



主编 黄丽坚 关展荣 霍桂馨等  
高尔夫球会管理流程丛书  
Golf Club Management Procedure Collection

# Golf Enterprise Logistics Support Management

## 高尔夫企业后勤支持与管理



最全面最贴心的流程范本，最权威最专业的管理指南。

打破部门界限以流程的思想管理组织运营已深入人心。

随着企业的成长，需要不断提升流程成熟度，对流程进行思考、分析、优化或创新。

把例外变成例行，把经验教训总结到流程中去。



主 编◎ 黄丽坚

副主编◎ 关展荣 霍桂馨 谭晓晖 赵爱华 张继斌 潘 荔



暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS



主编 黄丽坚 关展荣 霍桂馨等  
高尔夫球会管理流程丛书  
Golf Club Management Procedure Collection

# Golf Enterprise Logistics Support Management

## 高尔夫企业后勤支持与管理

主 编◎ 黄丽坚

副主编◎ 关展荣 霍桂馨 谭晓晖 赵爱华 张继斌 潘 荔



 暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

## 图书在版编目 (CIP) 数据

高尔夫企业后勤支持与管理 / 黄丽坚主编; 关展荣, 霍桂馨, 谭晓晖等副主编—广州: 暨南大学出版社, 2015. 8

(高尔夫球会管理流程丛书)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 1491 - 3

I. ①高… II. ①黄…②关…③霍…④谭… III. ①高尔夫球运动—体育产业—后勤管理  
IV. ①G849.3 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 142358 号

出版发行: 暨南大学出版社

---

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

---

排 版: 广州良弓广告有限公司

印 刷: 深圳市新联美术印刷有限公司

---

开 本: 850mm × 1168mm 1/16

印 张: 15.75

彩 插: 22

字 数: 452 千

版 次: 2015 年 8 月第 1 版

印 次: 2015 年 8 月第 1 次

印 数: 1—2000 册

---

定 价: 88.00 元

---

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

高尔夫球会管理流程丛书

《高尔夫企业后勤支持与管理》编委会

主 编：黄丽坚

副主编：关展荣 霍桂馨 谭晓晖 赵爱华 张继斌 潘 荔

助 理：卢雨森 韩立军 张绮霞 区婉珊

# 作者简介

## 黄丽坚



工商管理硕士，广州大学旅游学院特约讲师、兼职副教授，《GOLF 经营与管理》杂志主编。从事高尔夫行业工作近二十年，深感中国高尔夫行业的经营需要从管理教育及规范流程开始。1999年至2001年，出任世界著名球会——观澜湖高尔夫球会市务传讯总监一职。任职期间专门负责观澜湖高尔夫球会ISO 9001和ISO 14000的管理流程导入；参与国际大型活动，包括世界顶级球星泰格·伍兹（Tiger Woods）、维杰·辛格（Vijay Singh）、厄尼·埃尔斯（Ernie Els）等在中国的高尔夫专业赛事活动的策划工作。2003年开始，走访国内外各高尔夫球场、访问同行业专家1500多人，各大报刊及电子媒体（www.21cn.com）纷纷转载其采访报道。自2003年开始，策划编写一套高尔夫管理丛书。任多间高尔夫球会的管理顾问，协助球会制定管理流程，培训管理人才，监督、评估、完善球会管理流程的执行状况。研究领域为高尔夫企业制度和管理流程导入与执行、管理教育的推广工作，是中国高尔夫行业资深的管理流程导入与执行导师之一。

## 关展荣



香港中文大学社会科学学士，《GOLF 经营与管理》杂志出版人。早年出任中国银行（香港）国际业务部经理及分行经理，后从事国际贸易工作近二十年。2003年从事高尔夫普及与文化研究工作，对高尔夫人才培养的组织与策划管理有非常丰富的经验。2004年创办和出版《GOLF 经营与管理》杂志并策划组编一套高尔夫管理丛书，先后编著出版《高尔夫行业百家撷英访谈录》、《高尔夫投资者语录与法律视觉》、《高尔夫行业供应商名册》、《2004—2008年高尔夫经营与管理杂志合订本》。在研究高尔夫文化发展的过程中，深感中国高尔夫行业的规范管理需要从管理教育开始。因此，他收集近百个行业案例，进行深入分析。他对企业的经营及管理模式十分了解，非常重视并擅长企业的信息化管理。在主持和策划“GBMsoft至邦高尔夫经营与管理专用软件系统”的编程管理工作时，收集大量国内外专业的管理数据，反复论证和实验，为编写“GBMsoft至邦高尔夫经营与管理专用软件系统”程式提供了宝贵的管理流程资料。

