

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店岗位要求及上岗培训实务大全>>

13位ISBN编号：9787511908520

10位ISBN编号：7511908527

出版时间：2013-1

出版时间：中国时代经济出版社

作者：王舒

页数：448

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>

## 前言

酒店是在古时候的“亭驿”“客舍”“客栈”的基础上，随着人类的进步、社会经济的发展，科技文化、交通运输的发达而发展起来的。

现代社会经济的发展，带来了世界旅游、商务的兴旺，酒店业也随之迅速成为集住宿、餐饮、康乐、商务、旅游、会议服务等众多业务于一体的综合性服务行业。

而且是越来越豪华、越来越现代化。

回顾中国酒店业的发展，从上世纪80年代初的茫然无措，90年代的突然崛起，再到现在的生机盎然。

历经20余载的风雨兼程，生命力愈加旺盛。

早在上个世纪80年代初，英国的《泰晤士日报》就刊发消息称，北京一夜之间出现了一家国际标准的大酒店，因而中国的酒店业成为最早从计划经济向市场经济转型的行业之一（泰晤士日报，1982?4?29）。

在此后的20多年中，中国酒店业更是伴随着国际酒店业的发展与渗透，取得了良好的发展趋势。

美国著名酒店房地产行业研究咨询机构lodging：Econometrics（LE）的总裁帕特里克·福特接受《第一财经日报》专访时指出：“整个亚太地区酒店业建设规模相当大，其中将近半数发生在中国。”福特认为，巨额资本流向亚洲，特别是中国，而且这种速度会在10年内保持平稳。

预计到2020年，中国将成为全球最大的旅游目的地。

作为较早提出与国际接轨的行业，我国酒店在建筑风格、装潢和设施设备等硬件标准虽然已达到或超过国外酒店，但在人才培养和教育方面还难以达到国际酒店集团的标准，酒店员工培训市场化程度不高却成为阻碍酒店品牌走向国际的重要因素。

当我们把“以人为本、宾至如归”等理念作为酒店文化的核心理念的时候，我们又有多少员工能真正透澈理解其内在的含义，并能顾及到每位客人？

当我们关注国际酒店的服务管理水平普遍高于国内酒店服务管理水平时，是否思考过是什么原因造成了这种差异？

喜来登的“关爱”、香格里拉的“关怀”、假日的“关注”、凯悦的“客人的期望”等等这些世界著名国际酒店集团，都是把一个普通的词汇，演变成核心理念，通过“客人满意服务标准”的建立，运用培训这一有效手段，让每位员工牢记：“我们的客人是谁？

客人的期望是什么？

我们如何满足客人的期望？

如何令其喜出望外？

国际酒店管理集团的员工就是在这样的入职教育中，充分了解服务的重要性以及如何才能实施令客人满意的服务理念！

酒店企业文化的核心应该围绕客人的需求来确定，这就是国内外酒店在服务上存在差异的根本原因之一。

酒店是一个拥有多个职能部门的复杂系统，并由总经理作为目标决策层、部门经理作为管理执行层、岗位主管作为运作执行层、各部门一线服务人员作为具体操作层所构成的等级执行链系统。

要使整个酒店管理系统有效地运行，树立本酒店的品牌形象，就必须在正确把握酒店外部环境和内部条件的基础上，把培训制度化，让每个人都有接受培训的机会。

完善的培训体系是使培训达到预期效果的根本保证，培训的成功，同样也是人事制度的成功、企业文化的成功。

国际酒店的培训之路为我们创造了一种可行的培训模式，借鉴和吸收国际酒店在培训方面的成功经验，是我国酒店业在培训方面的发展之路。

为此，我们编写了本书，以酒店服务知识为素材，以广大酒店的管理者、培训人员及一线服务人员为读者对象，使酒店员工在为客人服务时，知道应该怎么做，应熟悉哪些知识，应遵守哪些规则，必须具备和掌握哪些技能，从而提高自身素质，成为一名优秀的酒店员工，为宾客提供优质、满意的服务。

