

## 酒店营运资料

### 含外派重要管理人员操作程序

#### 第一部分 概况简介篇

##### 一、简介

###### ◆概况

香港家·天下酒店管理有限企业是一家来自香港的专业酒店管理企业，由香港、长三角及珠三角地区的资深星级酒店管理精英组建而成，业务波及星级酒店的筹建、筹办、经营管理、顾问征询、市场调研、前期筹划、项目评估、人员培训等。企业重要组员曾参与了数十家境内外顶级品牌酒店筹办和经营管理工作

##### 二、组织架构

## 酒店营运资料

### 含外派重要管理人员操作程序

#### 第一部分 概况简介篇

##### 一、简介

###### ◆概况

香港家·天下酒店管理有限企业是一家来自香港的专业酒店管理企业，由香港、长三角及珠三角地区的资深星级酒店管理精英组建而成，业务波及星级酒店的筹建、筹办、经营管理、顾问征询、市场调研、前期筹划、项目评估、人员培训等。企业重要组员曾参与了数十家境内外顶级品牌酒店筹办和经营管理工作

##### 二、组织架构

## 酒店营运资料

### 含外派重要管理人员操作程序

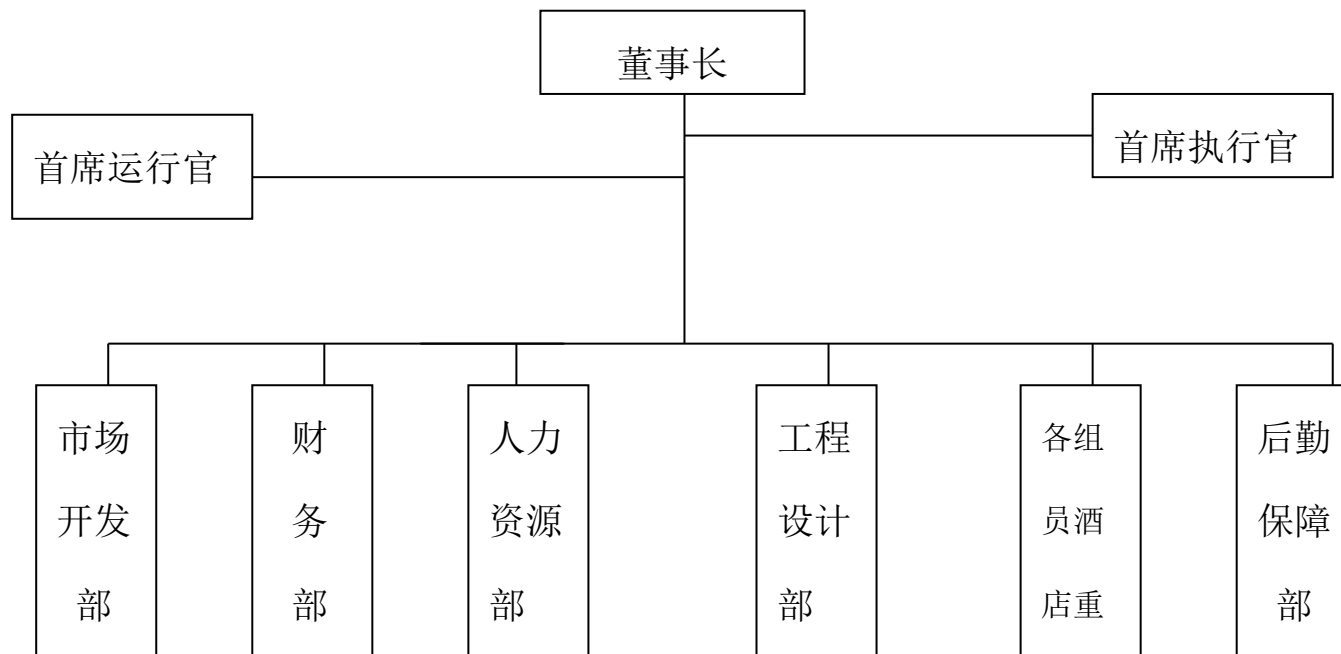
#### 第一部分 概况简介篇

##### 一、简介

###### ◆概况

香港家·天下酒店管理有限企业是一家来自香港的专业酒店管理企业，由香港、长三角及珠三角地区的资深星级酒店管理精英组建而成，业务波及星级酒店的筹建、筹办、经营管理、顾问征询、市场调研、前期筹划、项目评估、人员培训等。企业重要组员曾参与了数十家境内外顶级品牌酒店筹办和经营管理工作