## 霍桂馨



广东省仲恺农业技术学院植物保护系农学学士。2002年加入高尔夫行业，参与广东省昆虫研究所新型生物杀虫剂（防治昆虫病原线虫）的实验与应用工作，直接参与高尔夫场地养护与成本管理方面的运作以及草坪病虫害预测预报及药后研究与评估工作。2004年出任《GOLF 经营与管理》杂志执行主编，从事高尔夫球场运作流程研究，采访行业内外专家学者数百人，收集编写行业信息，构建与行家共同探讨高尔夫经营与管理的发展之路的平台。先后参与编著《高尔夫行业百家撷英访谈录》、《高尔夫投资者语录与法律视觉》、《高尔夫行业供应商名册》、《2004—2008年高尔夫经营与管理杂志合订本》。从事高尔夫行业多年，与行业商家及俱乐部管理层关系密切。在设计

“GBMsoft至邦高尔夫经营与管理专用软件系统”管理流程时，收集大量数据，反复论证和实验，将国际上流行的植保管理的专业流程与中国高尔夫球场养护管理流程相结合，历经五年多的策划和研发，创建编写了“高尔夫场地养护管理系统”程式。这套软件的面世，填补了中国高尔夫球场经营与成本管理软件的空白。

## 谭晓晖

经济师，资深高尔夫职业经理人，广州大学旅游学院特约讲师、兼职副教授。从事高尔夫行业近二十年，历任八家球会的总经理和四家球会的管理咨询顾问，现为深圳市朝向高尔夫管理有限公司董事，《GOLF经营与管理》编辑顾问及栏目主持，多家高尔夫专业及公共期刊、网站专栏作者，专业著述近三十万字。在高尔夫俱乐部的运作和管理的理论和实践上有较深的造诣。研究领域为高尔夫项目策划与管理执行、大型高尔夫活动策划和球场开业前后的管理流程设置及导入，是中国高尔夫行业资深策划与管理执行导师之一。



## 赵爱华

资深高尔夫球会管理者。自1992年进入高尔夫行业，专心经营广东肇庆高尔夫度假村超过二十年，期间任财务主任、人事行政部经理、总经理助理、副总经理、总经理等职务。在高尔夫球会资产与财务管理方面有较深的研究造诣和较丰富的心得体会，为《高尔夫企业后勤支持与管理》提供具体与详尽的管理细则。2006年9月起担任肇庆高尔夫发展有限公司总经理，支持与培养新一代青少年高尔夫球手，致力于推动高尔夫行业的发展，在高尔夫行业有着丰富的管理经验，被誉为“高尔夫管理之星”，是中国高尔夫行业元老级管理者。



## 张继斌

北京林业大学园林技术专业，从事高尔夫球场建造及养护工作二十年，获得中国农业大学“圣·安德鲁斯国际高尔夫球场场地管理专业发展PDA证书”。1995年进入高尔夫行业，二十年如一日地专职于广东东莞长安高尔夫球会后勤管理及球场养护工作。在多年的球场养护及经营实践工作中，坚持注重细节、精益求精，追求可持续发展。在高尔夫企业后勤支持与管理方面积累了丰富的丰富经验，为《高尔夫企业后勤支持与管理》提供了实用的工作经验。现任职广东东莞长安高尔夫球会副总经理。



## 潘荔

资深高尔夫球会管理者。自1996年进入高尔夫行业，历任多家球会行政与人力资源总监、营销与高球运作总监、高尔夫球会总经理，多年来积累了大量高尔夫球会的日常运营与后勤管理的心得，属实干派。在高尔夫球会的运作、管理的理论和实践探讨方面有较深的造诣。对高尔夫企业人力资源管理及行政后勤事务处理素有研究，为《高尔夫企业后勤支持与管理》提供了宝贵的案例和经验。现任职广州莲花山高尔夫球会总经理。



# 序一 重视管理 始克有成

叶锦传

欣闻黄丽坚新著《高尔夫企业后勤支持与管理》一书即将问世，谨此致贺。兹承著者嘱咐撰序，挚友之谊，盛情难却，爰冒昧陈述感言，聊表心意并资推荐。

在现今经济迅猛发展的时代，企业之竞争即人才与管理之竞争。任何企业只有提升人力资源素质与管理能力，创造企业价值，方能掌握竞争优势，立于不败之地。企业为达此目标，自应重视企业之管理，始克有成。