本书既是一本酒店服务教科书，又是酒店管理人员进行管理的参考书。

一方面，它可以为酒店的经理人实施日常管理工作，培训人员制订培训方案以及一线服务人员日常对客户服务提供指引与参考，并在具体实践中得以运用，达到立竿见影的效果；另一方面，它也可以为各院校酒店管理专业的学生提供一个学习研究的材料，从中不断地提升自己，完善自己。

本书的特点是理论知识直观性、系统性、通俗性；方法技能规范性、实用性和可操作性。

它涵盖了现代酒店管理、培训、服务的各个层面，涉及酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、安全保卫部以及公关部、工程部、财务部等各个部门的岗位要求与业务培训标准，是现代酒店工作人员不可多得的案头工具书。

本书在编写过程中参考和借鉴了大量同类书籍，在此，表示感谢。

由于编者水平有限，书中缺憾自是难免，诚望广大读者、特别是长期在酒店各岗位上的实际操作人员提出宝贵意见，并予以批评指正。

编者

## 内容概要

《新编现代酒店岗位要求及上岗培训实务大全》以酒店服务知识为素材，以广大酒店的管理者、培训人员及一线服务人员为读者对象，使酒店员工在为客人服务时，知道应该怎么做，应熟悉哪些知识，应遵守哪些规则，必须具备和掌握哪些技能，从而提高自身素质，成为一名优秀的酒店员工，为宾客提供优质、满意的服务。

