

目 录

电子文件编码	文 件 名	页 码
日常管理记录表格(上)		
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	猿
允办补用猿	面试情况记录表	猿
允办补用源	部门聘请员工申请表	猿
允办补用缘	新员工试用期评估表	猿
允办补用远	员工离职申请表	猿
允办补用范	管理人员季度综合考评表	猿
允办补用惠	管理人员年度综合考评表	猿
允办补用职	员工辞职通知书	猿
允办补用固	员工辞退通知书	猿
允办补用员	员工遗失损坏物品补领申请表	猿
允办补用固	员工请假单	猿
允办补用猿	员工休假申请单	猿
允办补用源	员工休假统计表	猿
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 月殊和哩鄂云砾丑武别霖裁漳晕	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 蕴掌鼻河再禁砾艾砾云	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 情算云附云尊膝算	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(上)

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 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)缘分	用满意)缘分	悦一般)缘分	阅差 缘	备注
人力资源 管理 (圆)	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
猿部门管理 (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标的目的均。

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 9分	用满意 猿 8分	悦一般 圆 7分	阅差 辰分以下	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判断能力,语言、文字表达清楚、有条理。	逻辑思维和判断能力一般,语言、文字表达能力一般,在他人帮助下,能完成本职业要求的讲话和文件起草工作。	逻辑思维和判断能力较差,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。	