第一图书网, tushu007.com

<<现代酒店岗位实操>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店岗位实操>>

13位ISBN编号：9787806536766

10位ISBN编号：7806536760

出版时间：2006-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：张永康

页数：321

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

《现代酒店岗位实操》全面、直观和系统地将酒店200多个岗位的执岗要求、实操技巧、方法、程序、执业规则五个方面进行介绍，内容简洁明了，是目前第一部细致指导酒店各岗位实际操作的书。适用于酒店从业人员、酒店教学与培训人员，以及旅游学校酒店管理专业的学生用书。

作者简介

欧洲虹桥学院酒店管理博士，美国国际科技大学企管博士，香港国际商学院兼职教授，广东省营销学会常务理事，广东省作家协会作家，珠江蓝山温泉度假区总经理，东莞市南博技术学院客座教授，广州市民航技术学院客座教授，广州市珠江管理学院客座教授，广州市珠江午夜酒店管理专家，中国周原书法家协会常务理事，中国国际书法家研究会副主席，国际经理人协会注册高级经理，国际饭店协会亚太理事会理事。
著有长篇小说《海啸》、《六祖》、《红树林》中国作家出版社出版。
《张永康散文集》中国文联出版社出版。
《宾馆规范化管理》中国社会出版社出版。
由广东旅游出版社出版的这部《现代酒店岗位实操》是献给行业同仁的又一份厚礼。

