第一图书网, tushu007.com

<<酒店康乐部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店康乐部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115204509

10位ISBN编号：7115204500

出版时间：2009-4

出版时间：人民邮电出版社

作者：刘俊敏

页数：174

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

第一图书网, tushu007.com

前言

“ 弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 ”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

分部门：本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

规范化：为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

实用化：本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“ 拿来即用 ”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述。
明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值。
以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“ 精细化、规范化、实用化 ”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书以精细化、规范化、实用化为原则，细化了酒店康乐部各工作事项。

全书内容包括酒店康乐部岗位与制度设计、娱乐中心精细化管理、健身中心精细化管理、球类活动中心精细化管理、美容美发中心精细化管理、保健中心精细化管理六部分内容。

本书适合酒店管理人员、酒店康乐部从业人员、高校酒店管理专业师生使用，也可以作为酒店康乐人员培训的实务教材。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店康乐部精细化管理与服务规范>>

书籍目录

第一章 康乐部岗位与制度设计第一节 康乐部服务事项与岗位设置一、康乐部服务事项二、康乐部岗位设置第二节 康乐部目标分解与岗位职责一、康乐部目标分解与绩效考核二、餐饮总监岗位职责与目标考核三、康乐部经理岗位职责与目标考核四、经理助理岗位职责与目标考核第三节 康乐部精细化管理制度设计一、康乐部员工工作制度二、康乐部员工培训制度三、康乐部会议管理制度四、康乐部卫生管理制度五、康乐部设备管理制度六、康乐部消防安全管理制度七、康乐部编外人员管理制度第四节 康乐部常用文书与表单一、康乐部客账通知单二、康乐部月营业统计表三、更衣柜长期租用登记表第二章 娱乐中心精细化管理第一节 娱乐中心岗位职责与绩效考核一、娱乐中心经理岗位职责与目标考核二、歌舞厅领班岗位职责与目标考核三、迎宾员岗位职责与目标考核四、音响师岗位职责与目标考核五、歌舞厅服务员岗位职责与目标考核六、游艺厅领班岗位职责与目标考核七、换币员岗位职责与目标考核八、游艺厅服务员岗位职责与目标考核九、棋牌室领班岗位职责与目标考核十、棋牌室服务员岗位职责与目标考核第二节 娱乐中心工作程序与关键问题一、音响操作程序与关键问题二、歌舞厅服务程序与关键问题三、游艺厅服务程序与关键问题四、棋牌室服务程序与关键问题五、麻将机清洗程序与关键问题六、音乐茶座服务程序与关键问题七、KTV包房服务程序与关键问题第三节 娱乐中心服务标准与服务规范一、歌舞厅服务规范二、游艺厅服务规范三、歌舞厅管理工作规范四、音响设备管理工作标准第四节 娱乐中心常用文书与表单一、娱乐中心预订委托书二、娱乐中心日营业登记表三、娱乐中心日工作汇总表第五节 娱乐中心服务质量提升技巧与方案一、娱乐中心迎宾与领位技巧二、包房过生日客人服务技巧三、歌舞厅服务推销技巧四、应对突发事件处理方案第三章 健身中心精细化管理第一节 健身中心岗位职责与绩效考核一、健身中心经理岗位职责与目标考核二、游泳馆领班岗位职责与目标考核三、救生员岗位职责与目标考核四、游泳馆服务员岗位职责与目标考核五、健身房领班岗位职责与目标考核六、教练员岗位职责与目标考核七、健身房服务员岗位职责与目标考核第二节 健身中心工作程序与关键问题一、游泳馆服务程序与关键问题二、健身房服务程序与关键问题第三节 健身中心服务标准与服务规范一、游泳馆服务标准二、健身房服务标准三、更衣室管理工作规范四、健身器材管理工作规范第四节 健身中心常用文书与表单一、健身房会员登记表二、健身陪练服务通知单三、健身房服务质量自检表第五节 健身中心服务质量提升技巧与方案一、客人溺水事件处理方案二、健身房客人问题应对方案第四章 球类活动中心精细化管理第一节 球类活动中心岗位职责与绩效考核一、球类活动中心经理岗位职责与目标考核二、高尔夫球练习场领班岗位职责与目标考核三、球童岗位职责与目标考核四、高尔夫球练习场服务员岗位职责与目标考核五、保龄球馆领班岗位职责与目标考核六、保龄球馆服务员岗位职责与目标考核七、台球厅领班岗位职责与目标考核八、台球厅服务员岗位职责与目标考核九、网球场领班岗位职责与目标考核十、网球场服务员岗位职责与目标考核第二节 球类活动中心工作程序与关键问题一、台球厅工作程序与关键问题二、网球场工作程序与关键问题三、保龄球馆工作程序与关键问题四、高尔夫球练习场工作程序与关键问题第三节 球类活动中心服务标准与服务规范一、网球场服务规范二、保龄球馆服务规范三、台球厅卫生管理规范与卫生标准四、保龄球馆卫生管理规范与卫生标准第四节 球类活动中心常用文书与表单一、球类活动团体包场预订委托单二、球类活动教练、陪练服务通知单三、球类活动中心营业日报表四、球类活动中心营业月报表第五节 球类活动中心服务质量提升技巧与方案……第五章 美容美发中心精细化管理第六章 保健中心精细化管理

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

（7）客人娱乐时，应站立在客人附近，随时为客人解答问题及提供服务，并在必要时向客人示范游戏机的玩法。

（8）对于具有竞赛功能的游戏机，如法拉利赛车、快乐山谷、摩托车越野赛等，服务员应组织客人参与比赛，并根据规定对比赛中的优胜者给予奖励。

（9）客人娱乐期间，服务员应视情况向客人提供饮料、小吃服务。

客人离去时，账单开具要准确，账款须当面点清。

（10）游戏机出现故障时，服务员应尽快设法排除；如果不能尽快排除，则应请客人谅解，并询问客人是否改玩别的游戏机。

（11）当客人示意结账时，服务员要主动将账单递给客人。

①如果客人要求挂账，服务员要请客人出示其房卡并与前台收银处联系。

待确认后，请客人核对账单并签字，服务员要认真审核客人的笔迹。

②如前台收银处未对客人资料进行确认或认定笔迹不一致时，应请客人现金支付。

（12）客人离开时，服务员要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

（13）服务员将客人送至门口，并礼貌地向客人道别。

（14）客人离开后．服务员应迅速清洁场地，整理好桌椅，准备迎接下一批客人的到来。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《酒店康乐部精细化管理与服务规范》适合酒店管理人员、酒店康乐部从业人员、高校酒店管理专业师生使用，也可以作为酒店康乐人员培训的实务教材。

职责与目标→明确岗位职责，找出绩效目标　　程序与关键→给出工作程序，指出关键问题　　标准与规范→制定执行标准，细化操作规范　　文书与表单→制作工具表单，列出文书示范　　技巧与方案→提升操作技巧，提供解决方案

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