

目 录

| 电子文件编码 | 文 件 名 | 页 码 |
|------------|----------------|-----|
| 日常管理记录表格之一 | | |
| 允办补用员 | 人力资源部经理考核内容和标准 | 猿 |
| 允办补用固 | 培训部经理考核内容和标准 | 苑 |
| 允办补用猿 | 面试情况记录表 | 愿 |
| 允办补用源 | 部门聘请员工申请表 | 怨 |
| 允办补用缘 | 新员工试用期评估表 | 园 |
| 允办补用远 | 员工离职申请表 | 园 |
| 允办补用范 | 管理人员季度综合考评表 | 园 |
| 允办补用愿 | 管理人员年度综合考评表 | 园 |
| 允办补用怨 | 员工辞职通知书 | 园 |
| 允办补用园 | 员工辞退通知书 | 园 |
| 允办补用员 | 员工遗失 损坏物品补领申请表 | 园 |
| 允办补用固 | 员工请假单 | 园 |
| 允办补用猿 | 员工休假申请单 | 园 |
| 允办补用源 | 员工休假统计表 | 园 |
| 允办补用缘 | 员工内部调动审批表 | 猿 |
| 允办补用远 | 员工调入审批表 | 猿 |

| 电子文件编码 | 文 件 名 | 页 码 |
|--------|---------------------|-----|
| 允五福园苑 | 客房做夜床检查记录表 | 怨源 |
| 允五福园愿 | 取交钥匙记录表 | 怨缘 |
| 允五福园怨 | 迷你酒吧单 酃鼻康片粤匪 | 怨远 |
| 允五福园园 | 酒水提取单 月族和哩鄂云砵丑哉剔裁滢晕 | 怨苑 |
| 允五福园员 | 公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表 | 怨愿 |
| 允五福园圆 | 公共洗手间卫生检查记分表 | 怨愿 |
| 允五福园猿 | 公卫用品月统计表 | 员园园 |
| 允五福园源 | 楼层布草收发登记表 | 员员员 |
| 允五福园缘 | 酒店各部门每日清洗布草一览表 | 员员园 |
| 允五福园远 | 各部门每月清洗布草统计表 | 员员缘 |
| 允五福园苑 | 酒店内部洗衣(制服)统计表 | 员员远 |
| 允五福园愿 | 每天客人干洗衣物项目报告表 | 员员苑 |
| 允五福园怨 | 每天客人湿衣项目报告表 | 员员愿 |
| 允五福园园 | 每天客人烫熨项目报告表 | 员员怨 |
| 允五福园员 | 客衣服务 蕴掌鼻河再禁砸灾砵云 | 员员园 |
| 允五福园圆 | 客衣干湿洗、熨衣总收入表 | 员员员 |
| 允五福园猿 | 环保卡 | 员员园 |
| 允五福园源 | 市场营销部管理人员考评内容及标准 | 员员源 |
| 允五福园缘 | 年 季度市场营销总监经营指标考评表 | 员员怨 |
| 允五福园远 | 年 季度市场销售部经理经营指标考评表 | 员员园 |
| 允五福园苑 | 年 季度公关部经理经营指标考评表 | 员员员 |
| 允五福园愿 | 每周销售访问计划表 | 员员园 |
| 允五福园怨 | 拜访客户时间表 | 员员猿 |
| 允五福园园 | 客户访问卡一 | 员员源 |
| 允五福园员 | 客户访问卡二 | 员员缘 |
| 允五福园圆 | 每日销售访问报告表 | 员员远 |
| 允五福园猿 | 现有客户档案表 | 员员苑 |
| 允五福园源 | 新单位走访情况表 | 员员愿 |
| 允五福园缘 | 新客户档案表 | 员员怨 |
| 允五福园远 | 客户公司资料变化表 | 员员园 |

