

<<酒店规范化管理操作范本>>

图书基本信息

书名：<<酒店规范化管理操作范本>>

13位ISBN编号：9787115160577

10位ISBN编号：7115160570

出版时间：2007-6

出版时间：人民邮电

作者：程淑丽

页数：304

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<酒店规范化管理操作范本>>

内容概要

酒店规范化管理的操作步骤，是酒店企业进行规范化管理和实务操作的参照范本和工具书。

书中从酒店的组织结构设计、职能分解、职位设置、职位说明书的编制、服务质量目标管理、绩效考核、薪酬管理、流程管理等几方面提供了酒店企业规范化管理的制度、工具、流程和模板，以便酒店企业参照执行。

本书适合酒店管理人员、餐饮服务人员、企业培训人员、咨询师以及高校教师和学生使用。

<<酒店规范化管理操作范本>>

书籍目录

第一章 酒店业发展概况和管理现状第一节 我国酒店业目前发展的现状一、酒店业发展历程二、酒店业发展现状三、酒店业发展趋势第二节 我国酒店业的特点一、供大于求, 竞争激烈二、档次与规模已然形成三、空间发展上呈阶梯状四、经济型酒店成为主流五、开始注重员工的培训六、集团化和连锁化运营第三节 西方国家酒店业的特点一、雄厚的经济基础二、明确的社会分工三、连锁化经营模式四、信息化管理方式五、明确的市场细分六、重视环保的理念七、协会的作用突出第四节 我国酒店的管理现状一、提高服务质量是根本二、服务管理的现状与问题三、建立规范化管理体系, 提高管理水平

第二章 酒店组织结构设计第一节 组织结构的主要形式一、直线型组织结构二、直线职能型结构三、事业部型组织结构第二节 酒店主要职能部门的组织结构设计一、前厅部二、客房部三、餐饮部四、康乐部五、销售部六、采购部第三节 酒店辅助职能部门的组织结构设计一、工程部二、财务部三、人力资源部四、保安部第四节 酒店组织结构设计范例一、组织结构与管理幅度二、酒店的组织结构范例

第三章 酒店各部门职能分解第一节 职能分解概述一、职能分解的概念二、划分各部门职能第二节 职能分解的三项要求一、职能的相对独立性二、业务活动的可实施性三、无盲点和职能的衔接性第三节 酒店职能设置核查与优化一、职能设置核查与职能识别二、优化组合酒店各项职能第四节 确立各部门职能的原则一、标准化原则二、以流程为中心三、精简高效原则四、权力制衡原则第五节 编制酒店职能分解表一、划分一、二、三级职能二、编写酒店职能分解表

第四章 酒店工作岗位分析与岗位设计

第五章 酒店职位说明书编制

第六章 酒店服务质量目标管理

第七章 酒店的绩效考核体系设计

第八章 酒店薪酬福利管理

第九章 酒店管理流程设计

<<酒店规范化管理操作范本>>

编辑推荐

近几年，随着国内旅游业的快速发展以及商务活动的拉动，客源数量持续稳定增长，我国酒店业的发展正逐步走向平稳。

本书以人力资源为基础的酒店规范化管理体系，从人力资源管理的角度，讲述了酒店规范化管理的操作步骤。

本书可以作为酒店管理人员、餐饮服务人员、企业培训人员进行规范化管理和实务操作的参照范本和工具书，也是企业咨询师、高校教师和专家学者的实务类参考指南。

本书也是弗布克管理咨询系列图书中的一本，是企业实施标准化、工具化、流程化、实务化——“四化一体”的解决方案。

<<酒店规范化管理操作范本>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>