第一图书网, tushu007.com

<<星级酒店规范化管理全书>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店规范化管理全书>>

13位ISBN编号：9787115183842

10位ISBN编号：7115183848

出版时间：2008-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：张野 编

页数：543

字数：500000

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

内容概要

本书以星级酒店关键工作事项的管理要点为切入点，配以管理制度、工作程序、管理表格等实用工具，有针对性地展示了星级酒店前场管理、后勤管理和营销推广管理三个方面的规范化管理体系框架。
全书内容翔实、全面、具体，易于操作，实用性较强。
本书可以作为星级酒店各级管理人员、一线服务人员、企业培训人员进行规范化管理和实务操作的参照范本，也可作为企业咨询师、高校酒店相关专业师生的参考指南。

书籍目录

第一部分　星级酒店服务规范化管理　第一章　前厅服务与管理　　第一节　前厅的任务与人员配置　　一、前厅的任务　　二、前厅组织机构及职能　　第二节　前厅各岗位责任与要领　　一、前厅经理岗位工作范围　　二、前厅副经理岗位工作范围　　三、前厅夜班经理岗位工作范围　四、接待岗位工作范围与操作流程　　五、迎宾岗位工作责任与操作程序　　六、行李员岗位工作责任与操作程序　　七、预订岗位责任与操作程序　　八、咨询岗位工作责任与操作程序　　九、总机话务岗位工作责任与操作程序　　十、商务中心岗位工作责任与操作程序　　十一、总台收银岗位工作责任与操作程序　　第三节　部门沟通协调　　一、前厅内部信息沟通　　二、前厅与客房部资料流动　　三、前厅与销售部门资料流动　　四、前厅与财务部门资料流动　　五、前厅与管理部门资料流动　　第四节　前厅规范化管理制度及表单　　一、前厅服务与管理制度　　二、前厅服务与管理表单　第二章　客房服务与管理规范化　　第一节　客房服务与管理概述　　一、客房服务与管理工作目标　　二、客房部各部门工作内容　　三、客房部主要岗位职责　　第二节　客房服务质量提升要点　　一、建立对客服务质量标准　　二、实行岗位责任制　　三、对服务员进行培训　　四、为日常服务确立时间标准　　五、与其他部门协调好　　六、广泛征求客人对客房服务质量的意见　　七、开展对客服务质量检查　　八、做好客房原始记录管理　　第三节　客房服务与管理制度及表单　　一、客房服务与管理制度　　二、客房服务程序与标准　　三、客房服务与管理表单　　……　第三章　星级酒店餐饮规范化管理　第四章　康乐服务规范化管理第二部分　星级酒店资源规范化管理　第五章　星级酒店人力资源规范化管理　第六章　星级酒店财务规范化管理　第七章　星级酒店工程管理第三部分　星级酒店环境规范化管理　第八章　酒店安全防护规范化管理　第九章　星级酒店员工安全卫生管理第四部分　星级酒店管理相关法规　附录1　旅游饭店星级的划分与评定（GB/T14308-2003）　　附录2　申请星级饭店的管理制度要求　　附录3　星级饭店的评定规则参考文献

章节摘录

第一部分　星级酒店服务规范化管理　　第一章　前厅服务与管理　　第一节　前厅的任务与人员配置　　前厅是客人与酒店接触的主要场所，是协调酒店所有对客服务的部门，涉及酒店提供的对客服务的诸多内容。
前厅也是形成客人对酒店的第一印象和最后印象的地方，它是酒店管理中的一个重要部门和服务工作的核心。
一、前厅的任务　　前厅的基本任务就是最大限度地推销客房商品及酒店其他产品，并协调酒店各部门，向客人提供满意的服务，使酒店获得理想的经济效益和社会效益。
具体地讲，前厅有以下七项主要任务。
（一）销售客房　　前厅部的首要任务是销售客房。
目前，我国有相当数量的酒店，前厅部赢利占其利润总额的50%以上。
前厅部推销客房数量的多与少，达成价格的高与低，不仅直接影响着酒店的客房收入，而且住店人数的多少和消费水平的高低，也间接影响着酒店餐厅、酒吧等营收部门的收入。
（二）正确显示房间状况　　前厅部必须在任何时刻都正确地显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等，为客房的销售和分配提供可靠的依据。
（三）提供相关服务　　前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。
（四）整理和保存业务资料　　前厅部应随时保持最完整、最准确的资料，并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

第一图书网, tushu007.com

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