<<现代酒店岗位实操>>

书籍目录

序前言第一章 行政管理部岗位实操　第一节 酒店各职能部门正名　第二节 行政管理部岗位设置　第三节 各岗位实操　(一)董事长岗位实操　(二)监事会主席岗位实操　(三)总经理岗位实操　(四)副总经理岗位实操　(五)行政管理部经理岗位实操　(六)办公室主任岗位实操　(七)办公室文秘岗位实操　第四节 行政制度管理实操　第五节 员工行为美规范实操　(一)员工站姿美规范实操　(二)员工走姿美规范实操　(三)员工坐姿美规范实操　(四)员工美容美规范实操　(五)员工仪态美规范实操　(六)员工服务语言规范实操　(七)电话服务规范实操第二章 房务接待部岗位实操　第一节 房务接待部岗位设置　第二节 各岗位实操　(一)房务接待部总监岗位实操　(二)前厅部经理岗位实操　(三)客房部经理岗位实操　(四)商务部经理岗位实操　(五)客房部副经理岗位实操　(六)大堂副理岗位实操　(七)前台主管岗位实操　(八)接待领班岗位实操　(九)接待员岗位实操　(十)前厅礼仪员岗位实操　(十一)客房服务主管岗位实操　(十二)客房领班岗位实操　(十三)客房服务员岗位实操　(十四)环卫主管岗位实操　(十五)环卫员岗位实操　(十六)布草房管理员岗位实操第三节 酒店前厅岗位实操 (一)入住登记实操 (二)预订入住实操 (三)退房结账实操 (四)团队接待实操 (五)会议接待实操 (六)预订受理实操 (七)超额预订实操 (八)预排房实操 (九)房卡管理实操 (十)预付金管理实操 (十一)续住房服务实操 (十二)延迟退房处理实操 (十三)房号变更处理实操 (十四)房态核对实操 (十五)问询服务实操 (十六)留言处理实操 (十七)隐匿身份住客接待实操 (十八)预订更改及取消实操 (十九)代订酒店服务实操 (二十)来访登记实操 (二十一)礼宾迎送工作实操 (二十二)行李服务实操 (二十三)转交物品服务实操 (二十四)邮件传递服务实操 (二十五)客人离店送别实操 (二十六)带客参观客房实操 第四节 客房管理规范实操　(一)服务员工作程序实操　(二)各班服务员工作实操　(三)客房检查实操　(四)个性化服务实操　(五)客房安全管理实操　(六)客房设备用品管理实操　(七)客房清洁保养与管理实操　(八)特殊事情处理实操第三章 餐饮服务部岗位实操 第一节 餐饮服务部岗位设置 第二节 各岗位实操　(一)餐饮服务部总监岗位实操　(二)中餐部经理岗位实操　(三)营业部经理岗位实操　(四)厅面经理岗位实操　(五)宴会部经理岗位实操　(六)中餐主任岗位实操　(七)西餐部经理岗位实操　(八)中餐厅部长岗位实操　(九)中餐营业员岗位实操　(十)餐厅服务员岗位实操　(十一)迎宾员岗位实操　(十二)传菜员岗位实操　(十三)酒吧员岗位实操　(十四)咖啡厅领班岗位实操　(十五)咖啡厅服务员岗位实操　(十六)管事领班岗位实操　(十七)洗碗工岗位实操　(十八)出品部总厨岗位实操　(十九)中餐主厨岗位实操　(二十)炒镬总岗位实操　(二十一)砧板员岗位实操　(二十二)上什员岗位实操　(二十三)打荷员岗位实操　(二十四)水台员岗位实操　(二十五)熟食间人员岗位实操　(二十六)点心部岗位实操　(二十七)员工餐厅厨工主管岗位实操　(二十八)员工餐厅厨工岗位实操　(二十九)中餐摆位实操标准　(三十)中餐口布拉花折叠实操　第三节 中餐厅服务与管理实操　(一)餐前准备工作实操　(二)班前班后会实操　(三)用餐服务实操　(四)用餐后服务实操　(五)迎送服务实操　(六)零点服务实操　(七)宴会服务实操　(八)其他宴席服务实操 第四节 西餐服务实操　(一)西餐零点服务实操　(二)咖啡厅服务实操　(三)西餐摆台实操 第五节 酒店服务技能实操评比标准　(一)服务技能实操标准　(二)技能比赛评分标准第四章 康乐休闲部岗位实操 第一节 康乐休闲部岗位设置 第二节 各岗位实操　(一)康乐休闲部经理岗位实操　(二)娱乐中心主任岗位实操　(三)休闲中心主任岗位实操　(四)健身中心主任岗位实操　(五)领班岗位实操　(六)迎宾员岗位实操　(七)酒水推销员岗位实操　(八)音响控制师岗位实操　(九)休闲中心服务员岗位实操　(十)休闲中心更衣员岗位实操　(十一)保健技师岗位实操 第三节 康乐休闲部服务实操　(一)迎宾员岗位实操　(二)卡拉OK歌舞厅服务岗位实操　(三)卡拉OK贵宾房服务岗位实操　(四)DJ员岗位实操　(五)桌球城及游戏室服务岗位实操　(六)保龄球馆服务岗位实操第五章 财务核计部岗位实操　第一节 财务核计部岗位设置　第二节 各岗位实操　(一)财务核计部总监岗位实操　(二)会计主管岗位实操　(三)现金主管岗位实操　(四)审核主管岗位实操　(五)收银主管岗位实操　(六)收银员岗位实操　(七)仓库主管岗位实操　第三节 财务核心管理实操　(一)成本核算与监督控制实操　(二)客人结账服务实操　(三)仓库管理岗位实操　第四节 温泉部岗位设置　(一)温泉部经理岗位实操　(二)前厅接待部主管岗位实操　(三)SPA理疗部主管岗位实操　(四)水吧部主管岗位实操　(五)温泉部服务实操第六章 市场营销部岗位实操 第一节 市场营销部岗位设置 第二节 各岗位实操　(一)市场营销部经理岗位实操　(二)市场营销部主任岗位实操　(三)市场营销员岗位实操　(四)市场营销人员形象要求　(五)营销人员与客户洽谈技巧　(六)前台销售与市场营销关系　(七)客户主