| 电子文件编码 | 文 件 名 | 页 码 |
|--------|------------------------|-----|
| 允办臻园苑 | 客户与_____酒店往来记录表 | 员园 |
| 允办臻园惠 | 销售经理推销日报表 | 员园 |
| 允办臻园职 | 销售部每日工作报告表 | 员园 |
| 允办臻园园 | 销售经理工作月报表 | 员园 |
| 允办臻园员 | 销售工作汇报表 | 员园 |
| 允办臻园园 | 销售经理营业报告(年 月) | 员园 |
| 允办臻园袁 | ()月销售情况统计表 | 员园 |
| 允办臻园源 | 确认书 情算云附云尊膳尊 | 员园 |
| 允办臻园缘 | 团队订房协议书 | 员园 |
| 允办臻园远 | 商务庆典、会议活动、大型宴(酒)会事项委托书 | 员园 |
| 允办臻园苑 | 商业客户申请表 | 员园 |
| 允办臻园惠 | 个人贵宾卡申请表 | 员园 |
| 允办臻园职 | 订房记录单 | 员园 |

日常管理记录表格之一

人力资源部经理考核内容和标准

(电子文件编码: ~~人力资源部~~)

| 要素 | 项目 | 粤优秀 源 猿 90分 | 用满意 猿 80分 | 悦一般 圆 70分 | 阅差 员分以下 | 备注 |
|-------------------------|-------------|---|--|---|--|----|
| 员 人 素 质 (源) | (员) 敬业精神 | 爱岗敬业,尽职尽责,锐意进取,积极改进工作,设法解决问题,不推诿,不等待,不计较个人得失,主动圆满完成各项任务,成绩突出。 | 比较爱岗敬业,比较尽职尽责,比较积极解决工作难题,不推诿,不等待,不计较,能较好地完成任务、成绩显著。 | 爱岗尽责,工作比较努力,一般能完成上级交待的工作任务,成绩一般。 | 工作主动性较差,推诿、等待,患得患失、不负责任,不能完成工作任务。 | |
| | (圆) 领导能力 | 有较强的决策计划和组织控制能力,对下属工作安排得当,知人善任,敢于严格管理,督导有方,注重培养人才,部门工作井然有序,客人和上级满意度在全店最佳。 | 有一定的决策计划和组织控制能力,部门分工合理安排有序,能够严格管理,督导有方,注重培养人才,客人和上级满意度在全店较好。 | 决策计划和组织控制的能力一般,工作安排基本有条理,但缺乏活力,客人和上级满意度在全店一般。 | 缺乏组织计划能力,工作安排无条理,既不能严格管理,又无具体督导,部门士气较低,下属表现在全店较差,受到客人和上级投诉或批评。 | |
| | (猿) 创造能力 | 锐意改革,努力创新,不断以高标准改进工作,提出合理化建议,在实践中有所突破,成绩突出。 | 具有改革和创新精神,能够发挥主观能动作用改进工作,能够提出合理化建议,在实践中进步显著。 | 较守旧,无创新愿望,按部就班完成工作,工作不求有功,只求无过。 | 因循守旧,满足现状,不思进取,工作消极被动。 | |

续表

| 要素 | 项目 | 粤优秀源-猎源分 | 用满意猿-圆源分 | 悦一般圆-员源分 | 阅差源分以下 | 备注 |
|-------------------------|---------|---|---|--|---|----|
| 员 人 素 质 (源) | (源)酒店意识 | 热爱酒店,从酒店全局出发,以酒店利益为重,想员工所想,急员工所急,积极主动为员工服务。 | 能以酒店和员工利益为重,比较主动为员工排忧解难,提供较好的服务。 | 一般能维护酒店利益,为员工解决困难,提供服务。 | 不能顾全酒店利益,不能及时为员工解决困难,提供好的服务,导致员工投诉,损害酒店声誉和利益。 | |
| | (缘)店规店纪 | 模范遵守各项规章制度,以身作则,有很强的自我约束力。 | 自觉遵守规章制度,有较强的自我约束力。 | 一般能遵守规章制度,有一定的自我约束力。 | 自我约束力差,有违纪违规事件。 | |
| | (远)仪容仪表 | 严格执行仪容仪表规定,精神饱满,礼节到位,能督导下属仪容仪表。 | 较好执行仪容仪表规定,行为举止基本符合要求,能监督下属仪容仪表。 | 仪容仪表一般。 | 不能遵守仪容仪表规定,举止行为产生不良影响。 | |
| | (苑)业务知识 | 精通本岗位业务及管理知识,有丰富的实践经验,勤于学习,刻苦钻研,业务与管理水平不断提高。 | 熟悉本岗位业务及管理知识,有较丰富的实践经验,努力学习,进步显著。 | 掌握本岗位业务及管理知识,能应付工作,表现一般。 | 对本岗位业务知识一知半解,不努力学习,不虚心求教,影响工作。 | |
| | (愿)人际关系 | 办事公正,严于律己,善于待人,团结、合作能力强,对内有较高威信和良好的人际关系,对外有较好的社会交往关系。 | 办事公正,较好地处理各种关系,团结、合作能力较强,有一定威信和较好的人际关系。 | 办事比较公正,有一定的团结、办事能力,但尊重关心下属不够,威信不够高,人际关系一般。 | 团结、合作能力较差,不尊重、关心他人,私心重,背后搬弄是非,人际关系差。 | |

