

<<经济型酒店规范化管理全书>>

图书基本信息

书名：<<经济型酒店规范化管理全书>>

13位ISBN编号：9787115182616

10位ISBN编号：7115182612

出版时间：2008-8

出版单位：人民邮电出版社

作者：张野 编

页数：429

字数：400000

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>

<<经济型酒店规范化管理全书>>

内容概要

本书以经济型酒店关键工作事项的管理要点为切入点，配以管理制度、工作程序、管理表格等实用工具，有针对性地展示了经济型酒店前场管理、后勤管理和营销推广管理三个方面的规范化管理体系框架。

全书内容翔实、全面、具体，易于操作，实用性较强。

本书可以作为经济型酒店各级管理人员、服务人员、企业培训人员进行规范化管理和实务操作的参照范本，也可作为企业咨询师、高校酒店相关专业师生和专家学者的实务性工作参考指南。

<<经济型酒店规范化管理全书>>

书籍目录

第一部分 经济型酒店前场管理	第一章 客房预订管理	第一节 客房预订工作管理要点
一、订房工作职责	二、订房作业流程	三、客房控制管理与订房控制管理
四、订房报表及相关状况处理	第二节 客房预订规范化管理制度与表单	一、客房预订规范化管理制度
二、客房预订规范化管理表单	第二章 柜台接待业务管理	第一节 柜台接待业务及岗位职责
一、柜台接待业务	二、柜台岗位工作职责	第二节 柜台接待业务规范化管理制度与表单
一、柜台接待业务规范化管理制度	二、柜台接待业务规范化管理表单	第三章 客房管理
第一节 客房部的业务范围	二、客房部人员工作职责	第一节 客房部的职能
一、客房的日常清扫	二、客房的计划卫生	第二节 客房的清洁工作
二、客房的清洁质量的控制	三、客房清洁质量的控制	第三节 公共区域的清洁保养
一、公共区域清洁卫生的特点	二、公共区域清洁卫生的对象及要求	第四节 楼层对客服务及管理
一、客人住店期间的服务	二、客人退房时的服务	第五节 客房设备管理
一、客房内设备的资产管理	二、客房内设备的日常管理	三、客房设备的更新改造计划
第六节 客房布件的管理	一、布件的日常管理	二、布件的保养和储存
第七节 客用品的管理	一、客用品的保管	二、客房用品的发放
三、客房用品的日常管理	第八节 客房规范化管理制度与表单	一、客房规范化管理制度
二、客房规范化管理表单	第四章 餐饮管理	第一节 餐饮部的职能
一、餐饮部工作内容	二、餐厅各岗位的主要职责	第二节 餐饮卫生管理
一、从业人员卫生管理	二、环境卫生管理	三、设备、餐具卫生管理
第三节 餐饮规范化管理制度与表单	二、餐饮规范化管理表单	第二部分 经济型酒店后勤管理
一、总务组的作业内容及要领	第二节 总务规范化管理制度与表单	第一节 酒店总务管理功能
二、总务规范化管理表单	一、总务规范化管理制度	二、总务规范化管理表单
一、总务规范化管理制度	二、总务规范化管理表单	第五章 总务管理
第一节 经济型酒店人力资源规划	一、人力资源规划	二、员额精简的方法
二、人员聘用	三、工作规划	三、人员配置
第一节 经济型酒店人力资源规划	二、人员聘用	第二节 员工绩效评估与升迁
一、员工招聘	二、人员遴选	三、员工配置
一、员工评估	二、员工考核	三、员工升迁制度
第一节 人力资源规范化管理制度与表单	二、人力资源规范化管理表单	第六章 经济型酒店人力资源管理
一、设备的分类与登记	第二节 设备设施管理	第一节 设备的使用与管理
一、设备的分类与登记	二、设备的使用与保养	三、设备的动态管理
二、设备维护的多级监控	三、设备的保养与维护	四、设备的备件管理
第一节 设备设施规范化管理制度与表单	一、设备设施规范化管理制度	二、设备设施规范化管理表单
二、设备设施规范化管理表单	一、节能环保管理的内容	二、节能环保管理措施
一、节能环保管理的内容	二、节能环保管理措施	第二节 节能环保规范化管理制度与表单
二、节能环保管理措施	第一节 节能环保规范化管理制度	二、节能环保规范化管理表单
一、节能环保规范化管理制度	二、节能环保规范化管理表单	第九章 安全管理
第一节 酒店安全管理的内容	一、客人安全	第一节 酒店安全管理的内容
一、客人安全	二、酒店员工安全	二、安全工作实施要点
二、酒店员工安全	三、酒店财产安全	一、建立安全部门
三、酒店财产安全	第二节 安全工作的实施要点	二、建立安检制度
一、建立安全部门	三、运用监视系统	三、运用监视系统
二、建立安检制度	四、安全联防作业	四、安全联防作业
三、运用监视系统	五、加强消防管理	五、加强消防管理
四、安全联防作业	第三节 酒店安全规范化管理制度与表单	一、酒店安全规范化管理制度
一、酒店安全规范化管理制度	二、酒店安全规范化管理表单	二、酒店安全规范化管理表单
二、酒店安全规范化管理表单	第三部分 经济型酒店营销推广	第十章 经济型酒店营销推广
第一节 经济型酒店营销关键点	一、打好经营基础	一、打好经营基础
一、打好经营基础	二、经营要有创新思维	二、经营要有创新思维
二、经营要有创新思维	三、做好经济型酒店内部营销	三、做好经济型酒店内部营销
三、做好经济型酒店内部营销	四、借机开展营业推广活动	四、借机开展营业推广活动
四、借机开展营业推广活动	五、科学运用宣传手段	五、科学运用宣传手段
五、科学运用宣传手段	六、采用品牌营销策略	六、采用品牌营销策略
六、采用品牌营销策略	七、建立网络营销渠道	七、建立网络营销渠道
七、建立网络营销渠道	八、重视经济型酒店关系营销	八、重视经济型酒店关系营销
八、重视经济型酒店关系营销	第二节 经济型酒店营销规范化管理制度与表单	一、营销规范化管理制度
一、营销规范化管理制度	二、营销规范化管理表单	二、营销规范化管理表单
二、营销规范化管理表单	第十一章 经济型酒店连锁加盟管理	第一节

<<经济型酒店规范化管理全书>>

特许加盟管理要点	一、什么是特许经营	二、特许加盟双方的责任权利	三
、特许加盟操作流程	四、特许加盟所需用到的文件	第二节 投资加盟店	一、
投资加盟店的好处	二、投资加盟店的四大注意事项	三、投资与管理加盟店	
四、投资人权益的自我保护	第三节 连锁经济型酒店加盟文件	一、连锁经济型酒店	
加盟文本	二、××连锁经济型酒店加盟管理表单	第十二章 连锁经济型酒店会员制管理	
第一节 会员制管理要点	一、实施会员制的原因	二、会员制营销体制的建立	
三、会员制管理的要点	第二节 ××连锁经济型酒店会员制管理文件	一、×	
×连锁经济型酒店会员管理手册	二、××连锁经济型酒店会员管理表单	第四部分 附录	
附录1 商业特许经营管理条例	附录2 住宿业服务质量标准与评定	参考文献	

<<经济型酒店规范化管理全书>>

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>