##### 二、组织架构



## 各部门岗位说明书

### 1 目的和范围

#### 1.1

明确企业各部门、各岗位的职责以及层级关系，以使其履行职责，保证酒店管理规范，有效开展经营工作。同步，也为酒店选人、用人提供原则化规定。

1.2 本程序文献合用于各部门有关岗位。

## 2 引用文献

《企业组织架构》

## 3 管理职责

3.1 各部负责人确定本部门所属各岗位的工作职责、任职条件、编制人数、层级关系等。

3.2 确定并上报本部门岗位阐明书以及编制状况。

。

3.3 人力资源部根据任职条件及人员编制进行招聘工作。

## 4 各部门岗位阐明书及任职条件

4.1

总经理室

职位名称 Position title	首席执行官	所属部门 Department	总经理室
直接上司 Reporting to	董事局CEO	直辖下属 Subordinate	首席运行官、 各部负责
职 级 Job level	1	工作时间 Working Time	08:30-17:30
编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	E0001

### 岗位职责

- 1) 全面负责管理企业内部营运和外部拓展。制定企业经营管理目的，负责质量方针的建立，确定企业经营计划、经营方针，并指挥实行。
- 2) 负责企业质量体系运行，确定质量管理目的，并实行和控制。
- 3) 组织制定和完善企业管理规章制度，建立健全企业内部组织系统，协调各部门、各组员酒店之间关系，保证经营正常有序进行，完毕企业经营指标。
- 4) 掌握市场变化和发展状况，制定国内外市场拓展计划和合理的价格体系，并指挥实行。
- 5) 负责审批企业财务预算、决算、控制酒店各类开支和成本消耗，提高经济效益。

- 6) 负责审批人力定编、组织构造及各部门负责人的任免。
- 7) 负责企业部门负责人以上人员的培养和使用，督导企业营运工作。
- 8) 负责重要客人的接待工作，建立并保持与社会各界的联络与沟通，树立企业良好的内外部形象，提高企业外在著名度。
- 9) 主持召开固定日期各主题会议。
- 10) 主持管理评审，对评审的成果进行分析改善。
- 11) 参与评审。
- 12) 向董事局汇报工作，完毕董事局交给的各项工作任务。
- 13) 首席执行官负责企业总部的平常管理。

#### 任职条件

基本素质：诚实敬业，具有良好的组织能力、协调能力、沟通能力、体现能力，决策能力。

自然条件：35岁以上、男身高1.70米以上、女身高1.60米以上，相貌端正、气质佳。

文化程度：大专以上学历，参与过酒店管理的专业培训。

外语水平：纯熟。

工作经验：在五星级酒店担任总经理职务3年以上或副总经理职务5年以上，具有丰富的高星级酒店管理经验。

证书规定：持有旅游局颁发的总经理岗位证书。

其他规定：能敏锐把握市场脉搏，带领团体发明良好的业绩。

职位名称 Position title	首席运行官	所属部门 Department	营运部
直接上司 Reporting to	首席执行官	直辖下属 Subordinate	企业各部负责人
职 级 Job level	2	工作时间 Working Time	08:30-17:30
编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	OD001

岗位职责



- 1) 协助首席执行官做好企业的平常经营管理活动，督促各部门严格执行企业各项决策，完毕企业经营计划和指标。
- 2) 检查企业各项管理制度和服务程序的贯彻执行状况。
- 3) 对企业的平常经营活动进行例检、协调，发现问题采用必要措施予以处理，并上报首席执行官。
- 4) 保证企业平常运行，督促检查企业运行状况、市场开拓效果。
- 5) 加大企业品牌影响，增强企业的凝聚力。
- 6) 代表企业就有关事宜负责对外联络，保证企业各项工作的顺利完毕。
- 7) 协助首席执行官使质量管理体系得到实行、保持和改善，使企业的质量方针目的得以贯彻，保证企业各组员酒店的质量目的得以贯彻实行。
- 8) 参与管理评审及内部审核。
- 9) 协调业主方与企业方的关系，对组员酒店的运转给予指导。
- 10) 积极开拓外部市场，增长企业营收。

