

<<酒店管理经典案例>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理经典案例>>

13位ISBN编号：9787211062904

10位ISBN编号：7211062908

出版时间：2011-4

出版时间：福建人民

作者：陈文生

页数：253

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>

## <<酒店管理经典案例>>

### 内容概要

本书分上、下两编。

上编为案例及点评，选择了酒店日常发生的一部分典型个案进行分析评述，力图以小见大，从管理或营销的角度说明问题。

本编案例有的是作者亲身经历，有的是作者亲自听当事人所述。

每一篇案例均为作者编写和点评，素材可靠，感受深切。

下编为专题论述，则是作者在教学和实践中的所思所想及体会总结，希望能为酒店同仁带来思维上的启发和工作上的帮助。

## <<酒店管理经典案例>>

### 作者简介

陈文生，福建长乐人，酒店管理培训专家，评星员、总经理、顾问。  
著有《现代酒店服务与管理制度》、《酒店入职9节课》和《酒店督导管理10讲》等8部酒店专业书籍。

## <<酒店管理经典案例>>

### 书籍目录

上编：案例及点评

安全类案例

停车风波

深夜魅影

火灾来自人祸

更衣室的黑手

无主轿车

押金收据起风波

旅行箱事件

真伪难辨

钱款进出之间

客人报失手机之

不幸中的大幸

笔误

现金寄存对话录

保密房不保密

门卡失窃之后

骗局

营销类案例

选择

月饼销售战

不愉快的结账

“三角恋爱”

来自英国的预订电话

“好笑”背后的信息

与众不同的生日庆贺

第18号包厢

曾经理是否有错?

前厅类案例

发怒的女宾

1101房与1110房

总台响起“女高音”

小文上班的第一天

行李大搬迁

张冠李戴

叫醒：2点?14点?

换房出现的“意外”

被遗忘的房间

客房类案例

半夜送来早餐券

好心办了错事

洞房

委屈的泪水

特色枕头的启示

牙刷的疑惑

<<酒店管理经典案例>>

小贝买下的“苦果”

被丢弃的假牙

夜半惊叫声

遗落的名片

电话铃声来自门外

“黑洞”

客房参观记

“异常”行为的背后

结局虽然是轻松的

空房：VD与VC

滞后的发现

“不识字”客人的尴尬事

“领班包”的故事

餐饮类案例

“耗油牛肉”变成了“青椒炒牛肉”

中午也提供早餐

迟到的茶杯

“尽职”的服务员

“服务员是新来的，请原谅”

“这条鱼熟了吗？”

寿宴上的哭声

“太平燕”无“太平”

工程类案例

110V与220V

台商受伤的背后

宾客报修单

生命换取的教训

深夜呼救声

培训类案例

快乐的训练

游戏教学的魅力

企业文化类案例

团队餐厅的歌声

这样的“本本主义”好

为应聘者送一把椅子

理念类案例

“神秘客人”见闻录

并非成功的索赔

大堂副理的烦恼

“不专心”的担心

多此一举

一视同仁与VIP待遇

“自作主张”的风险

令专家尴尬的设备

硬件不足软件补？

## <<酒店管理经典案例>>

夜访曼谷“东方”

对“财产清单”思考的结果

“对不起，我没有这个权利”

一念之差

董事长的考题

下编：专题评述

如何提升酒店管理“执行力”？

酒店总经理应具备怎样的“领导力”？

酒店“软实力”的评价体系探讨

酒店核心竞争力体系

如何培育“快速反应”的竞争力？

点击“任务团队”

酒店营销：战略与策略

酒店营销：“4P”与“4C”

信息对称与服务创新

体验经济给酒店带来的?机

营销代表 促销代表

透视“钟点房”

星级酒店走出餐饮经营困境之管见

闲话“经济型+中档商务型”酒店

“设计酒店”：设计乎？

创意乎？

确认?落实?论证

补救?补偿?补位

客房：电源开关与插座

关于工作日记和早会

聚焦质检部

督导层：质量管理的中坚力量

现代酒店的S型管理

酒店与消费者的关系及其他

## &lt;&lt;酒店管理经典案例&gt;&gt;

## 章节摘录

如何提升酒店管理“执行力”？

酒店制度、程序、规范、标准的建立并不难，而难在是否得到准确和严格的执行；工作任务的布置下达也不难，而难于执行是否到位、符合预期。

这也就是酒店管理中是否达到应有的执行力度。

执行力的问题经常困扰着各级管理人员。

为提高执行力，笔者认为应当做到以下四个方面：组织有方，督导有力，狠抓落实，关注细节。

一、组织有方 组织即宣传、培训、下达和贯彻的过程。

所谓组织有方指的是：宣传，要将制度、任务的意义所在，讲足讲透；培训，让员工既要知其然，还要知其所以然；任务下达要做到目标明确，责任到人；而制度的贯彻则由简入繁，由松到紧，循序渐进，配套进行。

