

<<酒店前厅经理365天管理笔记>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅经理365天管理笔记>>

13位ISBN编号：9787545413847

10位ISBN编号：7545413849

出版时间：2012-10

出版时间：广东省出版集团,广东经济出版社

作者：滕宝红

页数：171

字数：228000

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>

<<酒店前厅经理365天管理笔记>>

内容概要

滕宝红主编的《酒店前厅经理365天管理笔记》采用“一日管理+一周管理+一月管理+季度管理+全年管理”编写风格，图文并茂、形式活泼。

《酒店前厅经理365天管理笔记》内容阅读采用PDCA循环法，通过时间安排、工作重点、管理方法、管理心得四个部分为一个完整循环的学习方式进行导读。

本书编排新颖，思路清晰，是企业经理人不可多得的管理用书。

作为一本职业经理人的学习管理笔记，该书能指引经理们每天有计划地安排时间，认真记下工作中的琐事，再把自己想做的事情、计划做的事情、没有解决的问题记录下来，并定期检视，从而使他们成为一名成功的经理人。

<<酒店前厅经理365天管理笔记>>

书籍目录

导读 365天管理阶段工作

- 一、一年365天时间分配
- 二、国家法定节假日
- 三、工作时间
- 四、阶段工作法

第一章 一日工作安排与落实

- 一、制订当日工作计划
- 二、做好每日形象自检
- 三、前厅部每日早会
 - 【范例01】××酒店前厅部早会要讲的内容和要点清单示例
 - 【范例02】××酒店前厅早会管理守则

四、每日巡视工作

- 五、常用表格与表单管理
- 六、前厅员工日常工作管理
- 七、与酒店其他部门协调工作
- 八、做好客房状态控制工作
- 九、开展客房推销工作
- 十、客人投诉处理
- 十一、前厅部常规事件处理
- 十二、突发事件的应急处理

【范例03】××酒店突发事件应急预案

【范例04】××酒店火警应急演练预案

管理心得

第二章 一周工作安排与落实

- 一、制订一周工作计划
 - 【范例05】××酒店前厅经理的一周工作计划

二、主持部门周例会

【范例06】××酒店前厅部周例会

三、参加部门经理周例会

四、担任值班经理

【范例07】××酒店值班流程

五、新工人入职指导

【范例08】××酒店员工手册(大纲)

六、前厅部每周卫生检查

【范例09】××酒店前厅卫生检查标准

七、征求客人意见

【范例10】××酒店客人意见表

【范例11】××酒店表扬卡

八、VIP客人接待工作

九、每周工作总结

【范例12】××酒店前厅部一周工作总结

十、每周自我反思

管理心得

第三章 月度工作安排与落实

- 一、制订月度工作计划

<<酒店前厅经理365天管理笔记>>

二、编制每月排班表

【范例13】××酒店各班工作分配规定

三、前厅部新员工培训

【范例14】××酒店前厅部商务中心新员工入职培训内容

【范例15】××酒店前厅部礼宾部新员工培训内容

四、在职员工培训

【范例16】××酒店前厅部服务培训标准

五、联系相关旅行社、旅游网站

【范例17】××旅游服务公司与酒店合作协议

【范例18】××旅游网与酒店协议

六、市场调查

【范例19】××酒店市场调查报告

七、月度员工绩效考核

八、编写月度工作总结

【范例20】××大酒店前厅部5月份工作总结

管理心得

第四章 季度工作安排与落实

一、制订前厅季度目标计划

二、受理员工离职

三、员工招聘管理

【范例21】前厅主管面试问题

四、新员工转正安排

【范例22】××酒店前厅部员工转正申请书

五、前厅设备季度大检查

六、成本控制与管理

七、建立与管理客史档案

八、员工激励工作

【范例23】××酒店前厅部激励措施方案

【范例24】××酒店前厅部“优秀员工”的评选方案

管理心得

第五章 年度工作安排与落实

一、年度工作总结与下一年计划

【范例25】××酒店前厅部年度工作总结（1）

【范例26】××酒店前厅部年度工作总结（2）

二、年度工作计划

【范例27】××酒店年度工作计划

三、编制年度培训计划

【范例28】××酒店前厅部年度培训计划

四、制定年度预算

五、建立对客服务质量标准

六、前厅设备更新改造

七、签订前厅部安全责任书

【范例29】××酒店前厅部消防安全责任书

【范例30】××酒店安全生产综合目标管理责任书

八、前厅员工年度绩效考核

管理心得

参考文献

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>