## 书籍目录

第1章 现代酒店的组织形式与管理职能1.1 现代酒店的组织形式1.1.1 现代酒店组织的基本含义及主要内容1.1.2 现代酒店组织结构形式及其内涵1.1.3 影响组织结构的因素1.1.4 现代酒店组织设置原则1.1.5 现代酒店组织结构的变化趋势1.1.6 现代酒店常用分部组织形式1.1.7 影响员工行为和工作态度的酒店组织因素1.1.8 现代酒店组织效能评价指标1.2 现代酒店的管理职能1.2.1 现代酒店的管理职能1.2.2 现代酒店管理的计划职能1.2.3 现代酒店管理的组织职能1.2.4 现代酒店管理的控制职能1.2.5 现代酒店管理的指挥职能1.2.6 现代酒店管理的协调职能第2章 现代酒店员工培训概述2.1 现代酒店员工上岗培训的基本知识2.1.1 现代酒店员工上岗培训的定义2.1.2 现代酒店员工上岗培训的特点2.1.3 现代酒店员工上岗培训的内容2.1.4 现代酒店员工上岗培训的一般程序2.1.5 现代酒店员工上岗培训的方法2.1.6 现代酒店员工上岗培训方式的选择原则2.1.7 现代酒店员工上岗培训工作应遵循的原则2.1.8 现代酒店员工上岗培训的意义2.1.9 现代酒店员工上岗培训的考核2.1.10 现代酒店员工上岗培训的评估2.1.11 培训人员的素质要求与技能培养2.2 现代酒店员工上岗培训的实施2.2.1 现代酒店新员工入职培训2.2.2 现代酒店员工基本知识培训2.2.3 现代酒店员工业务素质培训2.2.4 现代酒店员工从业意识培训2.2.5 现代酒店员工职业道德培训2.2.6 现代酒店员工工作技能培训2.2.7 现代酒店员工服务礼仪培训第3章 现代酒店总经理办公室岗位要求与主管领班及管理层的培训3.1 现代酒店总经理办公室岗位职责及要求3.1.1 现代酒店总经理岗位要求3.1.2 现代酒店总经理助理岗位要求3.1.3 现代酒店总经理秘书岗位要求3.1.4 现代酒店副总经理岗位要求3.1.5 现代酒店总经理办公室主任岗位要求3.1.6 现代酒店总经理办公室文员岗位要求3.2 现代酒店主管领班及管理层的培训3.2.1 现代酒店管理层的培训3.2.2 现代酒店管理层人员培训的侧重点3.2.3 现代酒店管理层人员的能力要求3.2.4 现代酒店主管领班(基层管理层)的地位3.2.5 现代酒店主管领班(基层管理层)的能力要求3.2.6 现代酒店主管领班(基层管理层)的培训3.2.7 现代酒店经理层的培训第4章 现代酒店前厅部岗位要求与上岗培训标准4.1 现代酒店前厅部岗位职责及要求4.1.1 现代酒店前厅部的岗位认知4.1.2 现代酒店前厅部的岗位配置4.1.3 现代酒店前厅部员工职业能力要求4.1.4 现代酒店前厅部经理岗位职责及要求4.1.5 现代酒店前厅部副经理岗位要求4.1.6 现代酒店前厅部值班经理岗位要求4.1.7 现代酒店前厅部服务经理岗位要求4.1.8 现代酒店前厅部大堂副理岗位要求4.1.9 现代酒店前厅部主管岗位要求4.1.10 现代酒店前厅部领班岗位职责及要求4.1.11 现代酒店前厅部迎宾员岗位要求4.1.12 现代酒店前厅部接待处工作人员岗位职责及要求4.1.13 现代酒店前厅部订房处主管领班岗位要求4.1.14 现代酒店前厅部问询处主管领班岗位职责及要求4.1.15 现代酒店前厅部问讯处工作人员岗位要求4.1.16 现代酒店前厅部礼宾处工作人员岗位职责及要求4.1.17 现代酒店前厅部电话房工作人员岗位要求4.1.18 现代酒店前厅部商务中心工作人员岗位要求4.1.19 现代酒店前厅部车队主管领班岗位职责及要求4.1.20 现代酒店前厅部总台收银员岗位要求4.2 现代酒店前厅部上岗培训标准4.2.1 现代酒店前厅部订房服务上岗培训标准4.2.2 现代酒店前厅部接待服务上岗培训标准4.2.3 现代酒店前厅部礼宾服务上岗培训标准4.2.4 现代酒店前厅部总机及商务中心服务上岗培训标准第5章 现代酒店客房部岗位要求与上岗培训标准5.1 现代酒店客房部岗位职责及要求5.1.1 现代酒店客房部岗位认知5.1.2 现代酒店客房部客务总监的岗位职责与要求5.1.3 现代酒店客房部经理的岗位职责与要求5.1.4 现代酒店客房部副经理的岗位职责与要求5.1.5 现代酒店客房部主管的岗位职责与要求5.1.6 现代酒店客房部楼层领班的岗位职责与要求5.1.7 现代酒店客房部楼层服务员岗位职责与要求5.1.8 现代酒店客房部白班楼层服务员岗位职责与要求5.1.9 现代酒店客房部中班楼层服务员岗位职责与要求5.1.10 现代酒店客房部服务中心主管岗位职责与要求5.1.11 现代酒店客房部服务中心信息员岗位职责5.1.12 现代酒店客房部勤杂工岗位职责5.1.13 现代酒店客房部卫生服务员岗位职责5.2 现代酒店客房部上岗培训标准5.2.1 客房接待服务培训标准5.2.2 客人入住登记服务培训标准5.2.3 客房酒水饮料服务培训标准5.2.4 客房检查培训服务标准5.2.5 客房部主管领班排房服务培训标准5.2.6 客房部业务及管制与服务培训标准5.2.7 中式、西式铺床培训标准5.2.8 开夜床服务培训标准5.2.9 客房部安全培训服务标准5.2.10 客衣送洗服务培训标准5.2.11 客房卫生清扫服务培训标准5.2.12 客房设施维护修养流程5.2.13 客房物品、设备管理流程5.2.14 “DND”房服务培训标准5.2.15 房态更改服务培训标准5.2.16 P(贵宾)接待服务培训标准5.2.17 客房突发事件处理培训标准5.2.18 客房部查房工作培训标准第6章 现代酒店餐饮部岗位要求与上岗培训标准6.1 现代酒店餐饮部岗位职责及要求6.1.1 现代酒店餐饮部岗位认知6.1.2 饮食总监的岗位职责与要求6.1.3 餐饮部经理岗位职责与要求6.1.4 餐饮部副经理岗

