

中国名酒店组织成员

# 玉泉森信大酒店 特色管理与考核模式

*YUQUAN SIMPSON HOTEL'S CHARACTERISTIC MANAGEMENT  
AND THE PATTERN OF ASSESSMENT*

常金月 主编

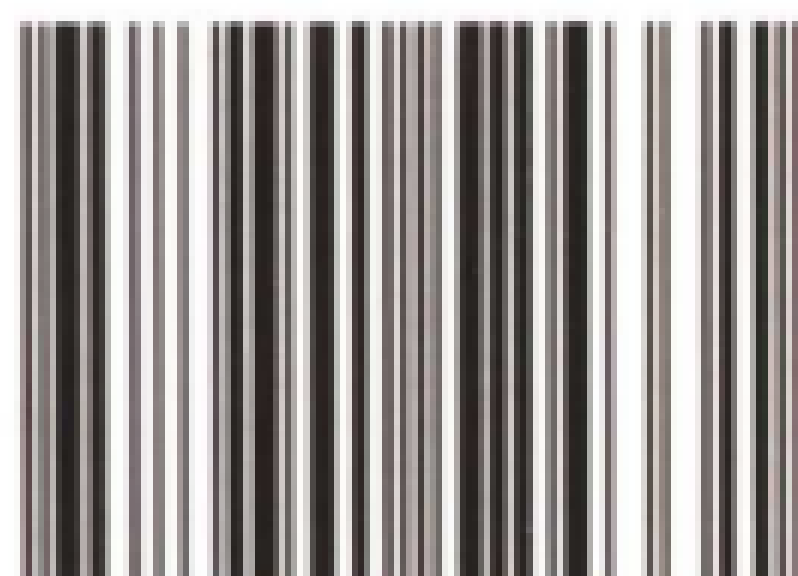
 黄河出版社



玉泉三期工程于2003年9月份竣工，继大楼主体之后，再创济南建筑史上的多项第一。



ISBN 7-80152-433-0



9 787801 524331 >

ISBN7-80152-433-0/F·038

定价：60.00元

# 玉泉森信大酒店 特色管理与考核模式

常金月 主编

黄河出版社

2003·济南

# 编 委 名 单

主 编	常金月
副 主 编	王永春
编 委	(以姓氏笔画为序)
	马 霞 王永春 孙明竹
	李 波 陈 强 张 瑞
	徐 勃 常金月
统 稿	王永春 李 波
封面设计	房玉春

## 八十年代中期

玉泉 一个白手起家的区街企业  
不仅缔造了高速发展的商界传奇  
更以拳拳爱国之心  
首开民营企业赞助国家体育队之先河  
让低谷中的中国乒乓球队振奋 激昂  
国球重现辉煌 玉泉名扬华夏  
玉泉掌门人常金月先生被誉为“乒乓老板”

## 九十年代

敢为人先的玉泉人在改革的大潮中披波斩浪  
光荣与梦想 在拼搏的汗水中崛起  
28层的姊妹大厦在众人惊奇的目光中高高屹立  
乒乓起家 文艺振兴 礼仪开道 名人效应  
独特的公关路线和管理理念  
使玉泉的效益在同业中连夺魁首  
开拓创新的玉泉生机无限