在高尔夫球会管理领域中，后勤管理乃重要环节，唯有通过良好的后勤支持与管理机制，才能有效发挥员工的潜能，进而提升整体经营效益。

本书付梓前，余有幸一睹原稿，对于著者用心之深、用力之勤，甚感敬佩。本书集成国内外有关高尔夫球会后勤管理之重要知识与方法，并融入著者亲身经验与心得，诚为难得一见的佳作。本书共有五篇，涵盖企业后勤管理之全般领域，体系完整、内容新颖、叙述详尽、旁征博引，且附有具体流程，实用价值甚高。余认为将本书誉为高尔夫企业经典后勤管理大全，实不为过。

企业后勤管理之重要性，已如前述。在本质上，后勤管理之良窳，实与企业管理流程之落实与否息息相关。因此，如何有效发挥后勤管理的功能，增强企业竞争力，适应日趋严峻之经营环境，乃为企业必须面对的重要课题。余深信高尔夫同行倘能研读本书，当可获得有关此课题的充分知识，受用必多。盼能获得同行之关注。

2014年12月

（叶锦传：观澜湖集团执行董事，著名高尔夫球会管理专家，拥有专业的管理经验，得到同行认可，是高尔夫俱乐部的运作和管理执行导师之一。）

## 序二 企业获得创新能力的必由之路

尉智敏

企业管理的关键在于创造一种学习环境，让所有员工都能了解组织内部和外部的操作流程与规章制度，并支持、鼓励个人将其应用、整合到组织的产品和服务中去，最终提高企业的创新能力和市场的反应速度。

《高尔夫企业后勤支持与管理》是“高尔夫球会管理流程丛书”的第四册，本书的贡献在于，在目前高尔夫业界重视球会前台营运、忽略后勤管理的情况下，提出了科学的高尔夫企业后勤支持与管理的方法（即对“人、财、物”的管理）。高尔夫企业后勤管理的内容包括：人力资源管理、资产与财务管理、物料管理、员工生活服务、宾客与员工交通服务及安全卫生管理等。高尔夫企业后勤管理必须在完善的管理流程的支持下，依各项流程与规章制度来实施，使企业成员的行为符合特定的标准。

本书的另一贡献在于，细化了高尔夫企业后勤管理的每一道工序，凸显了理论与实践相结合的重要性。

那么，企业获得持续的创新竞争力的秘密究竟何在？希望本书能帮助您解答这个问题：在推行和加强流程管理的企业内，管理者可以在更广阔的领域中借助知识支持体系完成经营决策，员工可以通过系统化的工作流程，迅速学习内外部知识，迅速适应环境变化。完善的管理流程可帮助企业不断释放创新潜能，形成竞争优势，获取属于未来的胜利。相信本书对每一位致力于运营智慧型企业的管理者都有参考的价值。

2014年10月

（尉智敏：参与高尔夫球会管理研究工作，任高尔夫球会总经理，从事旅游与酒店业管理工作十多年，现任东莞峰景高尔夫球会董事长。）



## 序三 执着深耕 水到渠成

梁国坤

我与黄丽坚小姐相识十余年，从黄小姐早期的《高尔夫球场场地养护管理》、《高尔夫营销策划管理》、《高尔夫俱乐部会所经营与管理》到如今的《高尔夫企业后勤支持与管理》，“高尔夫球会管理流程丛书”让我深刻地感受到黄小姐对高尔夫这个行业的热爱、执着与坚持。后勤支持与管理对一个企业来说，是必不可少的重要组成部分，它贯穿于企业工作的每一个环节，失去后勤管理工作的支持，企业是无法顺利运行的。

企业的后勤工作和业务工作一样重要，是球会在人员管理、服务理念方面实现双赢的重要因素，但在很多企业管理的实践中，后勤工作往往被人们忽视，这是由于人们对后勤工作的认识不足。

后勤管理工作涉及基础设施保障，水、电、气维护，物质供应等，是一线工作人员及球场客人的重要保障，本书从独特的视角深刻地阐述了后勤支持与管理在高尔夫球场运营方面不可替代的作用，书中引用球场在后勤支持与管理方面的一些事例和一些新颖的观点，内容细致，实用性强。