位职责与要求6.1.5 餐厅主管岗位职责与要求6.1.6 餐厅领班岗位职责与要求6.1.7 宴会部经理岗位职责与要求6.1.8 宴会部主管岗位职责与要求6.1.9 宴会部领班岗位职责与要求6.1.10 酒水部经理岗位职责与要求6.1.11 中餐厅主管领班岗位职责与要求6.1.12 西餐厅主管领班岗位职责与要求6.1.13 服务员岗位职责与要求6.1.14 中西餐主厨岗位职责与要求6.1.15 厨房各岗位职责与要求6.2 现代酒店餐饮部上岗培训标准6.2.1 餐饮部服务员基本服务技能培训6.2.2 餐饮部服务员备餐服务培训标准6.2.3 餐饮部服务员早茶服务培训标准6.2.4 餐饮部服务员正餐服务的培训标准6.2.5 餐饮部中餐的服务培训标准6.2.6 餐饮部服务员西餐服务培训标准6.2.7 餐饮部服务员团体餐服务培训标准6.2.8 餐饮部服务员自助餐服务培训标准6.2.9 餐饮部服务员客房送餐服务标准6.2.10 餐饮部服务员宴会服务培训标准6.2.11 餐饮部服务员酒会服务培训标准6.2.12 餐饮部服务员鸡尾酒会服务培训标准6.2.13 餐饮部服务员冷餐会服务培训标准6.2.14 餐饮部服务员酒水服务培训标准6.2.15 餐饮部服务员咖啡服务培训标准6.2.16 餐饮部服务员餐后收银培训标准6.2.17 餐饮部服务员餐后清洁培训标准6.2.18 餐饮部服务员卫生操作培训标准6.2.19 餐饮部服务员日常检查培训标准6.2.20 餐饮部厨房工作人员卫生习惯培训标准6.2.21 餐饮部厨房工作人员防火安全培训标准6.2.22 餐饮部服务员特殊情况处理培训标准第7章 现代酒店安全保卫部岗位要求及上岗培训标准7.1 现代酒店安全保卫部的岗位职责及要求7.1.1 现代酒店安全保卫部的岗位认知7.1.2 现代酒店安全保卫部的工作特点7.1.3 现代酒店安全保卫部的职责范围7.1.4 现代酒店安全保卫部经理的岗位职责及要求7.1.5 现代酒店安全保卫部副经理的岗位职责及要求7.1.6 现代酒店安全保卫部主管的岗位职责及要求7.1.7 现代酒店安全保卫部领班的岗位职责及要求7.1.8 现代酒店安全保卫部内保主管的岗位职责及要求7.1.9 现代酒店安全保卫部内保领班的岗位职责及要求7.1.10 现代酒店安全保卫部警卫班长的岗位职责及要求7.1.11 现代酒店安全保卫部保安人员的岗位职责及要求7.1.12 现代酒店安全保卫部消防中心工作人员的岗位职责及要求7.2 现代酒店安全保卫部的上岗培训标准7.2.1 安全保卫部重点区域的安全防范培训标准7.2.2 重大活动安全保卫工作7.2.3 重要宾客保卫工作培训标准7.2.4 客房区域安全保卫工作培训标准7.2.5 大门口安全保卫工作培训标准7.2.6 大厅安全保卫工作培训标准7.2.7 娱乐场所安全保卫工作培训标准7.2.8 停车场安全保卫工作培训标准7.2.9 公共场所安全保卫工作培训标准7.2.10 保安部灾害事故预防培训标准7.2.11 保安部财务失窃问题处理培训标准7.2.12 