续表

| 要素 | 项目 | 粤优秀源-猿分 | 用满意猿-圆分 | 悦一般圆-员分 | 阅差员分以下 | 备注 |
|-------------------------|-------------------------|--|---|--|---|----|
| 员 人 素 质 (源) |)怨 沟 通 能 力 | 全局观念强,沟通协调主动、快捷、有效,部门之间关系密切,相互支持。 | 全局观念较强,与他人沟通比较主动,能协调好部门之间的关系,相互配合、支持较好。 | 全局观念一般,与他人沟通的主动性不够,部门之间工作协调有一定难度。 | 全局观念差,小团体主义观念较强,不能与其他人和部门沟通、协调,影响了工作。 | |
| | (源) 表 达 能 力 | 逻辑思维和分析判断能力较强,语言、文字表达准确、流畅、精炼,(能独立对外洽谈业务,沟通信息,独立起草计划,报告及其他文件)。 | 有一定的逻辑思维和分析判断能力,语言、文字表达清楚、有条理。 | 逻辑思维和分析判断能力一般,语言、文字表达能力一般,在他人帮助下,能完成本职工作和文件起草工作。 | 逻辑思维和分析判断能力较差,语言、文字表达词不达意,使下级不能正确理解指令,影响工作。 | |

续表

| 要素 | 粤优秀) 5分 | 用满意) 3分 | 悦一般) 1分 | 阅差) 0分 | 备注 |
|------------------|---|---|--|---|----|
| 人力资源 管理 (10) | 调配、奖惩、考评、员工工资及福利等各项人事管理工作调度得当,组织得力,方法适当,形式多样,内容安排科学合理,能充分地吸收和借鉴先进的人事管理机制,使这类工作开展得优质、高效;人事制度制订得完善合理,符合酒店发展需要;对部门工作有明确的计划部署,能实施有效的管理和控制;部门预算准确,各项费用控制严格,支出始终未超预算范围;后勤管理调度得当,适时、高效,员工满意。 | 各项人事管理工作的组织调度基本无误,比较注意学习和运用先进的人事管理机制;各项人事制度制订合理并能得到有效执行;部门内各项工作进行得有计划、有条理,部门预算基本准确,支出虽偶超预算但属正常范围;后勤管理井然有序,员工基本满意。 | 能够组织起各项人事管理工作,但时有差错,方法固定,形式呆板,思想保守,不易接受先进的管理机制;人事制度的制订勉强能满足酒店需要,各项制度的贯彻不能完全到位;部门工作基本能维持正常运转;部门支出控制不严,时有超出预算现象;后勤管理比较被动,工作处于敷衍应付状况。 | 无法组织调度各项人事管理工作,盲目自大,固步自封,对先进的管理方法和手段持抵制态度,制度制订相对落后,与酒店发展脱节,各项制度政策得不到有效地贯彻执行;对部门员工缺乏有效约束,工作处于无序状态,预算制订不准确,部门支出未能得到有效控制,超预算现象严重;后勤管理混乱,员工不满意。 | |