我个人认为，我们不仅要从书中参考黄小姐的管理心得，也要学习黄小姐对高尔夫行业的坚持与执着，“不忘初心，方得始终”，有热爱，有激情，才能有梦想去坚持，才能取得属于自己的那份果实。

2015年2月

(梁国坤：中国第一位高尔夫球场设计师，资深高尔夫球场管理专家。)

## 序四 又一步

谭晓晖

老实说，这年头踏踏实实、锲而不舍地做好一件事的人真不多了。自从2011年国家有关部门联合发布《关于开展全国高尔夫球场综合清理整治工作的通知》以来，整个高尔夫行业都处于一片腥风血雨之中，从业者们自顾不暇。虽然也有抱团取暖、共度时艰的，但多是出于对生存的考虑，对于行业的规范化和长远发展方面的思考明显有所缺失。在这个时候，还有这么一群人，执着地、持久地对高尔夫行业的支柱和主体——球会的规范管理在进行着不断的探索，先是《高尔夫俱乐部会所经营与管理》，后是《高尔夫球场场地养护管理》，再是《高尔夫营销策划管理》，现在又推出了“高尔夫球会管理流程丛书”的第四册《高尔夫企业后勤支持与管理》，真正是一步一个脚印，不吹嘘、不花哨、不气馁，有的只是勇气、努力和坚持。这才是真正的英雄，是他们用燃亮自己而发出的光芒照亮了中国高尔夫业前进的道路，应该把赞美的鲜花和掌声献给他们——《GOLF经营与管理》的编辑们！

除了不容易，“高尔夫球会管理流程丛书”出版的每一册均分别归纳和概括了各个岗位的工作职能和不同管理流程的实用操作指南，对现实中的高尔夫球会管理绝对是有实际的指导意义的。当然每一个球会的具体情况不一样，本套丛书也不是用来照搬照抄的《圣经》，但它却是思考和解决问题的钥匙，管理者通过对书中给出的流程和规范的融会贯通，很容易就能在脑中建立起一个综合的、全面的管理概念。

都说高尔夫球会的总经理是个杂家，这话有一定的道理，因其涵盖了草坪管理、酒店管理、运动竞技培训、高尔夫球场管理等专业知识，而在很多情况下，行政和财务管理也属于球会总经理管理的范畴。别小看了这方面的管理内容，拥有行政和财务的管理能力是高尔夫球会总经理的基本素质之一。不懂人事管理就不知如何利用和分配人力资源；不懂后勤管理就无法让员工免除后顾之忧，全心全意为球会工作；不懂安保管理就有可能出现一票否决的安全问题，给球会带来灾难性后果；不懂企业文化管理就不能凝聚员工的向心力，提高员工的工作积极性；不懂外联管理就无法为球会创造一个宽松和谐的外部经营环境；不懂采购、仓储管理就会为球会带来高成本的隐患；不懂资金管理就无法开源节流，容易捉襟见肘；不懂资产管理就会损害业主的利益，增加营业成本；不懂统计管理就无法为球会经营提供依据和指引；不懂设备管理就无法保障球会的基本供应需求；不懂办公管理就可能造成整体管理混乱……针对这些难题，《GOLF经营与管理》的编辑们在《高尔夫企业后勤支持与管理》一书中都一一展示了解决的方式和方法，从这一点看，本书同前三册一样，将会成为高尔夫职业经理案头必备的工具书之一。

笔者有幸与《GOLF经营与管理》杂志社的同仁们一路走来，并肩作战，为本丛书的出版尽心尽力，在此谨以个人的名义向他们致以深深的谢意！能与他们一起前行，是本人莫大的荣幸！

2014年12月

（谭晓晖：资深高尔夫职业经理，广州大学旅游学院特约讲师、兼职副教授，从事高尔夫工作近二十年。）

# 前 言

对于高尔夫从业人员或从事高尔夫相关行业的人员来说，手头有一套类似于工作手册，把高尔夫球会的管理流程及各个岗位的工作职能与操作流程有条理、清晰地归纳概括出来的实用操作指南，是非常有必要的。

市场竞争，就其本质而言是人才的竞争。以人为本的现代企业管理同样对职业经理人的职业素质提出了更高的要求。形势的变化要求经理人跟上时代前进的步伐，全面更新自己的知识与技能。事实证明，只有持续地学习与培训，不断提高自身的职业化、专业化程度，方能在激烈的职场竞争中立于不败之地。