## 今天

玉泉 已经成为以大酒店为龙头  
拥有六个子公司的联合舰队  
在商海中扬帆 远航  
但无论过多久 走多远  
玉泉人的信念不变 承诺依然

**敢为人先 诚信永远**



富丽堂皇的酒店大堂



独具特色的音乐餐厅



豪华典雅的行政洽谈室



设计别致的行政套房



设施齐全的健身俱乐部



外向型发展的票务中心



古朴雅致的中餐厅



金碧辉煌的西餐厅



酒店门前的山东籍世界乒乓球冠军塑像

# 乒乓起家



常总与王涛、刘伟等世界乒乓球冠军合影



企业文化结出累累硕果



酒店内 400 平方米的乒乓球大厅



玉泉赞助 2002 年世界杯乒乓球赛



1997 年“玉泉杯”国际乒乓球挑战赛



酒店文化气息浓郁



酒店已培养各级钢琴人才 200 余人



绚丽多彩的员工文体活动



酒店员工在绘制内画



文艺活动深入而广泛

# 文艺振兴



音乐餐厅的节目异彩纷呈





酒店开业时招聘礼仪老翁，在全国引起轰动



翩翩礼仪翁，悠悠玉泉情



酒店为八运会山东健儿庆功



常总向山东九运会代表团捐款



酒店赞助残疾人事业



常总向少数民族基金会捐款

礼仪开道

# 名人效应



常总与山东省委书记张高丽合影



辽宁省省长薄熙来为酒店题词



世界顶级萨克斯演奏家安德鲁·杨下榻酒店



天王巨星刘德华下榻酒店



天王巨星张学友下榻酒店



天王歌后王菲下榻酒店



情歌王子张信哲下榻酒店

## 企业精神

敢为人先 诚信永远

## 管理原则

管理制度化 质量标准化  
奖罚具体化 考核经常化  
教育潜移默化 相处人情化

## 公关路线

乒乓起家 文艺振兴  
礼仪开道 名人效应

## 服务宗旨

无微不至，宾至如归。

## 服务准则

主动温馨，没有“不”字。

## 服务风格

以情动人，以诚待客。



**玉泉森信大酒店标志释义：**

大圆环内两个小实心圆和琴键，组成“玉”字汉语拼音的第一个字母“Y”，图案颜色为红色。大圆环表示团结一致，共图大业；小圆表示乒乓球，象征着体育事业；琴键表示文艺事业；红色与国旗颜色相同，表示玉泉的事业与现代化建设血肉相连、休戚相关。整个图案的象征意义为：山东玉泉（集团）股份有限公司以乒乓起家，文艺振兴，团结一致，开拓创新，为祖国的旅游事业作出应有的贡献。

## 玉泉之歌

—— 昂首阔步永向前

常金月 词  
黄文岫 曲

1=F  $\frac{4}{4}$   
雄壮 豪迈地

$\dot{5}$   $\underline{6.6}$   $\dot{5}$   $3$  |  $\underline{2.3}$   $\underline{1.6}$   $\dot{5}$  - |  $\underline{6.6}$   $\underline{5.1}$   $2$  |  $\underline{3.5}$   $6$   $5$  - |  $\dot{1}$   $\dot{5}$   $\underline{1.6}$   $\dot{5}$  |  
 改 革 的 春 风 沐 浴 着 咱 抓 住 机 遇 求 发 展 乒 乓 起 家  
 辉 煌 的 业 绩 激 励 着 咱 时 代 的 重 任 挑 在 肩 团 结 求 实  
 宏 伟 的 目 标 世 纪 圆 开 拓 的 玉 泉 生 机 无 限 敢 为 人 先

$\dot{5}$   $3$   $\underline{2.1}$   $2$  |  $\dot{5}$   $\underline{5.6}$   $5$  |  $3$   $\underline{2.1}$   $2$  - |  $\dot{5}$   $\dot{5}$   $6$   $\underline{1.2}$   $\underline{3.5}$  |  $2$   $3$   $1$   $\underline{3.5}$  |  
 文 艺 振 兴 历 经 八 年 创 业 路 建 成 了 玉 泉 大 酒 店  
 开 拓 创 新 全 体 员 工 齐 努 力 携 手 同 心 建 集 团 玉  
 诚 信 永 远 特 色 管 理 创 奇 迹 好 梦 成 真 美 名 传

$6$  - -  $\underline{5.6}$  |  $3$  - -  $\underline{1.2}$  |  $3$   $5$   $6$   $5$  |  $1$  - -  $\underline{5.6}$  |  $\dot{1}$  - -  $\underline{7.6}$  |  
 泉 玉 泉 昂 首 阔 步 永 向 前 啦 啦 .....