续表

| 要素 | 项目 | 粤优秀猿-园分 | 用满意圆-员分 | 悦一般员-园分 | 阅差园 | 备注 |
|-------------|-----------|--|---|--|---|----|
| 部门管理 (猿) | (员) 设备管理 | 按计划清洁、保养设备,部门设备台账齐全、规范,家具、设备、服务器械完好,保证对客服务,报修及时。 | 按计划清洁、保养设备,部门设备台账较齐全,家具、设备、服务器械基本完好,保证对客服务,报修较及时。 | 有设备清洁、保养,偶不达标,部门设备台账不够齐全,家具、设备、服务器械状态一般,报修不够及时。 | 未按计划清洁、保养设备,部门设备台账不全,家具、设备、服务器械状态不好,影响对客服务,报修不及时。 | |
| | (圆) 文档管理 | 按规范填写各类表格,文档收集及时,立卷有序,归档整齐,有专人管理,借阅手续齐全。 | 按规范填写各类表格,文档收集、立卷、归档、存放、借阅比较规范。 | 表格填写较规范,文档收集较及时,但立卷、归档、借阅不够规范。 | 文档收集、立卷、归档不及时,借阅手续不全,资料不完全,影响工作。 | |
| | (猿) 部门间合作 | 有主动配合意识,顾全大局,服从调派,积极合作,不计较得失。 | 顾全大局,主动配合其他部门完成任务。 | 有全局观念,按要求配合其他部门工作,无因合作不善,而影响工作的情况。 | 全局观念差,计较部门和个人得失,推卸责任,配合不利,影响工作。 | |
| | (源) 员工管理 | 严格管理,奖罚分明,部门员工仪容仪表、精神面貌、服务规范、操作技能、团队精神在全店表现最佳。 | 严格管理,奖罚分明,部门员工仪容仪表、精神面貌、服务规范、操作技能、团队精神在全店表现较好。 | 管理较严,有奖有罚,部门员工仪容仪表、精神面貌、服务规范、操作技能、团队精神表现一般或有一、二项有问题。 | 管理松懈,奖罚无力,部门员工仪容仪表、精神面貌、服务规范、操作技能、团队精神在全店表现最差,或因管理不善,使酒店遭受损失。 | |

续表

| 要素 | 项目 | 粤优秀-员-园分 | 用满意-员-园分 | 悦一般-员-园分 | 阅差园 | 备注 |
|-------------|----------|---|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|
| 部门管理 (猿) | (缘) 办公秩序 | 部门人员能够按照规定时间到岗,遵守酒店及部门保密规定,办公区域内物品摆放整齐、设备无损,办公环境整洁卫生。 | 部门人员基本能够按规定时间到岗,出勤率较好,无泄密事件,办公区域环境卫生、物品摆放与维护情况符合酒店管理规定。 | 部门出勤率较差,有无故缺勤现象,保密管理不力,但无责任损失,办公区域内环境及物品管理较差。 | 部门人员出勤率低,纪律松散,保密性差,有责任损失,办公区域混乱。 | |
| | (远) 现场督导 | 主动征询员工需求和意见,有重要活动在现场组织指挥,督导协调有效。 | 能够征询员工需求和意见,有重要活动在现场组织指挥效果较好。 | 较少征询员工需求和意见,管理效果一般。 | 较少进行现场督导,或检查不细,督导不力,出现差错。 | 在现场可根据各岗位、职务同酒店进行调整。 |
| | (苑) 工作效率 | 按时、按质、按量且能创造性地完成任任务。 | 能按时、按质、按量完成任务。 | 按时、按质、按量完成一般。 | 未能按时、按质、按量完成任务。 | |
| | (愿) 环境卫生 | 制度健全,措施具体,责任落实,工作环境卫生达标。 | 制度健全,措施具体,责任基本落实,工作环境基本达到卫生标准。 | 工作环境与卫生标准有一定差距,经检查、督促改进能达到卫生标准。 | 责任不落实,工作环境卫生较差,秩序较乱。 | |
| | (怨) 员工培训 | 有计划,有措施,落实到位,考核达标,综合培训率达到苑园豫。 | 有计划,有措施,落实好,综合培训率达到怨园豫以上(含怨园豫)。 | 有计划,落实一般,综合培训率达到愿园豫以上(含愿园豫)。 | 计划不周,无措施,落实不到位,综合培训率不足愿园豫。 | 综合培训率为类训项落率、勤考达率项平值。综合培各培的目的出率核核的目的均。 |