保安部员工对客人违法事件处理培训标准7.2.13 保安部员工警用器材使用培训标准第8章 现代酒店康乐部岗位要求与上岗培训标准8.1 现代酒店康乐部的岗位职责及要求8.1.1 现代酒店康乐部的岗位认知8.1.2 现代酒店康乐部的管理特点8.1.3 现代酒店康乐部的岗位配置8.1.4 现代酒店康乐部经理的岗位职责及要求8.1.5 现代酒店康乐部副经理的岗位职责及要求8.1.6 现代酒店康乐部主管领班的岗位职责及要求8.1.7 现代酒店康乐部游戏厅工作人员岗位职责及要求8.1.8 现代酒店康乐部歌舞厅工作人员岗位职责及要求8.1.9 现代酒店康乐部桌球室工作人员岗位职责及要求8.1.10 现代酒店康乐部美容室工作人员岗位职责及要求8.1.11 现代酒店康乐部健身房工作人员岗位职责及要求8.1.12 现代酒店康乐部棋牌室工作人员岗位职责及要求8.1.13 现代酒店康乐部门卫岗位职责及要求8.2 现代酒店康乐部上岗培训标准8.2.1 康乐部一般服务规程培训标准8.2.2 游戏厅服务培训标准8.2.3 歌舞厅服务培训标准8.2.4 音乐茶座服务培训标准8.2.5 卡拉OK服务培训标准8.2.6 KTV服务培训标准8.2.7 多功能厅服务培训标准8.2.8 桌球室服务培训标准8.2.9 美容美发服务培训标准8.2.10 健身房服务培训标准8.2.11 棋牌室服务培训标准8.2.12 网球服务培训标准8.2.13 保龄球服务培训标准8.2.14 游泳池服务培训标准8.2.15 桑拿浴室服务培训标准8.2.16 康乐部工作人员突发事件——客人意外受伤的处理培训标准第9章 现代酒店商场部岗位要求及上岗培训标准9.1 现代酒店商场部岗位职责及要求9.1.1 现代酒店商场部的岗位认知9.1.2 现代酒店商场部的作用9.1.3 现代酒店商场部的工作内容9.1.4 现代酒店商场部的工作特点9.1.5 现代酒店商场部经理岗位职责与要求9.1.6 现代酒店商场部副经理岗位职责与要求9.1.7 现代酒店商场部领班岗位职责与要求9.1.8 现代酒店商场部商品主管岗位职责与要求9.1.9 现代酒店商场部营业主管岗位职责与要求9.1.10 现代酒店商场部采购主管岗位职责与要求9.1.11 现代酒店商场部仓库主管的岗位职责与要求9.1.12 现代酒店商场部财务主管岗位职责与要求9.1.13 现代酒店商场部营业员岗位职责与要求9.1.14 现代酒店商场部会计岗位职责与要求9.1.15 现代酒店商场部收银员岗位职责与要求9.1.16 现代酒店商场部采购员岗位职责与要求9.1.17 现代酒店商场部仓管员岗位职责与要求9.2 现代酒店商场部上岗培训标准9.2.1 现代酒店商场部商品销售培训标准9.2.2 现代酒店商场部商品保管培训标准9.2.3 现代酒店商场部商品售后服务培训标准9.2.4 现代酒店商场部商品退换培训标准9.2.5 现代酒店商场部入库储存培训标准9.2.6 现代酒店商场部卫生管理培训标准9.2.7 现代酒店商场部柜台服务员应