$3$  - -  $\underline{3.2}$  |  $1$  - -  $\underline{1.7}$  |  $6$   $7$   $1$   $2$  |  $3$  - -  $\underline{5.6}$  |  $5$  - -  $\underline{5.4}$  |

$6$  - -  $\underline{6.6}$  |  $5$   $6$   $5$   $\underline{4.4}$  |  $3$  - -  $\underline{5.6}$  |  $\dot{1}$  - -  $\underline{7.6}$  |  $6$  - -  $\underline{6.6}$  |  
 .....  
 $3$  - -  $\underline{3.4}$  |  $3$   $4$   $3$   $\underline{2.2}$  |  $1$  - -  $\underline{5.6}$  |  $5$  - -  $\underline{5.4}$  |  $3$  - -  $\underline{3.4}$  |

$5$   $\underline{6.6}$   $4$   $2$  |  $1$  - -  $0$  ||  $1$  - -  $\underline{3.5}$  |  $6$  - -  $\underline{5.6}$  |  $3$  - -  $\underline{1.2}$  |  
 $0$   $\underline{5.5}$   $\underline{5.5}$   $\underline{5.5}$  前 玉 泉 玉 泉 昂 首

$3$   $\underline{4.4}$   $2$   $7$  |  $1$  - -  $0$  ||  $3$  - -  $\underline{3.5}$  |  $3$  - -  $\underline{3.2}$  |  $1$  - -  $\underline{1.7}$  |  
 rit

$3$   $5$   $6$   $5$  |  $\dot{1}$  - -  $\underline{\dot{2}.2}$  |  $\dot{1}$  - -  $\underline{\dot{2}.2}$  |  $\dot{1}$  - -  $\underline{\dot{2}.2}$  |  $\dot{1}$  - -  $\underline{\dot{2}.2}$  |  
 向 步 永 向 前 向 前 向 前 向 前 向 前

$6$   $7$   $1$   $2$  |  $3$  - -  $\underline{5.5}$  |  $5$  - -  $\underline{5.5}$  |  $5$  - -  $\underline{5.5}$  |  $5$  - -  $\underline{5.5}$  |  
 $2$   $2$  |  $3$  - -  $\underline{2.2}$  |  $1$  - -  $\underline{2.2}$  |  $1$  - -  $\underline{2.2}$  |  $1$  - -  $\underline{2.2}$  |

**山东省行业歌曲展播大赛 创作 表演 一等奖**

# 目 录

<b>第一章 总经理办公室</b> .....	1
<b>第一节 部门概况</b> .....	1
一、部门概述 .....	1
二、组织机构 .....	1
三、岗位设置 .....	2
<b>第二节 管理制度</b> .....	2
一、总经理办公会制度 .....	2
二、总经理办公室值班制度 .....	3
三、夜值经理制度 .....	3
四、酒店决策制定及实施制度 .....	4
五、突发及紧急事件处理制度 .....	4
六、文件收发和管理制度 .....	5
七、文件保管传阅制度 .....	5
八、印章、介绍信使用、保管制度 .....	6
九、文档保密制度 .....	6
十、档案管理制度 .....	7
十一、档案借阅制度 .....	7
十二、车辆管理制度 .....	8
十三、总经理办公室办公自动化设备管理规定 .....	9
十四、酒店管理人员十不准 .....	9
<b>第三节 工作表格</b> .....	10
一、玉泉森信大酒店销售日报表.....	10
二、总经理办公室发文登记表.....	11
三、夜值经理工作日志.....	12
四、宾客投诉意见记录表.....	12

## 玉泉森信大酒店特色管理与考核模式

五、访客接待记录单	13
六、公章使用登记单	13
七、档案借阅登记表	13
八、酒店支付申请单	14
九、值班电话记录单	15
十、晨会纪要格式	15
<b>第四节 考核</b>	<b>15</b>
一、岗位考核	15
(一)总经理办公室主任、副主任	15
(二)办公室文秘	16
(三)办公室内勤	17
(四)档案员	17
(五)法律顾问	17
(六)广告部主管	18
(七)广告部美工	18
(八)车队队长	18
(九)车队司机	19
<b>第二章 人力资源部</b>	<b>20</b>
<b>第一节 部门概况</b>	<b>20</b>
一、部门概述	20
二、组织机构	20
三、岗位设置	21
<b>第二节 管理制度</b>	<b>21</b>
一、人事管理制度	21
(一)劳动条例	21
(二)员工福利	23
(三)服务员技能工资调整办法	25
(四)考勤管理办法	26
(五)人事档案管理规定	27
(六)员工工伤管理规定	27