续表

| 要素 | 项目 | 粤优秀 猿-园分 | 用满意 圆-猿分 | 悦一般 员-园分 | 阅差 园 | 备注 |
|---------------|----------------|---------------------------------|---|---|--|------------------------|
| | (员) 差错事故 | 部门员工无违反店规店纪或操作规程行为,且未造成差错事故或损失。 | 个人或部门员工有人为责任、违反店规店纪或操作规程 圆次以下,造成差错,损失 缘园元以下(含 缘园元),无遗留问题。 | 个人或部门员工人为责任、违反店纪店规、操作程序或人为责任造成差错或事故苗头 猿次以下,无遗留问题,损失 缘园- 员园园元(含 员园园元)。 | 个人或部门员工人为责任、违反店纪店规、操作规程造成差错事故,损失超过 员园园元。 | 差错事故等级还应视酒店声誉、社会影响情况而定 |
| 要素 | 项目 | 粤优秀 源-源分 | 用满意 源-猿分 | 悦一般 猿-圆分 | 阅差 圆分以下 | 备注 |
| 源其他任务完成情况 (员) | (员) 例会任务执行情况 | 对例会下达的其他临时性任务能创造性地圆满完成。 | 对例会下达的其他临时性任务能按时、按质、按量完成。 | 对例会下达的其他临时性任务完成情况一般。 | 未能按时、按质、按量完成任务。 | |
| | (圆) 特殊紧急任务完成情况 | 对上级临时下达的特殊紧急任务能创造性地圆满完成。 | 对上级临时下达的特殊紧急任务能按时、按质、按量完成。 | 对上级临时下达的特殊紧急任务完成情况一般。 | 对上级临时下达的特殊紧急任务未能按时、按质、按量完成。 | |
| 要素 | 项目 | 加 员- 远分 | 加 缘- 员分 | 减 员- 缘分 | 减 远- 员分 | 备注 |
| 缘扣减分 (员) | 特殊贡献 | 个人或所管部门受行业或市级以上嘉奖。 | 个人或所管部门受管理公司或酒店表彰或通报表扬。 | | | |
| | 特殊处分 | | | 受管理公司或总经理通报批评。 | 个人或所管部门受店以上处分,或受行业、所在地区主管部门通报批评。 | |

培训部经理考核内容和标准

(电子文件编码: ~~允云德用~~)

| 要素 | 项目 | 粤优秀 源 猿 猿分 | 用满意 猿 圆 圆分 | 悦一般 圆 员 员分 | 阅差 员分以下 | 备注 |
|-------------------------|-----------------|--|---|--|--|----|
| 员 人 素 质 (源) | (员) 敬业 精神 | 爱岗敬业、尽职尽责,锐意进取,积极改进工作,设法解决问题,不推诿,不等待,不计较个人得失,主动圆满完成各项任务,成绩突出。 | 比较爱岗敬业,比较尽职尽责,比较积极解决工作难题,不推诿,不等待,不计较,能较好地完成任务,成绩显著。 | 爱岗敬业,工作比较努力,一般能完成上级交待的工作任务,成绩一般。 | 工作主动性较差,推诿,等待,患得患失,不负责任,不能完成工作任务。 | |
| | (圆) 领导 能力 | 有较强的决策计划和组织控制能力,对下属工作安排得当,知人善任,敢于严格管理,督导有方,注重培养人才,部门工作井然有序并有活力,客人和上级满意程度在全店最佳。 | 有一定的决策计划和组织控制能力,部门分工合理安排有序,能够严格管理,督导有方,注重培养人才,客人和上级满意程度在全店较好。 | 决策计划和组织控制的能力一般,工作安排基本有条理,但缺乏活力,客人和上级满意程度在全店一般。 | 缺乏组织计划能力,工作安排无条理,既不能严格管理,又无具体督导,部门士气较低,下属表现在全店较差,受到客人和上级投诉或批评。 | |
| | (猿) 创造 能力 | 锐意改革,努力创新,不断以高标准改进工作,提出合理化建议,在实践中有所突破,成绩突出。 | 具有改革和创新精神,能够发挥主观能动作用改进工作,能够提出合理化建议,在实践中效果显著。 | 安于现状,无创新意识,按部就班完成工作,工作不求有功,只求无过。 | 因循守旧,满足现状,不思进取,工作消极被动。 | |