急应变服务培训标准第10章 现代酒店工程部岗位要求与培训标准10.1 现代酒店工程部岗位职责及要求10.1.1 现代酒店工程部的岗位认知10.1.2 现代酒店工程部的工作任务10.1.3 现代酒店工程部的岗位配置10.1.4 现代酒店工程部的岗位职能10.1.5 现代酒店工程部经理岗位职责与要求10.1.6 现代酒店工程部副经理岗位职责与要求10.1.7 现代酒店工程部运行经理岗位职责与要求10.1.8 现代酒店工程部主管岗位职责与要求10.1.9 现代酒店工程部主管工程师岗位职责与要求10.1.10 现代酒店工程部领班岗位职责与要求10.1.11 现代酒店工程部维修经理岗位职责与要求10.1.12 现代酒店工程部电气组岗位职责与要求10.1.13 现代酒店工程部机械组岗位职责与要求10.1.14 现代酒店工程部土木装修组岗位职责与要求10.1.15 现代酒店工程部燃料供应员岗位职责与要求10.1.16 现代酒店工程部水质处理化验员岗位职责与要求10.1.17 现代酒店工程部电气、仪表计量维修工岗位职责与要求10.1.18 现代酒店工程部其他岗位工程技术人员岗位职责与要求10.1.19 现代酒店工程部公卫绿化人员岗位职责与要求10.2 现代酒店工程部上岗培训标准10.2.1 现代酒店工程部设备选购培训标准10.2.2 现代酒店工程部设备验收培训标准10.2.3 现代酒店工程部设备安装调试培训标准10.2.4 现代酒店工程部设备操作培训标准10.2.5 现代酒店工程部设备日常维护培训标准10.2.6 现代酒店工程部设备点检培训标准10.2.7 现代酒店工程部设备维修培训标准10.2.8 现代酒店工程部设备改造、更新培训标准10.2.9 现代酒店工程部设备事故处理培训标准10.2.10 现代酒店工程部高空作业培训标准10.2.11 现代酒店工程部客房维修操作培训标准第11章 现代酒店公关部岗位要求与上岗培训标准11.1 现代酒店(饭店)公关部的岗位职责及要求11.1.1 现代酒店公关关系的认知11.1.2 现代酒店公关部的岗位认知11.1.3 公关部经理的岗位职责与要求11.1.4 公关部主管的岗位职责与要求11.1.5 公关部代表的岗位职责与要求11.1.6 公关部专员的岗位职责与要求11.1.7 公关部信息主管的岗位职责与要求11.1.8 公关部美术组工作人员的岗位职责与要求11.2 现代酒店公关部员工的上岗培训标准11.2.1 现代酒店公关部员工日常工作培训标准11.2.2 现代酒店目标确立培训标准11.2.3 现代酒店公关计划制定培训标准11.2.4 现代酒店公关计划组织实施培训标准11.2.5 现代酒店公关计划组织实施时机选择培训标准11.2.6 现代酒店公关部电话处理培训标准11.2.7 现代酒店公关部庆典活动组织实施培训标准11.2.8 现代酒店公关部市场调查培训标准11.2.9 现代酒店公关部市场预测培训标准第12章 现代酒店财务部岗位要求与上岗培训标准12.1 现代酒店财务部的岗位职责及要求12.1.1 现代酒店财务部的岗位认知12.1.2 现代酒店财务部的工作任务12.1.3 现代酒店财务总监的岗位职责与要求12.1.4 现代酒店财务部经理的岗位职责与要求12.1.5 现代酒店财务部会计人员的岗位职责与要求12.1.6 现代酒店财务部成本主管的岗位职责与要求12.1.7 现代酒店财务部账册主管的岗位职责与要求12.1.8 现代酒店财务部出纳人员的岗位职责与要求12.1.9 现代酒店财务部电脑主管的岗位职责与要求12.1.10 现代酒店财务部资金主管的岗位职责与要求12.1.11 现代酒店财务部银行送款员的岗位职责与要求12.1.12 现代酒店财务部税务专员的岗位职责与要求12.1.13 现代酒店财务部工资核算员的岗位职责与要求12.1.14 现代酒店财务部收银员的岗位职责与要求12.2 现代酒店财务部上岗培训标准12.2.1 现代酒店财务预测工作培训标准12.2.2 现代酒店财务决策工作培训标准12.2.3 现代酒店财务分析工作培训标准12.2.4 现代酒店财务部固定资产管理培训标准12.2.5 现代酒店财务部利润管理培训标准12.2.6 现代酒店财务部现金管理培训标准12.2.7 现代酒店财务部流动资金管理培训标准12.2.8 现代酒店财务部报销管理培训标准12.2.9 现代酒店财务部会计核算培训标准参考书目