- 11) 服从管理企业安排，必要时至组员酒店担任对应职务，全面负责组员酒店部门体系和运转制度的建立。
- 12) 协助首席执行官负责企业总部的平常管理。

#### 任职条件

基本素质：诚实敬业，具有良好的组织能力、协调能力、沟通能力、体现能力，决策能力。

自然条件：30岁以上、男身高1.70米以上、女身高1.60米以上，相貌端正、气质佳。

文化程度：大专以上学历，参与过酒店管理的专业培训。

外语水平：纯熟

工作经验：在高星级酒店担任副总经理2年以上或部门总监职务4年以上，有丰富的星级酒店管理经验。

证书规定：持有旅游局颁发的总经理岗位证书。

职位名称 Position title	行政秘书	所属部门 Department	总经理室
直接上司 Reporting to	总经理	直辖下属 Subordinate	无

职 级 Job level	员工	工作时间 Working Time	08:30-17:30
编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	E0002

#### 岗位职责

- 1) 按照首席执行官规定，负责起草企业业务工作汇报、工作规划、管理制度、工作总结、告知等公文函件。  
。
- 2) 负责安排行政会议、经营分析例会等，整顿会议纪要和决策，并负责检查各部门完毕状况。
- 3) 负责翻译工作，协助完毕中外方管理人员之间的沟通。
- 4) 保证酒店文献隐秘性，控制文献外流。

#### 任职条件

基本素质：性格温和、细心、大方得体。

自然条件：20岁以上、男身高1.70米以上、女身高1.60米以上，相貌端正、气质佳。

文化程度：本科以上学历。

外语水平：四级以上

工作经验：2年以上文员工作经验。

证书规定：无

其他规定：能纯熟操作WORD、EXCEL等办公软件，以及打印机、复印机、机的使用。

职位名称 Position	人力资源部总监	所属部门 Department	人力资源部
直接上司 Reporting to	总经理	直辖下属 Subordinate	人事专人
职 级 Job level	总监	工作时间 Working Time	08:30-17:30
编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	HR001

## 岗位职责

- 1) 保证企业各项决策的贯彻和执行，完毕部门经营指标和管理目的。
- 2) 协调各组员酒店人事任命，重视选拔专业人才，做好人才储备工作。
- 3) 制定企业统一的操作原则，负责定期至各项目酒店的员工在岗培训，保证旗下员工各项技能提高；负责新项目酒店的培训和指导。
- 4) 负责部门和各组员酒店管理人员工作评估、晋升及奖惩。

- 5) 负责定期至各项目酒店的员工在岗培训，保证旗下员工各项技能提高。
- 6) 熟悉本部门使用的国家法律法规、行业规范及地方政策，保持与有关部门的联络，建立良好的政府关系。
- 7) 贯彻企业的质量方针，质量目的，使每位旗下员工都意识到重要性并为之努力。
- 8) 建立部门的质量目的，并得以实行、保持和改善。
- 9) 准备管理评审资料，参与管理评审。
- 10) 参与内部审核，对本部门发生的不符合项汇报进行原因分析，并采用措施。
- 11) 识别本部门的不合格和潜在不合格，并实行对应的纠正和防止措施。
- 12) 根据国家劳动法规，制定企业人事政策及规章制度，保证企业规章制度与政策法规相一致。
- 13) 负责编制企业人力资源预算，有效控制人力成本。
- 14) 掌握人才市场信息，选择优秀人才，合理调整旗下酒店人员构造，保证人才使用最大化。
- 15) 制定和贯彻人力资源部的目的和工作方针，监督并保证其到达人才使用最大化。

- 16) 负责制定企业薪酬政策，根据企业原则，及时调整薪金构造和原则。
- 17) 完善企业培训课程，领导培训工作，控制培训效果。
- 18) 建立和完善企业人力定编和员工职业发展计划系统。
- 19) 与当地政府和有关机构保持良好的工作关系。
- 20) 建立和保持一种高鼓励的工作环境并关注员工士气。
- 21) 人力资源部负责制定年度评审计划，组织评审工作，并负责对评审后的纠正、防止和改善措施进行跟踪和验证；归口保管管理评审中的所有记录。
- 22) 人力资源部负责根据审定的发放范围实行体系文献的发放、回收、原稿的保留以及对文献的更改和作废的处理。
- 23) 人力资源部是负责企业服务质量的监视和测量管理的职能部门。
- 24) 人力资源部负责编写企业“年度内审计划”。组织、协调酒店内审活动开展，并负责内部审核有关文献、记录的保管和建档。

