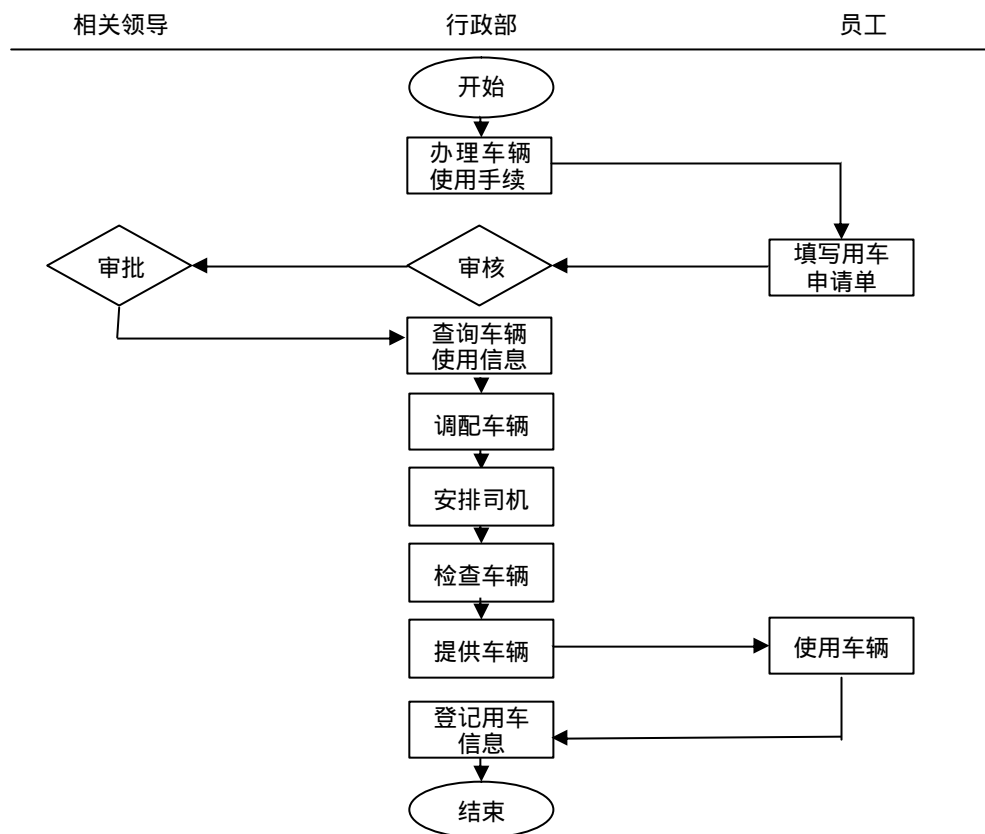


## 第十五章 行政部规范化管理

## 一 行政部组织结构

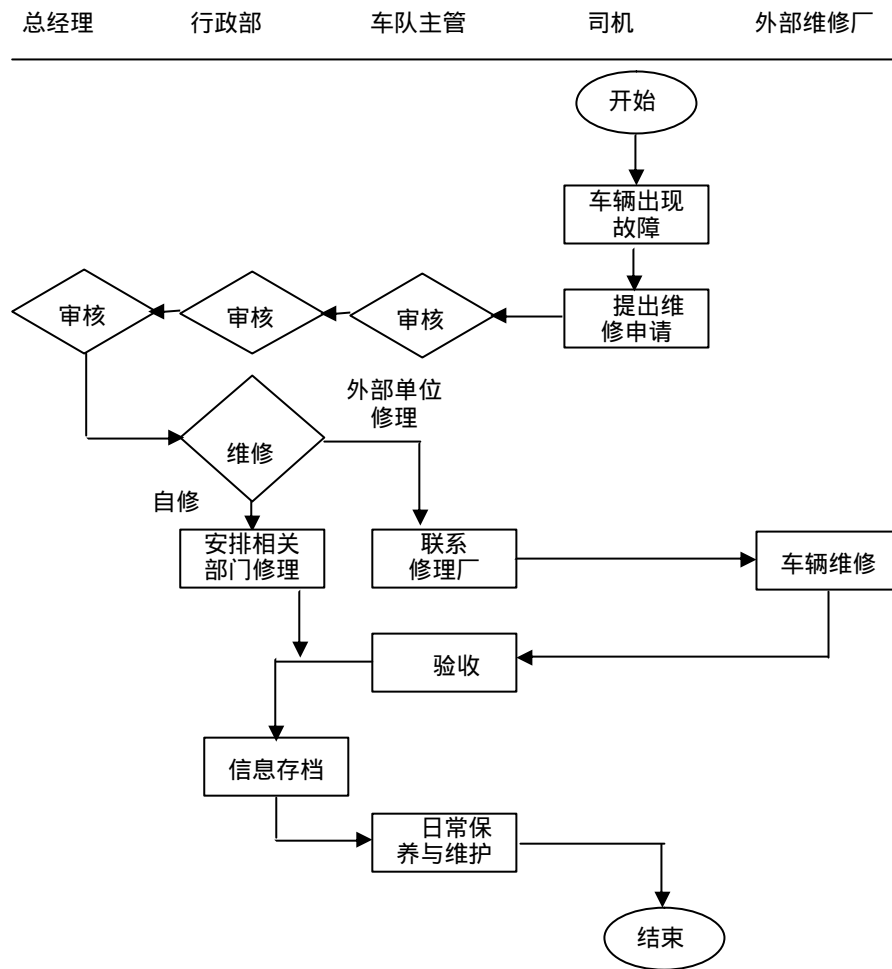



## 二、车辆使用管理流程





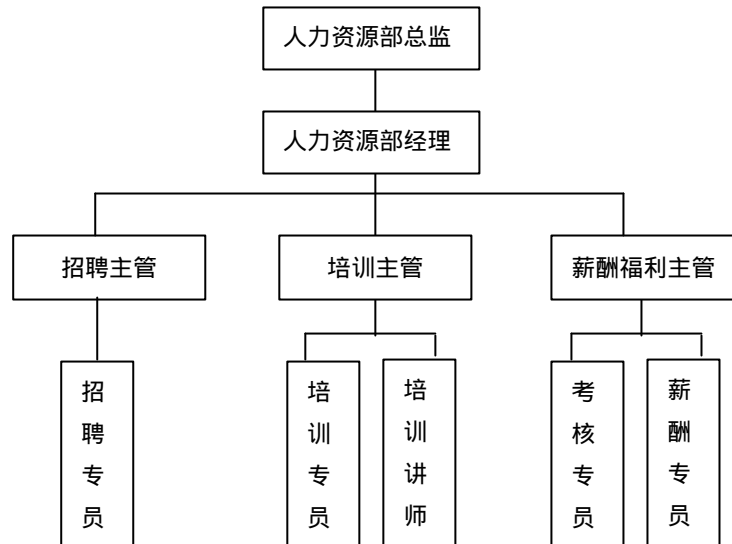
### 三、车辆维修管理流程



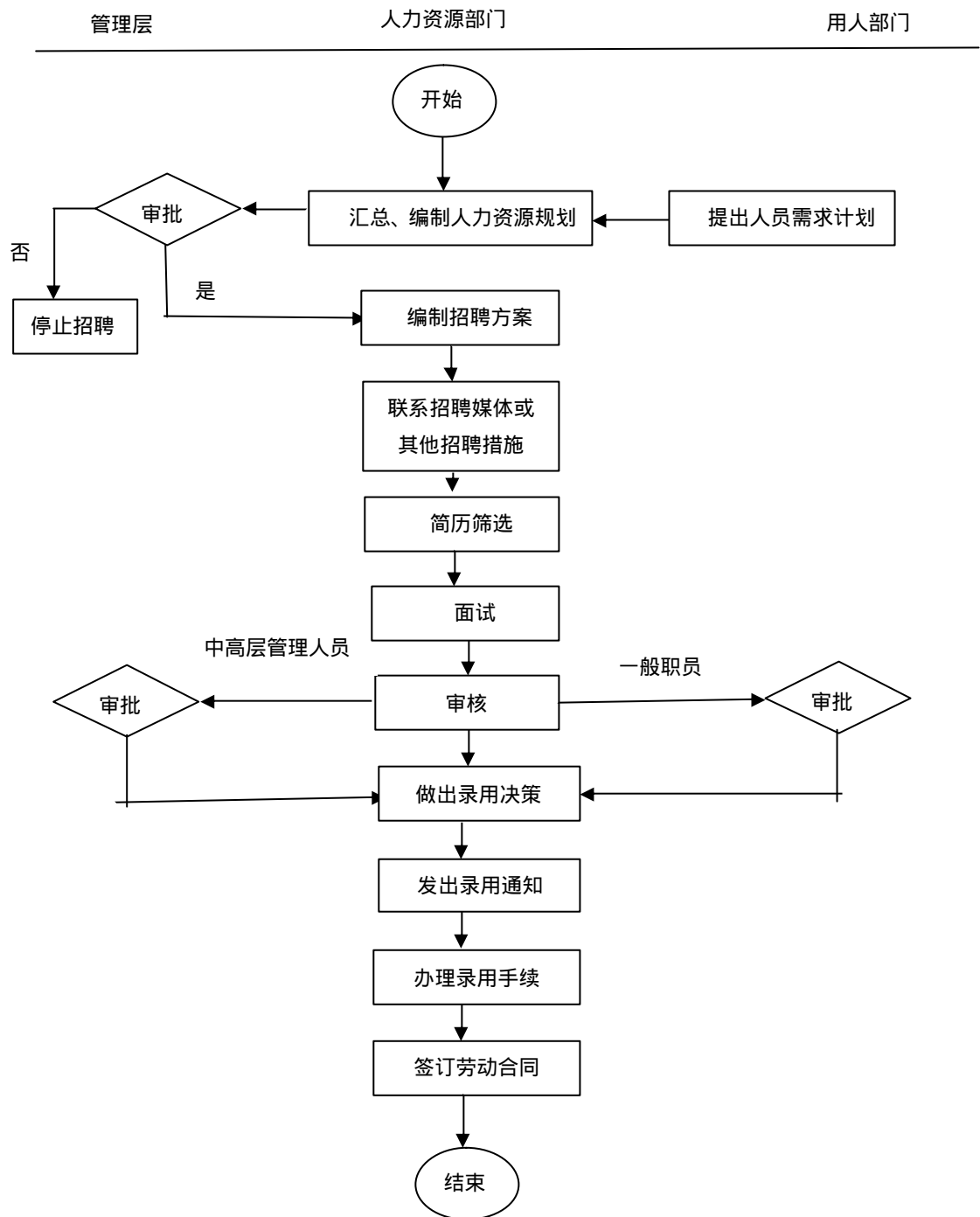


