

<<酒店经理365天超级管理手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店经理365天超级管理手册>>

13位ISBN编号：9787115310200

10位ISBN编号：7115310203

出版时间：2013-3

出版时间：人民邮电出版社

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>

<<酒店经理365天超级管理手册>>

内容概要

《酒店经理365天超级管理手册》详细介绍了酒店经理在日常工作中应掌握的各项管理技能和操作技能，全书共包括365个知识点，内容涉及前厅管理、餐饮管理、客房管理、营销管理、财务管理、成本控制、公共关系管理等多个方面，可以极大地提升酒店经理的工作效率和管理水平。

《酒店经理365天超级管理手册》适合酒店经理、酒店各部门主管及企业培训师、咨询师使用，同时也适合大中专院校相关专业师生阅读参考。

<<酒店经理365天超级管理手册>>

作者简介

王生平，副教授，企业管理硕士研究生导师，MBA导师，兼任中国管理科学研究会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事及中国管理科学研究院特聘教授，主要从事工商管理——战略管理、运营管理、股份制企业经营管理的教学与研究工作，同时担任多家企业管理顾问，主持或参与省部级纵向科研课题20余项。

主编《哈佛管理全集：哈佛经理手册》、《中小企业人力资源精细化管理实务全书》，参编《星级酒店国际通用管理标准》等图书。

滕宝红，资深管理顾问，中国大学生就业促进项目工程专家组成员，全国职业能力测评中心导师。具有十多年的企业现场管理及咨询经历，担任同汇酒店管理公司、任达山庄生态酒店、四川大酒店、小香猪连锁餐饮机构顾问，对酒店、餐饮行业有独到的认识和理解。

主编《现代酒店星级服务标准》、《连锁酒店店长365天管理笔记》、《现代经济型酒店经营管理实务》、《如何做一名优秀的餐饮经理》等专业图书。

<<酒店经理365天超级管理手册>>

书籍目录

目 录第一部分 岗位职责第一章 酒店的组织架构与工作安排 2 酒店经理要想有效地开展工作,首先必须了解酒店的组织架构以及日常工作流程;同时,还要制订一年的工作计划。

第一节 酒店的组织架构 3001 大型酒店组织架构 3002 中小型酒店组织架构 5第二节 365天工作安排 5003 了解国家法定节 假日 6004 准确计算工作时间 6005 采用阶段工作法 7第二章 酒店经理岗位须知 8 酒店经理岗位须知主要包含两部分的内容,即岗位要求以及工作内容。

岗位要求部分描述了酒店经理的任职资格,只有达到这些要求,酒店经理才能胜任该工作岗位;工作内容部分描述了酒店经理的主要工作事项,这也是酒店经理必须了解和掌握的。

第一节 酒店经理的岗位要求 9006 个人形象要求 9007 心理素质要求 10008 个人能力要求 10009 职业道德要求 11第二节 酒店经理的工作内容 12010 日常管理工作内容 12011 专业管理工作内容 13第二部分 管理技能第三章 基本管理技能 18 基本管理技能是酒店经理在日常管理工作中需要用到的一系列管理手段,如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。只有掌握了这些基本管理技能,酒店经理才能高效地开展工作。

第一节 制订工作计划 19012 工作计划的格式 19013 工作计划的内容 19014 工作计划的制订步骤 21第二节 汇报与下达指示 21015 向上级汇报 21016 听取下级汇报 22017 下达指示 22第三节 进行有效授权 23018 明确授权要素 24019 避免踏入授权误区 24020 掌握必要的授权方法 25第四节 团队管理 26021 团队管理的定义 27022 团队管理的基本要点 27第五节 日常沟通管理 28023 常见的沟通方式 28024 常见的沟通障碍 29025 通过沟通达成共识 30026 上行沟通 30027 平行沟通 30028 下行沟通 31029 需要立即沟通的情况 32030 掌握倾听的方法 33第四章 自我管理技能 35 酒店经理除了要掌握基本管理技能之外,还要做好自我管理,即个人形象自检和自我反思。