25) 服从管理企业安排，必要时至组员酒店担任对应职务，全面负责组员酒店部门体系和运转制度的建立。

26) 全面负责企业总部人事工作。

任职条件

基本素质：性格温和、细心、大方得体，具有良好的沟通、组织、协调、体现能力

自然条件：28岁以上、男身高1.70米以上、女身高1.62米以上，相貌端正、气质佳。

文化程度：大专以上学历，

外语水平：纯熟

工作经验：3年以上同岗位工作经历，精通劳感人事法规。

证书规定：无

其他规定：能纯熟操作WORD、EXCEL等办公软件，能开发培训课程。

财务部



职位名称 Position	财务部总监	所属部门 Department	财务部
直接上司 Reporting to	首席执行官	直辖下属 Subordinate	
职 级 Job level	总监	工作时间 Working Time	08:30-17:30
编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	FC001

### 岗位职责

- 1) 保证企业各项决策的贯彻和执行，完毕部门经营指标和管理目的。
- 2) 负责各部门服务质量管理与控制，保证实行完毕质量管理目的。
- 3) 制定部门各岗位职责、工作程序、规范和规定，督导员工认真执行。
- 4) 负责完毕部门和企业年度预算，控制费用，减少成本，提高效益。
- 5) 负责部门员工管理，包括员工考勤、工作评估、晋升及奖惩。
- 6) 负责部门员工在岗培训，保证员工各项技能提高。

- 7) 对本部的生产安全、消防安全、财产安全负责，加强管理杜绝隐患，保证员工和来宾的生命和财产安全。  
。
- 8) 加强部门设备管理，建立设施设备台帐，责任到人，保证设备使用安全，杜绝事故发生。
- 9) 熟悉本部门使用的国家法律法规、行业规范及地方政策，保持与有关部门的联络，建立良好的政府关系。  
。
- 10) 贯彻酒店的质量方针，质量目的，使每位员工都意识到重要性并为之努力。
- 11) 建立部门的质量目的，并得以实行、保持和改善。
- 12) 准备管理评审资料，参与管理评审。
- 13) 参与内部审核，对本部门发生的不符合项汇报进行原因分析，并采用措施。
- 14) 识别本部门的不合格和潜在不合格，并实行对应的纠正和防止措施。
- 15) 负责酒店财务状况，根据国家有关财税法规、政策、监督考核酒店各部门的财务收支、资金使用和财产管理的执行状况。
- 16)

每月进行财务分析，向总经理汇报财务收支状况，提出开源节流、减少成本等合理化提议，有效控制财务开支，提高经济效益。

17) 组织各部门编制财务收支、成本费用的计划和预算，审核各项目的收支状况，对存在问题提出改善意见。

18) 负责酒店各经营项目的核算，作出效益评价，参与经济协议的谈判和签订，并监督执行状况。

19) 监督酒店电脑系统建立及数据、功能的更新工作，完善维修、保养等平常操作制度，保证电脑系统运行正常。

20) 对各部门物资管理进行监督和控制，定期组织固定资产盘查，帐识相符。

21) 服从管理企业安排，必要时至组员酒店担任对应职务，全面负责组员酒店部门体系和运转制度的建立。

22) 全面负责企业总部的财务工作。

任职条件

基本素质：有强烈的事业心与责任感，有较强的自学能力和适应性，秉公办事，不谋私利。

自然条件：35岁以上、男身高1.68米以上，女1.58米以上，相貌端正，身体健康，精力充沛。

文化程度：财会专业大专以上或同等学历

外语水平：一般

工作经验：具有担任财务部副经理3年以上工作经验。精通财务知识以及国家税法，能对酒店运行成本进行良好的控制，为总经理提供参照性意见。

证书规定：获会计证以上技术职称

其他规定：无

职位名称 Position	采购经理	所属部门 Department	后勤部
直接上司 Reporting to	首席运行官	直辖下属 Subordinate	
职 级 Job level	经理	工作时间 Working Time	08:30-17:30