## 章节摘录

第1章 现代酒店的组织形式与管理职能 1.1现代酒店的组织形式 1.1.1现代酒店组织的基本含义及主要内容 1.现代酒店组织的基本含义包括两方面内容： (1) 根据酒店的战略目标和业务特点,对酒店所拥有的各种资源进行合理的配置,以形成综合接待能力,并形成最佳效益的过程。

(2) 按照组织任务和经营目标的要求,进行组织设计,建立合理的组织结构,并规定各层次相应的责权的要求,即通常所说的组织管理。

2.酒店组织管理的主要内容 (1) 根据酒店的实际情况和酒店计划所定的目标,列出达到目标所必须进行的活动和工作,将这些活动和工作合并和组合,设置相应的组织结构和部门及人员来分别负责这些活动和工作。

(2) 制定各部门和人员的权力和责任范围,酒店组织内人员之间的权责关系,明确酒店各项工作之间的协调关系和隶属关系,从而形成酒店的指挥和工作体系。

(3) 制定一系列的规章制度,保障酒店组织和运作,使酒店组织的效能得到最大的发挥。

1.1.2现代酒店组织结构形式及其内涵 1.金字塔结构形式 酒店的组织结构呈金字塔形式(如图1-1所示),酒店的全体员工按照其担任的具体工作可以划分为四个层次: 图1-1金字塔组织结构示意图 (1) 决策层。

这一层是由酒店高层管理人员组成,如总经理、副总经理和酒店顾问等。在这一层工作的员工主要职责是对酒店的主要经营管理活动进行决策和宏观控制,对酒店重要发展战略和产业经营目标进行研究并组织实施。

(2) 管理层。

这一层由酒店中层管理人员担任,如各部门经理、经理助理、行政总厨、厨师长等。他们的主要职责是按照决策层作出的经营管理政策,具体安排本部门的日常工作,管理层在酒店中起着承上启下的作用,他们是完成酒店经营目标的直接责任承担者。

(3) 执行层。

这一层由酒店中担任基层管理工作的员工组成,如主管、领班、值班长等。执行层人员的主要职责是执行部门下达的工作计划,指导操作层的员工完成具体的工作,他们直接参与酒店服务工作和日常工作的检查、监督,保证酒店经营管理活动的正常进行。

(4) 操作层。

这一层包括酒店的一线服务人员及担任其他职能部门工作的员工,如:迎宾员、厨师、服务员等。操作层员工职责是接受部门指令为顾客提供标准化、规范化服务。

2.直线一职能制 直线一职能制是目前我国酒店普遍采用的组织结构形式。这种结构形式吸收了“直线制”控制严密的长处和“职能制”充分发挥专业人员作用的长处,兼有这两种组织结构的优点(如图1-2所示)。

图1-2直线一职能制酒店组织结构示意图在上下层之间用直线连接的,则有直接的管理关系,若无直线连接,即使层次较高,也无直接的管理权。

C、D、E的职位均高于F、G,但他们之间无直线连接,因此,F、G对C、D、E均无隶属关系。

直线一职能制的组织结构形式规定,下级只接受直接上级的指令。

在直线一职能制的组织结构形式下,酒店的各部门分为主线部门与职能部门两大类,主线部门是直接为酒店创利的部门,如客房部、餐饮部、商场部等。

其他非直接创利的部门称为职能部门,如财务部门、人事部门等。

1.1.3影响组织结构的因素 组织结构是发挥组织功能的基本形式和框架,合理的组织结构可以保障组织运行的效率和秩序。

影响组织结构的因素,主要包括: 1.组织目标和经营战略 不同的组织目标和经营战略,决定组织的功能设计,由此形成不同的组织结构形式。

战略重点的改变,必然要求调整功能设计,并从而调整和创新组织结构。

2.环境 任何组织作为社会的一个单位,都存在于一定的环境中。



构成组织外部环境的因素，包括社会经济、政治、文化、自然环境以及社会需求结构、目标市场、业内竞争等，都对组织的目标和战略选择产生影响，也从而对组织的内部结构形式产生影响。

3.组织的技术 组织的活动需要利用一定的技术和反映一定的技术水平的物质手段来进行。技术以及技术设备的水平不仅影响组织活动的效果和效率，而且会影响组织活动的内容、方式、职能配置和职位设置。

例如，信息处理的计算机化对组织的结构形式和人们的工作方式就产生了深刻影响。

4.组织的规模 规模也是影响组织结构的因素。

一个小型酒店的结构形态不可能与大型酒店的结构形态完全一样。

5.组织所处的发展阶段 组织的结构形态还受到组织所处的发展阶段的影响。

组织在其不同的发展阶段（美国学者J·Thomascannon提出组织发展五阶段理论，“五阶段”为“创业”、“职能发展”、“分权”、“参谋激增”和“再集权阶段”），要求建立与之相适应的组织结构形态。