通过形象自检,酒店经理能保持良好的个人形象;通过自我反思,酒店经理可以获知个人失误,以便及早做出改进,取得更大进步。

第一节 个人形象自检 36031 男士形象自检 36032 女士形象自检 37第二节 自我反思 39033 了解自我反思内容 39034 做好自我反思记录 40035 自我反思推广运用 40第三部分 专业技能第五章 前厅事务管理 42 前厅是酒店的窗口,前厅服务质量的好坏直接影响着客人对酒店的印象,同时也影响着酒店的收入。

因此,酒店经理必须在前厅部主管的配合下,做好前厅各项事务的管理工作。

第一节 前厅日常事务管理 43036 制定前厅服务标准 43037 前厅服务标准内容 45038 定期检查客房状态 47039 不定期检查房态控制表格 47040 加强房态控制信息沟通 48041 及时核对客房状况 48042 做好记账与转账工作 49043 完善特殊情况处理机制 50044 开展夜间审核工作 51045 开展收入日间稽核 52046 编制营业日报表 54第二节 VIP客人接待工作 55047 VIP客人分类 55048 VIP客人等级划分 56049 VIP客人预订确认 57050 VIP客人抵达前准备 58051 VIP客人入店迎接 59052 VIP客人住店服务 59053 VIP客人离店服务 60054 VIP客人接待注意事项 60第三节 客人投诉处理 61055 客人投诉的原因 61056 客人投诉的类别 62057 客人投诉处理流程 63058 投诉处理注意事项 64059 记录投诉处理情况 65060 客人满意度调查内容 66061 客人满意度调查方式 66【经典范本01】 表扬卡 67062 设计客人意见表 68063 撰写调查报告 68第四节 建立与管理客史档案 68064 客史档案的功能 69065 建立客史档案 69066 分类管理客史档案 72067 利用客史档案 73第六章 客房事务管理 75 客房服务质量的好坏不仅直接影响到客人对酒店的印象,还会影响酒店内部的工作环境与气氛。

因此,客房管理是酒店经理的重要工作内容。

第一节 客房服务管控 76068 客房服务规范的内容 76069 客房部安全服务规范 77070 VIP房查房服务规范 77071 收取小费的规范 78072 客人物品处理规范 78073 客人投诉处理规范 79074 请勿打扰的处理规范 79075 客房财产报废规范 79第二节 客房异常状况处理 80076 客人私拿酒店用品 80077 客人遗失物品 80078 给客人开重房 81079 客人要求换房 82080 客

<<酒店经理365天超级管理手册>>

人意外受伤 82081 客人醉酒 83082 发生停电事故 83
 第三节 制订客房卫生计划 84083 制订周卫生计划 84084 制订月度卫生计划 85085 制订季度卫生计划 86
 第四节 日常客房检查 87086 客房卫生检查方法 87087 客房服务员自查 87088 楼层领班普查 88089 客房部主管抽查 88090 酒店经理抽查 89091 参照国家最新标准 89092 重点检查空房 91
 第七章 酒店餐饮管理 92 酒店餐饮管理的主要任务是按照规范化的服务程序和服务标准,采用一定的服务方法和服务技巧,及时为客人供餐,满足不同客人对餐饮的各种需求。

第一节 餐饮服务管理 93093 明确餐饮服务要求 93094 了解国家最新标准 94095 制定餐厅服务质量标准 96096 制定酒吧、咖啡厅服务质量标准 97097 餐饮服务现场控制 98098 服务质量定期反馈 99
 第二节 餐饮卫生管理 100099 餐饮员工健康检查 100100 餐饮员工卫生管理 101101 餐饮环境卫生管理 101102 设备、餐具卫生管理 102103 食品卫生管理 104104 做好垃圾处理工作 105105 防治病媒昆虫和动物 105106 安排专职保管人员 106107 定期进行卫生检查 106108 参考国家最新标准 106
 第三节 食品安全管理 107109 了解食物中毒的原因 107110 预防食物中毒的方法 108111 处理食物中毒事件 109112 应对食物中毒投诉事件 109
 第八章 营销事务管理 111 要想更快、更好地销售酒店产品,如客房、酒水等,酒店经理就必须做好营销管理工作。