## 第十六章 人力资源部规范化管理

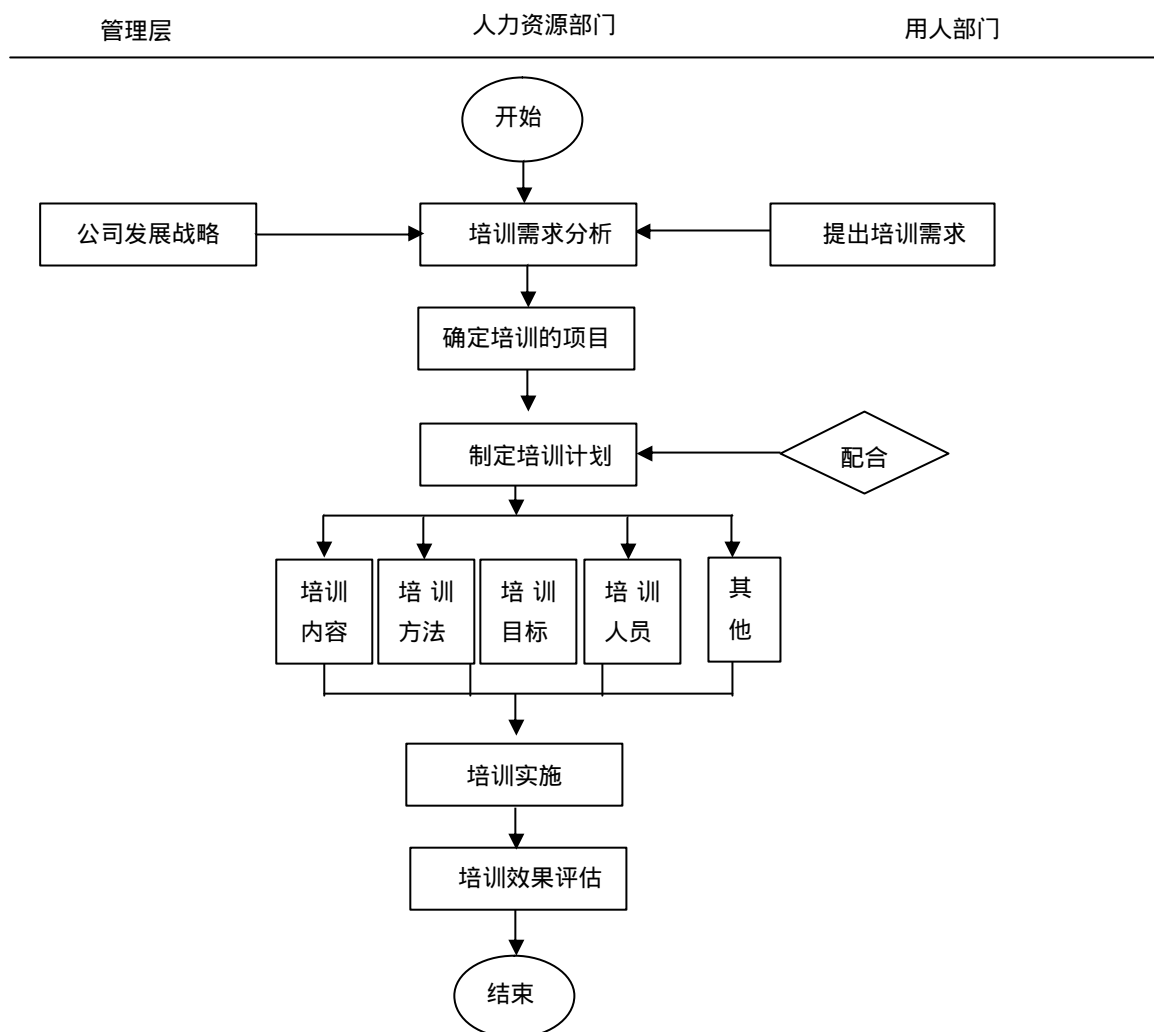
## 一、人力资源部组织结构



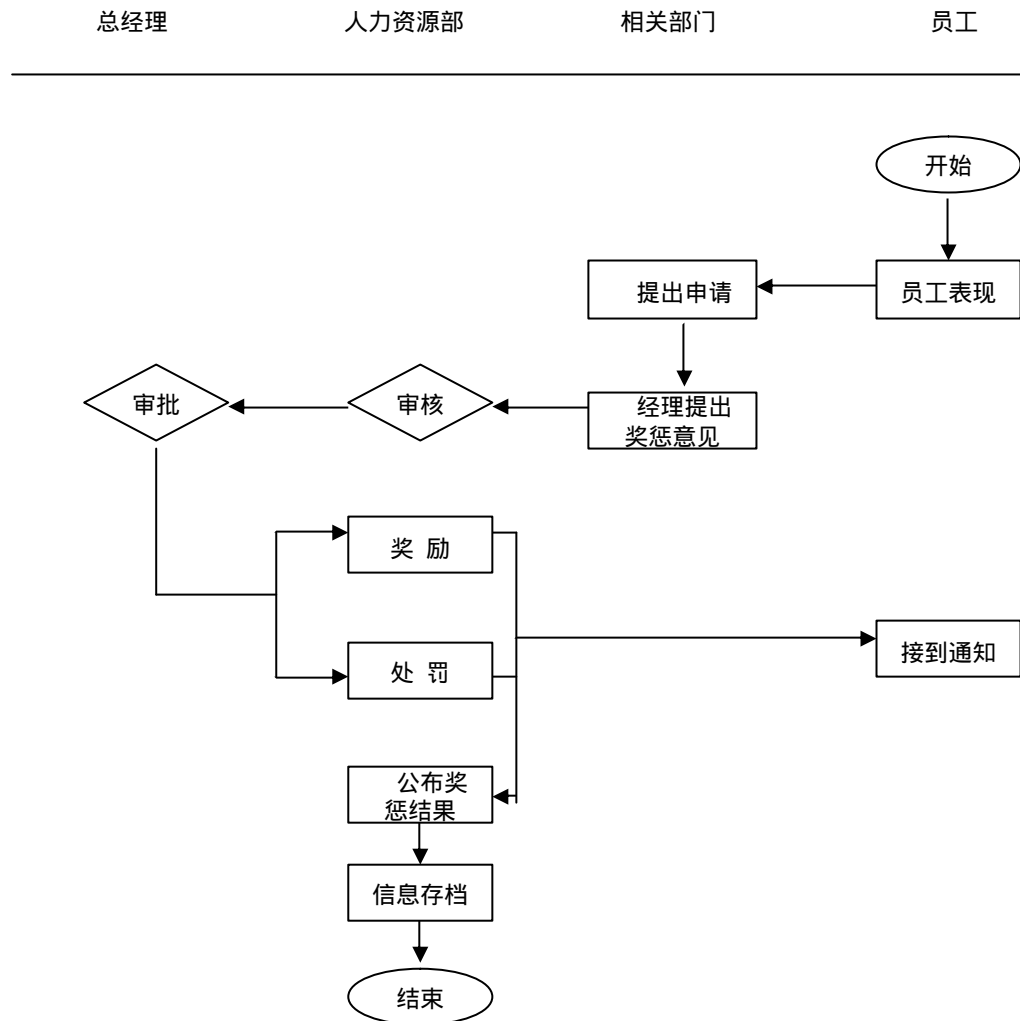
## 二、招聘与录用管理流程



### 三、员工培训管理流程



## 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**

教委批准正规教育机构，20年先进管理培训院校（教证154160号）

## 全国《职业经理》 Mini-MBA班

20年成熟教育项目，30个精品管理岗位课程 咨询报名：13684609885

网址：www.mhjj.net

课程全面，只讲干货，课件全送，直播下载，反复学习，终身辅导

双证，档案一切尽有！ 现在报名：赠送价值30万《两年制MBA实录视频课程》

课程表

MBA实录视频课程

工商管理 战略管理

人力资源 营销管理

互联网新思维

生产管理 品质管理

赶紧体验吧



### 【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.mhjt.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】(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.mhjt.net>

【客服微信】微信号: [mhjymhjt](https://www.mhjymhjt.com) (或者 122285053)【微信公众号】MHJY1995