第一图书网, tushu007.com

<<新编酒店管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<新编酒店管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787801979421

10位ISBN编号：7801979427

出版时间：2008年3月1日

出版时间：企业管理出版社

作者：盛涛

页数：430

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

内容概要

本书细化了酒店各部门岗位职责，包含了详尽的管理制度、表格、流程和方案，为酒店规范化管理提供了有益的参考。

书中对酒店的总经理室、前厅部、客房部、管家部、康娱部、餐饮部、营销部、工程部、商务中心、财务部、行政部、保安部、电脑部以及人力资源部等各部门的工作都给出了详尽规范的工具，使职责、制度与表格相结合，流程与方案相呼应。

本书适用于酒店管理人员、企业培训人员、咨询师以及高校相关专业教师使用。

<<新编酒店管理工具箱>>

书籍目录

第一篇　管理实务与工作规范第一章　现代酒店管理基础　第一节　酒店的定义、分类第二节　酒店的评级标准第三节　申请星级酒店的管理制度第二章　现代酒店前厅部管理　第一节　酒店礼宾服务标准管理第二节　酒店客房预订标准管理第三节　酒店前厅收银服务标准管理第四节　酒店代办委托服务标准管理第三章　现代酒店客房部管理　第一节　酒店客房用品与设备管理第二节　酒店客房卫生管理第三节　酒店客房安全管理第四节　酒店客房日常及应急问题的管理第四章　现代酒店餐饮部管理　第一节　餐饮服务的基本技能第二节　餐饮部服务管理第三节　餐饮部酒吧管理第四节　餐饮部咖啡厅管理第五章　现代酒店康乐部管理　第一节　游泳池服务与管理第二节　桑拿房服务与管理第三节　健身房服务与管理第四节　台球室服务与管理第五节　保龄球馆服务与管理第六章　现代酒店洗涤部管理　第一节　酒店洗涤部管理基础知识第二节　酒店制服管理第三节　酒店布草房的管理第七章　酒店采购部管理第一节　酒店采购部管理基础知识第二节　酒店采购中的物资验收管理第三节　酒店采购中的物资存储与发放管理第八章　酒店财务管理规范第一节　酒店资产管理第二节　酒店成本与费用管理第三节　酒店收入与利润管理第四节　酒店财务分析管理第九章　酒店人力资源管理规范第一节　酒店员工招聘管理第二节　酒店员工培训管理第三节　酒店员工考核管理第四节　酒店员工激励管理第十章　酒店信息管理第一节　酒店信息管理基础知识　第二节　酒店管理信息系统的设计与实施第三节　酒店办公自动化系统第四节　酒店决策支持系统第二篇　管理制度第十一章　酒店前厅部管理制度　第一节　前厅部各岗位职责与工作规范一、酒店前厅部经理岗位职责二、酒店前厅部值班经理岗位职责三、酒店前厅部副经理岗位职责四、前厅部大堂经理岗位职责五、前厅部大堂副理岗位职责六、酒店前台主管岗位职责七、前厅部总台接待员岗位职责八、前厅迎宾主管岗位职责九、前厅迎宾员岗位职责十、前厅总服务台收银员岗位职责十一、酒店前台文员岗位职责十二、前厅总台值班人员岗位职责十三、前厅商务中心主管岗位职责……第十二章　酒店客房部管理制度第十三章　酒店餐饮部管理制度第十四章　酒店康乐部管理制度第十五章　酒店商场部管理制度第十六章　酒店洗涤部管理制度第十七章　酒店保安部管理制度第十八章　酒店工程部管理制度第十九章　酒店采购部管理制度第二十章　酒店公关部管理制度第二十一章　酒店车务部管理制度第二十二章　酒店财务部管理制度第二十三章　酒店人力资源管理制度第二十四章　酒店营销管理制度第二十五章　酒店综合行政管理制度第三篇　管理表格第二十六章　酒店前厅部常用管理表格第二十七章　酒店客房部常用管理表格第二十八章　酒店餐饮部常用管理表格第二十九章　酒店康乐部常用管理表格第三十章　酒店商场部常用管理表格第三十一章　酒店洗涤部常用管理表格第三十二章　酒店保安部常用管理表格第三十三章　酒店工程部常用管理表格第三十四章　酒店采购部常用管理表格第三十五章　酒店公关部常用管理表格第三十六章　酒店车务部常用管理表格第三十七章　酒店财务部常用管理表格第三十八章　酒店人力资源部常用管理表格第三十九章　酒店市场营销常用管理表格第四十章　酒店综合行政常用管理表格

章节摘录

第一章　现代酒店管理基础　　第一节　酒店的定义、分类　　一、酒店的定义　　酒店指经政府部门批准，通过运用土地、资金、设备、技术、劳动力等生产要素，从事酒店服务产品的生产和销售活动，使宾客旅游和社交的各种需要得以满足，以获取社会效益和经济效益为目的的服务企业。
作为行业类别名称，可有酒店业、饭店业、宾馆业、旅馆业、涉外旅游饭店业等；作为企业名称，则常有酒店、饭店、宾馆、旅馆、山庄、度假村、大厦等。
虽然称谓各异，但它们的基本功能相同。
事实上，酒店首先是一种住宿服务设施，必须具有住宿服务功能，不管其是简陋的还是奢华的，否则便不能称为酒店。
具备住宿服务功能是酒店区别于其他类型服务企业的主要特点。
酒店可以是仅提供住宿服务的简易设施，也可以是豪华高档、功能齐全，具有住宿、餐饮、娱乐、商务、购物、休闲等服务功能的大型综合设施。
而各种形形色色的不同规模、不同类型、不同等级、不同经济成分、不同经营形式的酒店企业组成了一国一地的酒店业。
　　作为一个酒店，应具备以下四个必要条件：　　（1）它是一幢建筑物或由诸多建筑物组成的接待设施；　　（2）它必须是经政府批准的，能够提供住宿设施，也往往提供餐饮和其他高水平服务的设施；　　（3）公众是它的服务对象，主要是外出的旅游者，也包括半永久居住的人，但不应是永久居住的人；　　（4）它是商业性的，以营利为目的，所以使用者一定要支付费用。
　　酒店是以服务作为其产品的，准确地说，酒店所提供的产品是有形设备和无形服务的结合。
　　酒店的有形设备包括：　　（1）酒店大堂及前厅的装潢情况。
　　（2）酒店内部的装修以及客房的装饰、音响系统、闭路电视、中央空调、卫生间的设备及美容用品的提供情况。
　　（3）康乐中心，包括游泳池、健身房、网球场、保龄球馆、桑拿浴、棋牌室、美发厅、舞厅等。

编辑推荐

本书以管理实务、工作规范、岗位职责、管理制度与管理表格等实用工具的形成，全面而具体的呈现了酒店规范化操作管理的要点。
本书的突出特点是：内容详实、具体、易于操作、实用性强。
管理实务：将晦涩的酒店业管理理论通俗易懂化，工作规范：精确阐述完成任务的标准与具体流程，岗位职责：明确界定各岗位的职责、任务与定位，管理制度：明文规定酒店业管理的硬性操作指南，管理表格：提供简洁明了的直观型管理考核指标。

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