通过开展营销工作,能够提高酒店的知名度,吸引更多客人入住酒店、消费酒店的产品,进而为酒店增加更多的收益。

第一节 酒店营销队伍建设 112113 选择合适的营销人员 112114 设计营销队伍结构 112115 明确营销队伍组建注意事项 113116 防止营销人员老化 114
 第二节 广告及网络营销 116117 电视广告营销 116118 电台广告营销 117119 报纸广告营销 117120 杂志广告营销 118121 邮寄广告营销(DM) 118122 户外广告营销 118123 酒店自建网站营销 119124 酒店自建网站注意事项 121125 与专业制作公司合作 121126 搜索引擎营销 121
 扩展阅读 国内主要搜索引擎 123
 第三节 重大节假日促销 124127 了解国家重大节假日 124128 做好促销准备工作 125129 准确预测客源情况 126130 做好价格调整准备 127131 合理计划客源比例 127132 合理做好超额预订 127133 提前做好服务准备 128134 做好相关方联合工作 128135 开展促销活动 128
 【实用案例】 x x 酒店“情人节”促销方案 129
 第四节 店内促销 131136 店内促销的作用 131137 店内促销涉及的人员 131138 店内促销的具体内容 132139 店内促销的相关工作和政策 133140 店内促销的方法 134141 店内特别促销 135142 团体会议促销 135143 其他促销手段 135
 第五节 开展市场调查 136144 明确市场调查的内容 136145 选择合适的调查方法 137146 合理设计调查问卷 139
 【经典范本02】 x x 酒店市场调查问卷 139147 撰写调查报告 142
 第九章 酒店财务管理 143 为加强对酒店收入环节的控制,杜绝收入流失,同时满足酒店经营管理需要,酒店经理一定要做好财务管理工作,具体包括酒店收入控制、融资管理、投资管理以及税务管理等。

第一节 酒店收入控制 144148 影响酒店产品价格的因素 144149 常见酒店定价方法 144150 合理设计价格组合 145151 为不同类型客房定价 146152 适时调整产品价格 147153 客房收入控制 147154 餐饮收入控制 148155 酒店其他收入控制 149
 第二节 酒店融资管理 149156 酒店融资的原因 150157 吸收外部直接投资 150158 发行股票进行融资 151159 发行债券进行融资 152160 银行信用融资 153161 商业信用融资 153162 租赁融资 154
 第三节 酒店投资管理 155163 掌握酒店投资要点 155164 明确酒店投资决策程序 156165 了解债券投资方式 156166 了解股票投资方式 157167 了解固定资产投资方式 158
 第四节 酒店税务管理 159168 开展税务自查 159169 筹划合理节税 159170 个人所得税的节税筹划 160171 企业所得税的节税筹划 160172 提交减免税申请 160
 第十章 人力资源管理 161 员工是企业的最大财富,是开展各项活动的第一要素。

酒店经理应熟悉和掌握人力资源管理所涵盖的各项内容,并指导人力资源部做好相关工作。

第一节 员工配备与招聘 162173 了解影响人员需求的因素 162174 掌握人员需求预测方法 162175 确定各岗位员工总数 163176 提出员工招聘申请 164177 选择合适的招聘方式 164178 掌握常用的面试方法 165179 了解面试的具体内容 166
 【经典范本03】 客房经理面试问题 166
 【经典范本04】 营销经理面试问题 167180 员工录用 168
 第二节 员工培训工作 168181

<<酒店经理365天超级管理手册>>

新员工培训的目的 168182 新员工培训的基本内容 168183 新员工服务意识培训 169184 准备好培训前讲话 170185 在职培训 170186 在职培训需求调查 170187 管理人员培训的内容 170188 在职培训的形式 173189 培训反馈考核 174第三节 员工绩效考核 174190 认识绩效考核的作用 175191 了解常用的考核方法 175192 制定KPI考核指标 176193 编制KPI考核表 178194 分析绩效考核结果 179第十一章 日常巡视与值班管理 180 日常巡视与值班管理是酒店经理的常规工作,酒店经理必须严格做好这两项工作,确保酒店有一个安全的经营环境。