管岗位实操 (八)信息主管岗位实操 (九)酒店全员营销实操 (十)战略营销运作实操 (十一)市场营销战略管理实操 第三节 酒店VIP客人接待实操预案 (一)接待要求实操 (二)接待程序实操 (三)零散贵宾接待实操 (四)VIP客人接待预案实操 (五)建立客户档案实操 (六)重要接待建档实操 (七)信息反馈系统实操 (八)不同客户拜访实操 (九)管理制度建立实操 第四节 酒店博客(Blog)营销实操 (一)Blog的概念 (二)Blog酒店营销实操第七章 经营策划部岗位实操 第一节 经营策划部岗位设置 第二节 各岗位实操 (一)经营策划部经理岗位实操 (二)经营策划部主任岗位实操 第三节 经营策划部工作实操 (一)经营策划的“五个要求” (二)经营策划的“十大内容” (三)经营管理策划CIS战略实操 (四)经营策划程序实操第八章 质量监控部岗位实操 第一节 质量监控部岗位设置 第二节 各岗位实操 (一)质量监控部经理岗位实操 (二)质量监控部主任岗位实操 (三)全面质量管理体系实操 (四)全面质量管理PDCA实操 第三节 质量管理的新理念 (一)走向“6 sigma质量管理”时代 (二)6 sigma质量管理的核心理念 (三)用6 Sigma全面提升酒店质量管理水平 第四节 酒店6 SIGMA质量标准管理实操 (一)酒店质量管理实施细则 (二)酒店6 sigma质量标准表 (三)酒店服务效率质量标准表 (四)酒店客房清洁6 sigma质检标准表 (五)酒店餐厅卫生6 sigma质检标准表 (六)酒店餐厅服务6 sigma质检标准表第九章 人力资源部岗位实操 第一节 人力资源管理的新理念 (一)人力资源战略管理 (二)以人为本的优质“服务链” 第二节 人力资源部岗位设置 第三节 各岗位实操 (一)人力资源部经理岗位实操 (二)人力资源部人事主任岗位实操 (三)人力资源部培训主任岗位实操 第四节 人力资源开发培训实操 (一)人力资源开发的目标 (二)人力资源开发的手段 (三)人力资源的开发培训 第五节 人力资源利用实操 第六节 团队建设工作实操 (一)团队建设的因素 (二)团队建设的方法 (三)团队建设的核心 第七节 人力资源制度管理实操 (一)用工原则与制度 (二)人事变动运作实操 (三)劳动合同的执行 (四)全员考评管理实操第十章 保安消防部岗位实操 第一节 保安消防部岗位设置 第二节 各岗位实操 (一)保安消防部经理岗位实操 (二)保安队长岗位实操 (三)消防队长岗位实操 (四)保安消防员岗位实操 第三节 安全消防管理岗位实操 (一)安全管理岗位实操 (二)处理火警实操 (三)防火制度管理实操 (四)三级防火检查实操 (五)消防器材管理实操 (六)消防行动方案实操 (七)制止黄、赌、毒实操第十一章 物力维护部岗位实操 第一节 物力维护部岗位设置 第二节 各岗位实操 (一)物力维护部经理岗位实操 (二)设施保养主管岗位实操 (三)设备维护主管岗位实操 (四)物维部技术员岗位实操 第三节 物力维护部运作实操 (一)设施设备报修实操 (二)设备维护运作实操 第四节 酒店设备管理实操 (一)操作使用人员做到“三好” (二)运行使用人员要“四会” (三)服务员应做好“两介绍” (四)机房技工“两个要求” (五)大型设备“四定” (六)日常维护 (七)定期维护 (八)区域维护 (九)计划维护(指令维护) (十)设备检查制度第十二章 物料采供部岗位实操 第一节 物料采供部岗位设置 第二节 各岗位实操 (一)物料采供部经理岗位实操 (二)物料采供部主管岗位实操 (三)物料采供部计划员岗位实操 (四)采购员岗位实操 第三节 物料采供部运作实操 (一)物料采供实操流程 (二)物料采供部管理制度第十三章 酒店管理实操经典论文选 第一节 酒店餐饮成本控制实操 (一)建立原料供货招标制 (二)建立菜点成本标准卡体系 (三)建立日清夜盘制度 (四)建立成本分析会议制 第二节 酒店核心文化建设实操 (一)酒店核心文化的概念及意义 (二)核心文化建设的要素、要求、原则及步骤 (三)酒店核心文化的作用 第三节 分时度假酒店营销实操 (一)分时度假酒店的起源及产业特色 (二)中国Timeshare的诞生及发展 (三)中国Timeshare健康发展之策略第十四章 酒店实操服务英语后记

章节摘录

第一节 酒店各职能部门正名　　中国酒店业起步较晚，许多部门名称是借鉴国外或沿用政府一些职能部门的称谓，与本国实际和酒店职能部门工作内容相差很大，不切合实际，名不副实。
为此，对我国酒店各职能部门名称统一规范如下：　　1、行政管理部　　不少酒店原叫“行政部”。
借鉴于政府部门的称谓，不切合实际，这一部门是酒店的核心管理部门，由董事会和管委会组成，总经理领导。
主要是通过行政手段有效地实施管理，以实现酒店整体经营管理目标为主，并不像机关单位的行政办事机构，故不妥，应称为“行政管理部”。
……

编辑推荐

本书全面、直观和系统地将酒店200多个岗位的执岗要求、实操技巧、方法、程序、执业规则五个方面进行介绍，内容简洁明了，是目前第一部细致指导酒店各岗位实际操作的书。
适用于酒店从业人员、酒店教学与培训人员，以及旅游学校酒店管理专业的学生用书。

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