中国的高尔夫球会管理现代化与经理人队伍的职业化、专业化都迫切要求有一套全面、系统、实用的工具丛书，在帮助解决企业管理实际问题的同时，又能促进经理人职业素养的不断提升，继而打造出一支能够适应激烈竞争的、职业化与专业化高度融合的经理人团队。这无论是对中国高尔夫产业的稳步发展，还是对经理人群体的健康成长，乃至对于促进中国企业管理科学的发展，无疑都具有积极的意义。

基于此，广州市红邦企业管理咨询有限公司策划了“高尔夫球会管理流程丛书”，并由暨南大学出版社出版。这套丛书选取高尔夫球会管理工作中最常见的问题，借鉴吸收最新管理理念与管理方法，以规范化、步骤化、人性化的方式进行了深入具体的分析与整理；在解决流程运作问题的同时，编写者进一步围绕岗位问题，以帮助岗位任职人员提高业务能力为目的，详细地把具体岗位的职责范围、操作流程、操作方法、应用工具、注意规则等影响岗位工作绩效的要点提炼出来，结合实际操作中的运用技巧，形成了针对高尔夫球会具体工作岗位的工序技能培训范本。

丛书内容涉及高尔夫俱乐部会所经营与管理、高尔夫球场场地养护管理、高尔夫营销策划管理、高尔夫竞技运作与竞赛管理、高尔夫企业后勤支持与管理五个核心业务，在全面系统地分析现有高尔夫球会的经营理论和管理实践的基础上，对其进行归纳与重构，形成了规范的、标准的高尔夫业务管理流程与球会管理模板。

在中国，高尔夫球场的建设和经营发展至今已有30年，然而直到目前，市场上还罕有全面系统地论述高尔夫企业后勤管理流程的专著。《高尔夫企业后勤支持与管理》是“高尔夫球会管理流程丛书”的第四册。本书共分五个篇章，从高尔夫球会后勤管理的目的出发，全面系统地论述了高尔夫企业的后勤、行政、人力资源、资产与财务、物业五大管理方面的作业工序与操作流程。全书内容如下：第一篇 高尔夫企业后勤支持与管理概述；第二篇 高尔夫球会行政管理流程；第三篇 高尔夫球会人力资源管理流程；第四篇 高尔夫球会资产与财务管理流程；第五篇 高尔夫球会物业管理流程。

本书对管理流程的模板和岗位操作的规范，都进行了细致的分析，去除理论化的烦琐，注重突出流程化、规范化、实用性与操作性，以清新、简洁、鲜明的风格，一步到位地为读者提供一整套实用的管理模板、管理工具和培训教材。