第一节 每日巡视工作 181195 检查员工仪容仪表 181196 制定服务检查定量指标 181【实用案例】 ××酒店服务检查定量指标 182197 开展具体服务检查工作 184198 大堂区域巡查 184199 客房区域巡查 185200 公共区域巡查 188201 了解国家最新标准 189第二节 日常值班管理 191202 明确参加值班的人员 191203 明确值班的汇报及交接规定 192204 明确值班岗位职责及工作标准 192205 撰写值班报告 193第十二章 酒店日常安全管理 194 酒店安全是指酒店所涉及范围内的所有人、财、物的安全,它是确保酒店各项工作正常开展的基础和前提。酒店经理要从多方面着手,做好酒店的安全管理工作。

第一节 酒店保安队伍建设 195206 确定保安的任职条件 195207 签订保安劳动合同 195208 强化日常安全管理 195209 优化保安组合 196210 做好保安团队建设 196第二节 酒店控制 197211 酒店入口安全控制 197212 楼层通道安全控制 198213 客房安全控制 198214 客人保管箱安全控制 199215 实行客人会客登记 199216 保障重要客人安全 200217 对员工进行劳动保护 201218 保护员工免遭外来侵袭 201219 保护好员工个人财物 202第三节 酒店财产安全控制与管理 202220 防范员工偷盗 203221 防范客人偷盗 203222 防范外来人员偷盗 204第四节 酒店车辆安全管理 205223 明确外来车辆管理流程 205224 做好车辆保管工作 206225 做好停车场管理措施 207第十三章 消防安全管理 208 作为酒店的主要负责人,酒店经理承担着各项安全管理工作的重任,尤其是消防安全管理。

因为一旦发生消防事件,不但会给酒店和客人带来重大损失,同时也会对酒店的声誉产生重大影响。第一节 消防安全组织与职责 209226 消防负责人的职责 209227 消防值班人员的职责 209228 义务消防队员的职责 210229 维修人员的职责 211第二节 消防设施设备管理 211230 消防系统的组成 211231 消防系统的操作方法 212232 消火栓的日常使用 214233 消火栓的维护保养 214234 干粉灭火器的使用 215235 “1211”灭火器的使用 215236 泡沫灭火器的使用 215237 二氧化碳灭火器的使用 216238 火灾事故照明措施 216239 疏散指示标志 216第三节 火灾预防措施 217240 日常消防安全检查 217241 消防设备安全检查 218242 整改消防隐患 220243 建立三级检查制度 221244 管理好消防档案 222245 开展员工消防培训 222246 开展客人消防培训 222247 制定消防安全责任书 223【经典范本05】 酒店消防安全责任书 223第四节 消防演习 224248 制定消防演习方案 225【实用案例】 酒店消防演练预案 225249 演习方案的申请与批准 227250 发布消防演习通知 227251 做好演习前的准备工作 227252 实施消防演习 227253 消防演习总结 228第五节 火灾扑救 228254 了解灭火的基本原理 228255 了解常用灭火方法 229256 了解不同火灾的灭火措施 229257 火情报警通报 230258 查明火灾具体情况 231259 及时扑救火灾 232260 切断火场电源 232261 小心进行带电灭火 232262 小心进入火场救人 232263 疏散与保护火场人员 233264 疏散与保护酒店物资 234265 采取防、排烟措施 235266 防止发生爆炸 235267 采取安全警戒措施 236第十四章 突发事件处理 237 在酒店管理的日常工作中,有些隐患是不易被提前发现的,也就很难在事先加以防范,因此突发事件和危机的发生也就在所难免。

酒店经理应及时而有效地进行突发事件处理,降低事件造成的危害,减少酒店受到的损失,消除其对酒店产生的不良影响。第一节 突发事件的处理流程 238268 突发事件的类别 238269 处理突发事件的指挥机构 239270 突发事件的处理要求 240271 突发事件的常规处理程序 241第二节 突发事件处理事务 242272 抢劫案件处理程序 242273 人质绑架案件处理程序 243274 发现醉酒闹事或精神病人的处理程序 243275 斗殴案件处理程序 243276 台风事件处理程序 244277 控制爆炸恐吓的处理程序 244278 酒店客人轻度伤害处理程序 244279 酒店客人重度伤害处理程序 245280 酒店客人突发