编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	PUR001
-----------------------	---	-----------------------	--------

#### 岗位职责

- 1) 负责审核企业所有的申购单、订购单以及对外所签的订货协议。
- 2) 主持采购部的平常管理工作，指导下属开展业务，不停提高业务技能，协调采购部与企业各部门之间的业务关系。
- 3) 参与企业大宗物品及国外进口物品订货的业务洽谈并检查协议的执行状况。
- 4) 熟悉和掌握企业所需各类物资的名称、型号、规格、价格、用途和产地，检查购进物资与否符合质量规定，严把价格关，对企业的物资采购负有领导责任。

5) 完毕上级交办的其他工作。

#### 任职条件

基本素质：有强烈的事业心与责任感，有较强的自学能力和适应性，秉公办事，不谋私利。

自然条件：28岁以上、男身高1.68米以上，女1.58米以上，相貌端正，身体健康，精力充沛。

文化程度：初中以上

外语水平：一般

工作经验：担任高星级酒店采购主管3年以上工作经验，有良好的供货渠道，熟悉酒店用品的种类和价格，  
具有鉴别质量好坏的能力。

证书规定：无

其他规定：无

工程部

职位名称 Position	工程设计部总监	所属部门 Department	工程设计部
直接上司 Reporting to	首席执行官	直辖下属 Subordinate	
职 级 Job level	总监	工作时间 Working Time	08:30-17:30
编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	ENG001

### 岗位职责

- 1) 保证企业各项决策的贯彻和执行，完毕部门经营指标和管理目的。
- 2) 负责各部门及组员酒店服务质量管理与控制，保证实行完毕质量管理目的。
- 3) 制定组员酒店工程部各岗位职责、工作程序、规范和规定，督导员工认真执行。
- 4) 负责完毕组员酒店工程部年度预算，控制费用，减少成本，提高效益。
- 5) 视企业需要，给与组员酒店工程设计上的技术支持和指导。



- 6) 定期向组员酒店工程部有关人员进行培训，保证其各项技能提高。
- 7) 对组员酒店工程部的生产安全、消防安全、财产安全进行督导，加强管理杜绝隐患。
- 8) 加强组员酒店工程设备管理，建立设施设备台帐，责任到人，保证设备使用安全，杜绝事故发生。
- 9) 熟悉本部使用的国家法律法规、行业规范及地方政策，保持与有关部门的联络，建立良好的政府关系。
- 10) 贯彻企业的质量方针，质量目的，使每位员工都意识到重要性并为之努力。
- 11) 建立组员酒店工程部的质量目的，并得以实行、保持和改善。
- 12) 准备管理评审资料，参与管理评审。
- 13) 参与内部审核，对本部门发生的不符合项汇报进行原因分析，并采取措施。
- 14) 识别所管辖范围内的不合格和潜在不合格，并实行对应的纠正和防止措施。
- 15) 制定本部门的组织机构和管理运行模式，使其操作快捷合理，并能有效地保障酒店设备、设施安全、高效、低耗地运行和建筑、装潢的完好。
- 16) 总结和归纳运行和维修实践、制定和审定设备、设施及建筑装潢的防止性维修计划、更新改造计划且督促执行，保证酒店设施不停完善，一直处在正常、完好状态。

- 17) 制定和审定员工培训计划，定期对员工进行业务技能、服务意识、基本素质的培训。
- 18) 督导组员酒店工程部的节支运行、跟踪、控制所有水、电、油、液化气等的消耗并严格控制维修费用，保证酒店最大程度的节能、节支。
- 19) 根据营业状况和气候及市场能源价格状况，提出节能运行的计划和运行维修费用预算。
- 20) 负责协调和酒店有关的市政工程等业务部门的关系，以获得良好的外部环境。
- 21) 主持部门工作例会，协调班组工作。
- 22) 分析工程项目报价单，重大项目应组织人员讨论并现场检查施工质量与进度，对竣工的项目组织人员进行评估和验收。
- 23) 配合安消部搞好消防、安全工作。
- 24) 对筹建项目的设计规划给予指导性意见。
- 25) 建立完整的设备设施技术档案和维修档案。
- 26) 服从管理企业安排，必要时至组员酒店担任对应职务，全面负责组员酒店部门体系和运转制度的建立。