# 目 录

序一 重视管理 始克有成 叶锦传/ 1

序二 企业获得创新能力的必由之路 尉智敏/ 2

序三 执着深耕 水到渠成 梁国坤/ 3

序四 又一步 谭晓晖/ 4

前 言 / 1

第一篇 高尔夫企业后勤支持与管理概述 / 1

第一章 高尔夫企业后勤支持与管理的原则和规律概述 / 3

第一节 高尔夫企业后勤支持与管理原则 / 3

第二节 高尔夫企业后勤支持与管理权力运作 / 4

第三节 高尔夫企业后勤支持与管理规律 / 5

第二章 高尔夫企业后勤支持与管理流程概述 / 6

第一节 高尔夫企业后勤支持与管理特性 / 6

第二节 高尔夫企业后勤支持与管理流程 / 6

第三节 高尔夫企业后勤支持与管理各部门组织架构图 / 9

第三章 高尔夫企业后勤支持与管理岗位的设置和工作内容 / 13

第一节 高层管理岗位设置与责任权限 / 13

第二节 中层管理岗位设置与责任权限 / 28

第二篇 高尔夫球会行政管理流程 / 61

第四章 高尔夫球会行政管理部门工作概述 / 63

第一节 高尔夫球会行政管理工作范畴 / 63

第二节 高尔夫球会行政管理部门职能概述 / 63

- 第五章 高尔夫球会总经理办公室工作流程 / 65**
- 第一节 高尔夫球会总经理办公室工作内容 / 65
- 第二节 高尔夫球会总经理办公室主任工作流程 / 66
- 第三节 高尔夫球会总经理办公室秘书工作流程 / 67
- 第四节 高尔夫球会总经理办公室文书工作流程 / 70
- 第五节 高尔夫球会总经理办公室办事员工作流程 / 71
- 第六节 高尔夫球会总经理办公室呈报批文业务流程图 / 76
- 第六章 高尔夫球会企业管理部门工作流程 / 77**
- 第一节 高尔夫球会企业管理部门工作内容 / 77
- 第二节 高尔夫球会企业管理协调工作流程 / 78
- 第七章 高尔夫球会企业文化部门工作流程 / 81**
- 第一节 高尔夫球会企业文化部门工作内容 / 81
- 第二节 高尔夫球会企业文化部协调工作流程 / 82
- 第三节 高尔夫球会内部刊物编辑员工作流程 / 84
- 第八章 高尔夫球会稽查部门工作流程 / 86**
- 第一节 高尔夫球会稽查部门工作内容 / 86
- 第二节 高尔夫球会稽查协调工作程序与标准 / 86
- 第九章 高尔夫球会质量管理部门工作流程 / 90**
- 第一节 高尔夫球会质量管理部门工作内容 / 90
- 第二节 高尔夫球会质量管理协调工作流程 / 91
- 第三篇 高尔夫球会人力资源管理流程 / 97**
- 第十章 高尔夫球会人力资源部门工作概述 / 99**
- 第一节 高尔夫球会人力资源工作范畴 / 99
- 第二节 高尔夫球会人力资源管理特点 / 99
- 第十一章 高尔夫球会人力资源部门各岗位工作流程 / 101**
- 第一节 高尔夫球会人力资源部门工作内容 / 101
- 第二节 高尔夫球会劳保福利协调工作流程 / 102
- 第三节 高尔夫球会劳动工资核算工作流程 / 107
- 第四节 高尔夫球会人事调配工作流程 / 110
- 第五节 高尔夫球会人力资源部文员工作流程 / 114
- 第十二章 高尔夫球会培训部门各岗位工作流程 / 116**
- 第一节 高尔夫球会员工培训的意义 / 116
- 第二节 高尔夫球会人力资源部培训师工作流程 / 117
- 第三节 高尔夫球会人力资源部培训协调员工作流程 / 119
- 第四节 高尔夫球会员工培训实施步骤 / 120
- 第十三章 高尔夫球会员工生活管理部门各岗位工作流程 / 121**
- 第一节 高尔夫球会员工生活管理部工作内容 / 121
- 第二节 高尔夫球会员工宿舍管理内容 / 122

- 第三节 高尔夫球会员工餐厅管理内容 / 123
- 第四节 高尔夫球会员工住宿管理工作流程 / 123
- 第五节 高尔夫球会员工住宿服务工作流程 / 124
- 第六节 高尔夫球会员工住宿环境管理工作流程 / 126
- 第七节 高尔夫球会医务室管理与工作流程 / 127
- 第八节 高尔夫球会员工餐厅成本核算工作流程 / 127
- 第九节 高尔夫球会员工餐饮管理工作流程 / 129
- 第十节 高尔夫球会员工餐饮服务工作流程 / 130
- 第十一节 高尔夫球会餐具卫生管理工作流程 / 131

#### 第四篇 高尔夫球会资产与财务管理流程 / 133

##### 第十四章 高尔夫球会资产与财务管理概述 / 135

- 第一节 高尔夫球会资产与财务管理范畴 / 135
- 第二节 高尔夫球会资产与财务管理部门职能概述 / 136

##### 第十五章 高尔夫球会财务部门各岗位工作流程 / 138

- 第一节 高尔夫球会财务部门工作内容与管理范畴 / 138
- 第二节 高尔夫球会财务部银行出纳工作流程 / 140
- 第三节 高尔夫球会财务部现金出纳工作流程 / 142
- 第四节 高尔夫球会财务部现金记账工作流程 / 145
- 第五节 高尔夫球会财务部应收账款核算工作流程 / 146
- 第六节 高尔夫球会财务部应付账款核算工作流程 / 147
- 第七节 高尔夫球会财务部总账记账工作流程 / 148
- 第八节 高尔夫球会财务部凭证审核工作流程 / 149
- 第九节 高尔夫球会用品物料费用核算工作流程 / 150
- 第十节 高尔夫球会营业收银员工作流程 / 152
- 第十一节 高尔夫球会营业审核员工作流程 / 154
- 第十二节 高尔夫球会财务部文员工作流程 / 156
- 第十三节 高尔夫球会财务部门核心业务流程图 / 161