突发事件的处理流程 238268 突发事件的类别 238269 处理突发事件的指挥机构 239270 突发事件的处理要求 240271 突发事件的常规处理程序 241第二节 突发事件处理事务 242272 抢劫案件处理程序 242273 人质绑架案件处理程序 243274 发现醉酒闹事或精神病人的处理程序 243275 斗殴案件处理程序 243276 台风事件处理程序 244277 控制爆炸恐吓的处理程序 244278 酒店客人轻度伤害处理程序 244279 酒店客人重度伤害处理程序 245280 酒店客人突发

突发事件的处理流程 238268 突发事件的类别 238269 处理突发事件的指挥机构 239270 突发事件的处理要求 240271 突发事件的常规处理程序 241第二节 突发事件处理事务 242272 抢劫案件处理程序 242273 人质绑架案件处理程序 243274 发现醉酒闹事或精神病人的处理程序 243275 斗殴案件处理程序 243276 台风事件处理程序 244277 控制爆炸恐吓的处理程序 244278 酒店客人轻度伤害处理程序 244279 酒店客人重度伤害处理程序 245280 酒店客人突发

突发事件的处理流程 238268 突发事件的类别 238269 处理突发事件的指挥机构 239270 突发事件的处理要求 240271 突发事件的常规处理程序 241第二节 突发事件处理事务 242272 抢劫案件处理程序 242273 人质绑架案件处理程序 243274 发现醉酒闹事或精神病人的处理程序 243275 斗殴案件处理程序 243276 台风事件处理程序 244277 控制爆炸恐吓的处理程序 244278 酒店客人轻度伤害处理程序 244279 酒店客人重度伤害处理程序 245280 酒店客人突发

突发事件的处理流程 238268 突发事件的类别 238269 处理突发事件的指挥机构 239270 突发事件的处理要求 240271 突发事件的常规处理程序 241第二节 突发事件处理事务 242272 抢劫案件处理程序 242273 人质绑架案件处理程序 243274 发现醉酒闹事或精神病人的处理程序 243275 斗殴案件处理程序 243276 台风事件处理程序 244277 控制爆炸恐吓的处理程序 244278 酒店客人轻度伤害处理程序 244279 酒店客人重度伤害处理程序 245280 酒店客人突发

<<酒店经理365天超级管理手册>>

死亡处理程序 245281 酒店客人突发死亡善后程序 246282 电梯困人处理程序 246283 停电事故处理程序 247284 盗窃事件处理程序 247285 酒店客人报失处理程序 248286 酒店员工报失处理程序 248287 突发事件演练与总结 249287 必须对突发事件进行演练 249【实用案例】 × × 酒店客人突发死亡事件演习方案 249288 做好事后总结与分析 251第十五章 物资与设备管理 252 酒店的正常运营离不开各类物资与设备,酒店经理必须严格管理好酒店的物资与设备,避免不必要的损耗与破坏,节约酒店经营成本。

第一节 酒店物资管理 253289 物资管理的目的 253290 物资分类方法 254291 物资消耗定额制定依据 254292 物资消耗定额制定方法 255293 物资库存定额制定方法 255294 物资采购流程 256295 物资使用管理 258296 物资库存管理 258297 客房部库存管理 259298 餐饮部库存管理 260299 财务部库存管理 260第二节 酒店设备管理 261300 酒店设备管理的特点 261301 设备管理要求 262302 设备日常管理 263303 设备保养周期 264304 定期进行设备更新 266第十六章 酒店成本控制 268 要想做好成本控制工作,酒店经理首先要了解和掌握各种成本控制方法,如预算控制法等。