续表

| 要素 | 项目 | 粤优秀源-猎分 | 用满意猿-圆分 | 悦一般圆-员分 | 阅差分以下 | 备注 |
|-------------------------|----------|---|----------------------------------|--|---|----|
| 员 人 素 质 (源) | (源) 酒店意识 | 热爱酒店,从酒店全局出发,以酒店利益为重,想客人所想,急客人所急,积极主动为客人提供优质服务。 | 能以酒店和客人利益为重,比较主动为客人排忧解难,提供较好的服务。 | 一般能维护酒店利益,为客人解决困难,提供常规服务。 | 不能顾全酒店利益,不能及时为客人解决困难,提供好的服务,导致客人投诉,损害酒店声誉和利益。 | |
| | (缘) 店规店纪 | 模范遵守各项规章制度,以身作则,有很强的自我约束力。 | 自觉遵守规章制度,有较强的自我约束力。 | 一般能遵守规章制度,有一定的自我约束力。 | 自我约束力差,有违纪违规事件。 | |
| | (远) 仪容仪表 | 严格执行仪容仪表规定,精神饱满,礼节到位,能督导下属仪容仪表。 | 较好执行仪容仪表规定,行为举止基本符合要求,能监督下属仪容仪表。 | 仪容仪表一般。 | 不能遵守仪容仪表规定,举止行为产生不良影响。 | |
| | (苑) 业务知识 | 精通本岗位业务及管理知识,有丰富的实践经验,刻苦钻研,业务与管理水平不断提高。 | 熟悉本岗位业务及管理知识,有丰富的实践经验,努力学习,进步显著。 | 掌握本岗位业务及管理知识,能应付工作,表现一般。 | 对本岗位业务知识一知半解,不努力学习,不虚心求教,影响工作。 | |
| | (愿) 人际关系 | 办事公正,严于律己,善于待人,团结、合作能力强,对内有较高威信和良好的人际关系,对外有较好的社会交往关系。 | 办事公正,较好地处理部门和人际关系,有一定威信和较好的人际关系。 | 办事比较公正,有一定的团结、合作能力,但尊重关心下属不够,威信不够高,人际关系一般。 | 团结、合作能力较差,不尊重、关心他人,私心重,人际关系差。 | |

续表

| 要素 | 项目 | 粤优秀源(源)分 | 用满意猿(猿)分 | 悦一般圆(圆)分 | 阅差员分以下 | 备注 |
|-------------------------|-------------------------|--|---|---|---|----|
| 员 人 素 质 (源) | (怨) 沟 通 能 力 | 全局观念强,沟通协调主动、快捷、有效,部门之间关系密切,相互支持。 | 全局观念较强,与他人沟通比较主动,能协调好部门之间的关系,相互配合、支持较好。 | 全局观念一般,与他人沟通的主动性不够,部门之间工作协调有一定难度。 | 全局观念差,小团体主义观念较强,不能与其他人和部门沟通、协调,影响了工作。 | |
| | (员) 表 达 能 力 | 逻辑思维和分析判断能力较强,语言、文字表达准确、流畅、精炼,(能独立对外洽谈业务,沟通信息,独立起草计划,报告及其他文件)。 | 有一定的逻辑思维和分析判断能力,语言、文字表达清楚、有条理。 | 逻辑思维和分析判断能力一般,语言、文字表达能力一般,在他人帮助下,能完成本职要求的讲话和文件起草工作。 | 逻辑思维和分析判断能力较差,语言、文字表达词不达意,使下级不能正确理解指令,影响工作。 | |