##### 第十六章 高尔夫球会采购部门各岗位工作流程 / 165

- 第一节 高尔夫球会采购管理工作内容 / 165
- 第二节 高尔夫球会采购管理工作流程 / 167
- 第三节 高尔夫球会采购单据与档案管理工作流程 / 170
- 第四节 高尔夫球会物品采购业务流程图 / 174

##### 第十七章 高尔夫球会仓管部门各岗位工作流程 / 175

- 第一节 高尔夫球会仓管部门工作内容 / 175
- 第二节 高尔夫球会仓管部验收入库工作流程 / 176
- 第三节 高尔夫球会仓管记账工作流程 / 177
- 第四节 高尔夫球会仓库保管工作流程 / 178
- 第五节 高尔夫球会仓库物品发放与盘点工作流程 / 180

第六节 高尔夫球会员工工服收发工作流程 / 181

## 第五篇 高尔夫球会物业管理流程 / 183

### 第十八章 高尔夫球会物业管理工作概述 / 185

第一节 高尔夫球会物业管理工作范畴 / 185

第二节 高尔夫球会物业管理部门职能概述 / 185

### 第十九章 高尔夫球会工程部门各岗位工作流程 / 187

第一节 高尔夫球会工程部门工作内容 / 187

第二节 工程部配电室值班工作流程 / 188

第三节 强电技工工作流程 / 189

第四节 音控技工工作流程 / 190

第五节 弱电技工工作流程 / 191

第六节 锅炉技工工作流程 / 192

第七节 制冷空调技工工作流程 / 194

第八节 供水系统维修技工工作流程 / 195

第九节 机管维修技工工作流程 / 197

第十节 泳池吸污技工工作流程 / 199

第十一节 万能维修技工工作流程 / 200

第十二节 油漆技工工作流程 / 201

第十三节 木制品技工工作流程 / 202

第十四节 土建技工工作流程 / 204

第十五节 高尔夫球会工程部门核心业务流程图 / 206

### 第二十章 高尔夫球会保安部门各岗位工作流程 / 207

第一节 高尔夫球会保安部门工作内容 / 207

第二节 高尔夫球会会所交通岗工作流程 / 208

第三节 高尔夫球会守卫室警卫工作流程 / 211

第四节 高尔夫球会夜间安检保安工作流程 / 215

第五节 高尔夫球会消防中控值班工作流程 / 218

第六节 高尔夫球会保安部门核心业务流程图 / 221

### 第二十一章 高尔夫球会管家部门各岗位工作流程 / 225

第一节 高尔夫球会管家部门工作内容 / 225

第二节 机械清洁技工工作流程 / 225

第三节 室内清洁技工工作流程 / 227

第四节 玻璃清洁技工工作流程 / 230

第五节 员工更衣室管理工作流程 / 230

第六节 绿化技工工作流程 / 231

第七节 室外清洁技工工作流程 / 232

第八节 布草库管理工作流程 / 234

第九节 洗衣房水洗技工工作流程 / 235

第十节	洗衣房干洗技工工作流程	/ 237
第十一节	洗衣房烘干技工工作流程	/ 239
第十二节	洗衣房烫平技工工作流程	/ 240
第十三节	洗衣房熨烫技工工作流程	/ 241
第十四节	管家部缝纫技工工作流程	/ 241
<b>第二十二章</b>	<b>高尔夫球会车队各岗位工作流程</b>	<b>/ 243</b>
第一节	高尔夫球会车队工作内容	/ 243
第二节	高尔夫球会业务车司机工作流程	/ 244
第三节	高尔夫球会客用车司机工作流程	/ 245
第四节	高尔夫球会班车司机工作流程	/ 246
第五节	高尔夫球会夜间值班司机工作流程	/ 247
第六节	高尔夫球会车队文员工作流程	/ 247

参考文献 / 256

后记 学习、探索和交流 黄丽坚 / 257



# 第一篇

---

## 高尔夫企业后勤支持与管理概述

### 阅读重点



- 高尔夫企业后勤支持与管理原则
- 高尔夫企业后勤支持与管理权力运作
- 高尔夫企业后勤支持与管理规律
- 高尔夫企业后勤支持与管理特性
- 高尔夫企业后勤支持与管理流程
- 高尔夫企业后勤支持与管理各部门组织架构图
- 高层管理岗位设置与责任权限
- 中层管理岗位设置与责任权限