1.1.4现代酒店组织设置原则 酒店组织设置的原则主要有： 1.酒店形式必须适合经营需要的原则 酒店内部组织一般划分为管理组织、业务组织和行政组织三个方面，这些组织要适合酒店经营业务的特点，按照需要设置机构，以避免管理机构重叠。

机构设置必须明确其功能和作用，任务和内容，工作量的大小以及和其他机构的关系等。

2.分工与合作原则 对酒店各种工作进行较细的划分，有利于提高工作效率。

而酒店工作仅仅靠分工还不够，很大程度上还需要进行合作。

比如，打扫酒店包房的卫生与重新摆放包房的有关设备。

只要有一项工作没有完成，房间就不能售出去。

3.权责相等原则 酒店管理人员的权力等于其应该付起的责任，则酒店管理人员就会对自己负责的酒店工作尽心尽职，维护酒店的利益。

4.统一指挥和指导原则 酒店员工在一个部门只应接受一个管理人员的指挥，否则就会使员工无所适从，反而降低员工的工作效率，严重的还会使酒店的声誉受损。

这一原则包含两条内容： （1）酒店组织是一个系统，无论怎样进行分工，其要实现的目标是一致的。

为了实现这个目标，整个酒店只能有一个指挥中心，从高层到基层的管理必须保持一致。

（2）酒店组织上下级之间形成一条等级链，这一链条作为上级指令的下达，下级情况反馈的通道。

5.层次原则或称等级链原则 组织应分成若干层次和纵向链条系列，决策、指示按纵向系列由上层至下层逐级传达，执行情况和反馈信息逐级向上汇报。

这种关系越明确，组织的决策和信息传达就越有效。

6.纪律原则 纪律是顺利管理酒店之必须的，没有纪律，就不可能有酒店的兴旺。

酒店的纪律是建立在尊重和自觉执行的基础之上的。

纪律不仅仅是消极的制约，更需要有积极的奖励措施来激励职工。

7.秩序原则 酒店要进行高质量、高标准的服务，就必须维持良好的人和物的秩序。

要做到人有其位，物有其位，就要以工作定岗位，使组织内的每个人都有明确的工作位置，所有的物质都应有明确的去处，真正做到工作时间位有其人，需要用的物质在规定的位必须能够找到。

8.人员任期的稳定性原则 员工适应其工作并能有效地工作都需要一定的时间。

因此，对酒店职工岗位的调整尽量减少，应在组织进行工作安排时，就充分考虑员工的个人特点，尽可能地合理安排，以充分发挥每个员工的长处。

当然，对不称职的员工要及时调离，对能力强的员工要及时提拔，可以为酒店的发展提供更优秀的人才。

9.集体精神原则 重视在酒店工作中的团结和合作，协调各部门和个人的行为，保障酒店正常的营运，维护员工相互之间的良好关系。

10.个人利益服从整体利益原则 员工和部门的利益应该服从酒店的整体利益。

.....



### 编辑推荐

《新编现代酒店岗位要求及上岗培训实务大全》既是一本酒店服务教科书，又是酒店管理人员进行管理的参考书。

一方面，它可以为酒店的经理人实施日常管理工作，培训人员制订培训方案以及一线服务人员日常对客服务提供指引与参考，并在具体实践中得以运用，达到立竿见影的效果；另一方面，它也可以为各院校酒店管理专业的学生提供一个学习研究的材料，从中不断地提升自己，完善自己。

《新编现代酒店岗位要求及上岗培训实务大全》的特点是理论知识直观性、系统性、通俗性；方法技能规范性、实用性和可操作性。

它涵盖了现代酒店管理、培训、服务的各个层面，涉及酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、安全保卫部以及公关部、工程部、财务部等各个部门的岗位要求与业务培训标准，是现代酒店工作人员不可多得的案头工具书。

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>