## 目 录

(七)工号牌管理规定 .....	28
(八)员工离职离店规定 .....	28
(九)人员调配管理规定 .....	30
二、培训管理制度 .....	32
(一)培训管理规定 .....	32
(二)培训实施制度 .....	32
(三)培训督导制度 .....	33
(四)培训检查制度 .....	33
(五)培训信息反馈制度 .....	33
(六)培训纪律 .....	33
三、质量检查管理制度 .....	34
(一)质检制度 .....	34
(二)质检处罚规定 .....	34
(三)三卡奖惩实施细则 .....	35
第三节 工作表格 .....	38
一、人事管理 .....	38
(一)求职申请表 .....	38
(二)员工登记表 .....	39
(三)员工辞职申请报告 .....	40
(四)职工调动、离职通知单 .....	41
(五)录用通知单 .....	42
(六)内部调配通知单 .....	42
(七)员工调动申请表 .....	43
(八)辞退员工报告 .....	44
(九)试用期满转正审批表 .....	45
(十)假期申请表 .....	46
(十一)档案转递通知单 .....	47
(十二)面试记录表 .....	48
二、培训 .....	49
(一)员工培训评估表 .....	49

(二)培训检查表 .....	50
三、质量检查 .....	51
(一)客房部质量检查反馈表 .....	51
(二)前厅部质量检查反馈表 .....	52
(三)餐饮部质量检查反馈表 .....	53
<b>第四节 考核 .....</b>	<b>54</b>
一、部门考核 .....	54
二、岗位考核 .....	55
(一)部门经理及经理助理 .....	55
(二)人事调配员 .....	55
(三)工资福利员 .....	55
(四)培训员 .....	56
(五)质量检查员 .....	56
<b>第三章 公关营销部 .....</b>	<b>57</b>
<b>第一节 部门概况 .....</b>	<b>57</b>
一、部门概述 .....	57
二、组织机构 .....	57
<b>第二节 管理制度 .....</b>	<b>57</b>
一、关于酒店房价减免审批权限的规定 .....	57
二、销售人员外事纪律 .....	59
三、与新闻媒体接触的有关规定 .....	59
<b>第三节 工作表格 .....</b>	<b>59</b>
一、团队订房协议书 .....	59
二、散客订房协议书 .....	62
三、公司订房协议书 .....	66
四、长包房协议书 .....	67
五、会议协议书 .....	70
六、挂帐协议书 .....	72
七、贵宾(团队)接待通知单 .....	73
八、团队变更通知单 .....	74



## 目 录

九、每日销售访问报告	75
十、销售工作汇报表	76
十一、预订确认单	77
十二、团队接待通知单	78
十三、会议客户信息反馈表	79
十四、宾客投诉记录表	80
<b>第四节 考核</b>	<b>81</b>
一、部门考核	81
二、岗位考核	82
(一)公关营销部经理、助理	82
(二)内勤	82
(三)销售代表	82
(四)预订员	83
(五)公关代表	83
<b>第四章 前厅部</b>	<b>84</b>
<b>第一节 部门概况</b>	<b>84</b>
一、部门概述	84
二、组织机构	84
三、岗位设置	85
<b>第二节 管理制度</b>	<b>85</b>
一、接待处	85
(一)前台工作纪律	85
1.保密纪律	85
2.站位纪律	85
3.工作纪律	86
4.业务纪律	86
(二)前台办理入住登记的管理规定	87
(三)访客管理规定	87
(四)查询管理制度	88
(五)客用钥匙管理规定	88