第一节 酒店成本控制方法 269305 了解常见成本控制方法 269306 明确采购工作要求 270307 明确采购人员岗位职责 270308 详细规划采购流程 271309 生产前餐饮控制成本 272310 生产中餐饮成本控制 273311 生产后餐饮成本控制 274312 加强餐饮检查工作 274313 客房成本控制 275314 客用品成本控制 276315 尽力压缩人员编制 277316 推行竞聘上岗 278317 培养复合型人才 278318 制定能耗控制标准 279319 制定能耗计量制度 279320 实施低成本策略 279321 对员工提出节约成本的要求 280第二节 开展外包业务 281322 了解外包业务范围 281323 明确承包商的选择和评价步骤 282324 建立承包商评价指标体系 283325 了解承包商的选择途径 284326 签订外包合同 285327 做好外包业务过渡 285328 对承包商进行评估 285第十七章 公共关系管理 287 酒店管理者每天都要同许多机构打交道,如政府部门、行业协会、新闻媒体等。

为了使酒店能够正常运营,酒店经理必须与这些对酒店有重大影响的机构搞好关系,做好公共关系管理工作。

第一节 树立良好的酒店形象 288329 对酒店进行广告宣传 288330 提高酒店的知名度 288331 加强危机公关管理 289332 了解危机公关管理的注意事项 289第二节 与社会各界保持良好关系 290333 与政府机构保持良好关系 290334 与工商企业界保持良好关系 290335 与新闻界保持良好关系 290336 与当地社区保持良好关系 291第三节 酒店内部的公共关系管理 291337 开展对客公关工作 291338 进行对客信函联系 292339 营造内部良好氛围 292第四节 酒店文化建设 292340 了解酒店文化建设的意义 292341 开展文化建设工作 293342 执行理念识别系统 294343 执行视觉识别系统 294344 开展特色活动 295345 了解文化建设注意事项 295第十八章 金钥匙服务管理 296 金钥匙服务是酒店良好服务品质的综合体现,因此,酒店应当主动参与到国际金钥匙组织中,以便为客人提供更好的服务。

第一节 金钥匙日常服务管理 297346 金钥匙组织的发展历史 297347 金钥匙服务内容 297348 金钥匙服务特征 297349 金钥匙服务理念 298350 金钥匙的素质要求 299351 金钥匙的仪容仪表要求 299352 金钥匙的语言要求 300353 金钥匙申请入会条件和程序 300354 金钥匙日常服务流程 301355 在酒店中推广金钥匙服务 303第二节 金钥匙服务要点 303356 接送服务要点 304357 订餐服务要点 304358 订房服务要点 305359 订票服务要点 305360 订花、订蛋糕、订报刊杂志服务要点 305361 修理物品服务要点 305362 跑腿服务要点 306363 托婴服务要点 306364 代看宠物服务要点 306365 邮寄、出租物品及购物服务要点 307

<<酒店经理365天超级管理手册>>

编辑推荐

由于酒店行业的特殊性，酒店管理工作错综复杂、变化万千。

不论您是新入职的酒店经理，还是拥有多年丰富经验的酒店经理，在日常工作中难免会遇到下面这些情况：制定了许多服务标准，员工们却总是各行其是或敷衍了事，客人投诉不断。

酒店经营业绩不错，利润却不高，成本难以控制，收支难以平衡。

处理与社会各界的关系很吃力，酒店发展举步维艰，得不到足够的外界支持。

遇到突发事件时手忙脚乱，不知如何处理，比如火灾、客人中毒或意外身亡等。

了解营销的重要，却没有出奇制胜的好点子，只能看着客人走进竞争对手的大门。

针对以上种种情况，作者在书中提供了以下实用的知识点：列出了18项酒店经理必须掌握的基本管理技能；设计了112张拿来即用的酒店管理工作图表；提供了57个财务管理和成本控制要点；讲解了52个市场营销和公共关系处理要点；给出了75个前厅、客房、餐饮管理要点；编制了55个人力、物资及紧要服务要点；介绍了108个日常安全、消防安全和突发事件处理要点；职场充电就这么简单，做好管理不再是浮云！

让上司对你青睐有加的晋升身宝典，让同事对你刮目相看的充电利器，让下属对你衷心拥戴的领导手册。

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>