组织阶段不但不能忽视省略，而且还要多花些时间和精力，认真按以上要求去做。

只有组织阶段举轻若重了，才可能在执行中做到举重若轻，事半功倍。

例如，某一商务酒店长期以来只是要求部门经理每周参加一次例会，而且无须上缴文字材料。

新到任的总经理准备在部门经理中推行一项新的制度：要求部门经理每天上缴工作日志并参加每日一次的工作例会。

这一制度推行之前，新任总经理不遗余力地向部门经理宣传这一制度的种种好处，同时不急于要求大家一步到位，先是一周开三次早会（其中一次还作为一周的工作计划会），日志写多写少、写好写差不予评说。

执行了一段时间，大家慢慢养成写日记的习惯。

一个季度之后全面走向正轨。

有了工作日志，总经理可以对日志中反映的某些问题或在晨会前即作指示，或安排于晨会后另开专题会解决。

这样，每一天晨会的内容只涉及三个必须：必须强调、必须通报和必须在会上协调的，大大缩短了晨会时间，还克服了过去那种会上每人轮流发言、大家陪听甚至互相扯皮的现象。

从此，该酒店部门经理的工作效率和计划性明显提高，其执行各种制度、任务的力度也自然大大增强。

在组织阶段还必须借助企业文化的影响作用。

企业文化体现了企业的群体价值观和企业所推崇的精神理念，通过各种载体诸如制度、政策、口号（也包括总经理在员工大会的发言）、主题活动等来引领员工的思想潮流和意识形态。

在组织阶段，大力宣扬“执行文化”和“责任文化”，让员工明白：酒店重用和提拔对酒店的制度、任务执行力强的员工，奖赏和信任工作踏实、认真负责的员工，而反对急功近利、浮躁虚伪、懒散松垮、夸夸其谈等不良作风。

二、督导有力 制度、程序、规范、标准等的贯彻执行，任务工作的布置开展，都非常重要，倘若放任自流，很可能被执行走样、变形甚至没有执行，从而达不到预期目标。

因此在执行过程中，监督、指导就成了管理人员特别是基层管理人员日常工作的主要职责和内容。

大量实践表明，要求下级做到的上级首先必须做到；要求下级掌握的，上级本身应当先掌握；要求下级努力完成任务，上级则必须身先士卒。

榜样的力量是巨大的，身体力行的管理人员才可能在督导中说话有力。

当然，督导有力还不仅在于监督频度和指令力度，更重要的还要看管理人员自身的专业素养和人格魅力。

专业素养（专业知识、技能水平、工作经验）越高，在员工中的威信也越高；人格魅力（率先示范、勤于补位、克己自律、关怀员工）越强，越能获得员工的信任和敬佩，这些对督导所产生的效果自然都会有极大的影响。

……

<<酒店管理经典案例>>



## <<酒店管理经典案例>>

### 媒体关注与评论

酒店服务问题从根本上说都是管理问题，因此，任何服务问题都必须从管理上找原因。比“管理”更高的升华则是“理念”，管理者有什么样的理念，就会产生什么样的制度和服务。

陈文生先生的案例研究正是从管理的高度和理念的深度论析案例，鞭辟入里，使一个个普通简单的案例闪出思想的火花，点明管理的精髓。

酒店管理者不妨忙里偷闲，读读这本贴近酒店现实的书，也可作为日常培训的实用教材。

——上海社科院旅游研究中心主任、《饭店世界》主编 王大悟 《酒店管理经典案例》的点评有一定的高度和深度。

高度在于作者能够从经营和管理的视角看问题，深度在于能以理念是非加以剖析。

即使是普通的服务案例，作者也不就事论事，而是从管理上找原因。

经营管理类的案例点评更是蕴含着令人信服的鲜明观点和崭新理念，十分精辟、深刻。

这些案例看似平常，平时难以引起关注和重视，而作者却留意捕捉，精心挖掘，以小见大，意义深刻，在其评析中处处体现现代的营销观念和管理思想，令人抚书品味，掩卷难忘。

——《中国旅游报》社长 陈志学

<<酒店管理经典案例>>

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>