第一图书网, tushu007.com

<<海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册>>

图书基本信息

书名：<<海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册>>

13位ISBN编号：9787306038791

10位ISBN编号：7306038796

出版时间：2011-5

出版时间：刘凤波 中山大学出版社 (2011-05出版)

作者：刘凤波 编

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

温泉休闲度假旅游是现代旅游业多元化发展的方向之一，也是当前中国旅游业尤为活跃的新兴产业。
《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》以撰写温泉旅游行业标志性管理实务著作为宗旨，将“代表未来温泉旅游的发展方向之一”的海泉湾管理模式系统加以阐述。
《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》共分五编，包括海泉湾休闲度假产品综合概况、海泉湾海洋温泉度假区管理理念与管理模式、海泉湾海洋温泉管理实务、海泉湾温泉服务标准以及海泉湾海洋温泉实务操作经典案例。
其中，“综合概况”编分析海泉湾度假区概况和产品体系；“管理理念与管理模式”编介绍海泉湾管理模式精要；“管理实务”编提炼具体运营部门的详细工作关系结构、流程和制度；“服务标准”编展现海泉湾的服务体系和服务标准；“经典案例”编则精心选用海泉湾运营过程中各种成功服务和投诉案例，并加以点评和分析。
《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》充分展现当代中国顶级温泉旅游企业实务管理的理念、技能和方法，既是一本温泉管理的实务工作指南，也是一项探索性的研究总结；既为温泉从业人员提供有益的借鉴，也适合旅游管理专业大中专院校学生和研究人员使用。
因而，《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》既可作为温泉从业人员的参考书，也可作为旅游目的地开发与管理实务课程的相关教科书。

书籍目录

序前言第一编 海泉湾休闲度假产品综合概况第一章 海泉湾的综合产品系统第一节 港中旅（珠海）海泉湾度假区概况第二节 海泉湾的产品战略第三节 海泉湾的产品体系第二章 海洋温泉产品体系第一节 温泉项目群第二节 保健项目群第三节 温泉养生餐饮项目群第四节 健康体检中心项目群第二编 海泉湾海洋温泉度假区管理理念与管理模式第三章 海泉湾海洋温泉管理模式第一节 海泉湾管理理念的基本哲学第二节 海泉湾管理模式的核心体系第三节 海泉湾的公司战略第四节 海洋温泉的发展战略第四章 海泉湾海洋温泉管理的现状与未来第一节 海泉湾管理的现状第二节 海泉湾的未来发展第三节 海泉湾海洋温泉的现状与未来发展趋势第三编 海泉湾海洋温泉管理实务第五章 海泉湾温泉决策管理系统第一节 总经理室概述第二节 工作关系及岗位职责第三节 海洋温泉营运的总体框架第六章 海泉湾海洋温泉行政人事管理第一节 行政人事管理概述第二节 工作关系及岗位职责第三节 人力资源管理规范和流程第四节 制服管理制度第五节 环境卫生综合质量管理制度第六节 温泉水质控制制度第七章 海泉湾海洋温泉财务管理第一节 温泉财务管理概述第二节 工作关系及岗位职责第三节 内部会计控制管理制度第四节 营业收入管理第五节 成本费用管理第六节 货币资金管理第七节 温泉门票管理第八章 海泉湾海洋温泉核心营业部门管理第一节 温泉部管理第二节 保健部管理第三节 餐饮部管理第四节 体检中心第五节 低碳发展与节能降耗第九章 海泉湾海洋温泉市场管理第一节 市场管理概述第二节 工作关系及岗位职责第三节 市场销售第四节 市场策划第五节 温泉会所管理第十章 海泉湾海洋温泉工程管理第一节 海洋温泉工程管理概述第二节 工作关系及岗位职责第三节 工程管理实践工作指南第四节 工程节能降耗管理第十一章 海泉湾海洋温泉物业管理第一节 温泉物业管理概述第二节 工作关系及岗位职责第三节 治安与消防安全管理制度第四节 公共区域卫生管理第五节 员工宿舍区管理第十二章 海泉湾应急管理第一节 应急预案体系第二节 防台风、暴雨应急处理及流程第三节 火灾应急处理及流程第四节 游客受伤应急处理及流程第五节 游客溺水应急处理及流程第六节 游客财物丢失应急处理及流程第七节 食物中毒应急处理及流程第十三章 海泉湾企业文化及团队建设第一节 党群工作部概述第二节 党群工作部工作流程第三节 工会工作制度第四节 海泉湾企业文化及团队建设第四编 海泉湾温泉服务标准第十四章 海泉湾服务体系第一节 海泉湾服务质量管理战略第二节 海泉湾温泉服务策略第三节 海洋温泉服务理念——“ 三温 ”服务第四节 温泉服务重塑范例——“ 服务百分百 ”活动第五节 海泉湾“ 科学泡汤 ”服务模式第十五章 海泉湾温泉服务标准第一节 温泉业标准第二节 海洋温泉服务标准第五编 海泉湾海洋温泉实务操作经典案例第十六章 海泉湾海洋温泉服务案例第一节 成功服务案例第二节 服务投诉案例附录Ⅰ 海泉湾大事记附录Ⅱ 海洋温泉管理表格附录Ⅲ 海洋温泉管理标准流程参考文献后记

章节摘录

版权页：插图：2.前厅领班（1）岗位要求。
直接对温泉接待组主管负责，负责前厅的日常管理工作，做好每天的工作计划和小结。
（2）岗位职责。
负责检查员工的仪容仪表和工作进程，督导员工按章办事；负责员工的排班、考勤，做好员工的工作绩效考核评估，评定员工业绩；直接参与对客的接待，根据工作流程对员工服务进行督导；制订本班组的培训计划，定期对员工进行业务培训和考核，不断提高员工的业务技能和服务质量；负责前厅的财物管理，协助主管做好日常盘点与维护保养工作；明确掌握客人预订情况，受理销售部门有关客情接待的预报，协助上级做出合理化安排，并通知相关部门，确保接待工作的顺畅；做好卫生工作计划，坚持每天的例行检查，保持前厅环境的干净、舒适。
（3）任职要求。
具备旅游管理类相关专业大学专科及以上学历，具有广泛、深入的前厅部业务管理知识和温泉行业知识，以及2年以上温泉管理的相关工作经验。

编辑推荐

《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》以撰写中国温泉旅游行业标志性管理实务著作为编写宗旨，将“代表未来温泉旅游的发展方向之一”的海泉湾管理模式系统地加以诠释和说明。
《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》既是一本温泉管理的实务工作指南，也是一项探索性的研究总结，力图对港中旅温泉管理模式的发展起到指导和示范作用。
《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》是中国目前第一本将温泉旅游行业复杂经营管理系统作形象化总结的著作。
书中将很多鲜为人知的温泉旅游行业宝贵运营经验系统化展示，可阅读性和可操作性强。
《海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册》首次以概念图的形式将海泉湾庞大复杂的经营管理系统形象生动又条理清晰地加以阐释。
每一位身处其中的阅读者都能通过各岗位的工作关系概念图很容易地找到自己的位置，进而从容洞察温泉经营管理系统的结构和变化。

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