## 任职条件

基本素质：有强烈的事业心与责任感，有较强的自学能力和适应性，秉公办事，不谋私利。

自然条件：35岁以上、男身高1.68米以上，相貌端正，身体健康，精力充沛。

文化程度：工科专业大专以上或同等学历

外语水平：一般

工作经验：具有从事机电设备管理8年以上经历。掌握机电工程设计基础知识、熟悉电子通讯设备、计算机、暖通、空调、给排水设备、电梯等的使用和维护管理，熟悉基建、环境保护、安全生产、劳动保护方面的政策与法规。

证书规定：获工程师以上技术职称

其他规定：无

市场部

职位名称 Position	市场开发部总监	所属部门 Department	市场部
直接上司 Reporting to	首席运行官	直辖下属 Subordinate	
职 级 Job level	总监	工作时间 Working Time	08:30-17:30
编制人数 Establishment	1	职位编号 Position code	SM001

### 岗位职责

- 1) 负责确定企业市场营销计划及营销方略、品牌筹划、制定企业收益目的并保证实行，负责企业形象的树立和改善；
- 2) 负责确定市场拓展及推广工作的行动计划。

- 3) 负责企业的广告筹划宣传工作。包括企业广告计划、企业宣传计划及公共关系发展计划；
- 4) 负责组织实行企业既定的营销方案，并根据市场的变化作对应的方略调整，以到达最佳销售效果，定期向首席运行官汇报工作进度。
- 5) 负责企业公关资料的搜集、积累，文献、材料的整、编写等工作。
- 6) 负责建立合作紧密、高效能的市场队伍，充足发挥每位组员的潜能。
- 7) 广泛开展市场调研，搜集顾客意见，制定最佳营销方案及优惠规定等。
- 8) 坚持向组员酒店销售部提供长期性培训，加强营销人员的信心与效能。
- 9) 有计划推出多种形式的公关活动，并撰写供传媒使用的宣传稿件。定期邀请记者采访，以扩大企业的著名度。
- 10) 负责组织企业宣传材料的编写、摄影、录像、印刷及宣传，并与媒体建立良好关系，获得他们的支持和协助。
- 11) 负责检查企业的广告宣传内容有无差错、与否美观、设计与否高雅、与企业风格与否相符等。
- 12) 负责建立公关销售业务档案，以便查阅。

- 13) 根据企业的近期和远期经营目的和规划，负责整体销售工作，多签项目，负责商务市场的业务拓展和方案实行。做好市场周密分析，选好销售市场和销售对策。
- 14) 运用一切机会和场所进行公关活动，如在宴会、酒会、茶话会、展览会、洽谈会、座谈会、纪念会、庆祝会等一切社交活动。
- 15) 服从管理企业安排，必要时至组员酒店担任对应职务，全面负责组员酒店部门体系和运转制度的建立。

#### 任职条件

基本素质：善于与人交际，有亲和力，待人热情、友善、有礼貌、性格外向、机警灵活、工作勤奋。

自然条件：年龄在28岁以上，外表端庄、大方、身体健康、洁净整洁、男女不限。身高：男1.74-1.79米，女1.65-1.68米；

文化程度：大专以上文化程度；

外语水平：掌握和运用英语；

工作经验：在二类以上旅行社做外联工作5年以上，在高星级酒店中做过5年以上营销经理。

证书规定：无

其他规定：纯熟掌握营销的措施和技巧，并能在工作中灵活运用。

### 三、企业文化

#### 1. 企业哲学

上善若水 厚德载物

#### 2. 我们的使命

◆为顾客：提供想超乎想象的服务。

◆为社会：打造美好生活。

◆为业主：回报长远利益。

◆为员工：发明发展空间、提高员工价值，提高生命质量。

#### 3. 我们的关键价值观

诚信服务、合作共享、精确求实、开放创新。

#### 4. 我们的远景

受人尊敬，服务全球。

（以上内容仅供参考）

## 第二部分 业务模式篇

### 一、服务项目

香港家·天下酒店管理有限企业根据业主的需求，可提供酒店从前期筹划到开业后经营管理的全过程服务，也可提供阶段性的专业服务。服务项目及内容如下：

#### ◆酒店前期的筹划：



## 1. 投资与回报分析汇报

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：[https://  
d. book118. com/967130045140006121](https://d.book118.com/967130045140006121)