

<<酒店餐饮企业管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<酒店餐饮企业管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787122163189

10位ISBN编号：7122163180

出版时间：2013-5

出版时间：化学工业出版社

作者：匡仲潇 编

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>

## &lt;&lt;酒店餐饮企业管理工具箱&gt;&gt;

## 前言

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在中国港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”，在中国大陆则被称为“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”。

星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准。

最低为一星级，最高为白金五星级。

星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步，但也不难发现酒店业面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、税费过高、利润率下降、直接成本上升等。

随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，在酒店行业中，标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。

基于此，我们编写了《酒店餐饮企业管理工具箱》丛书，本套丛书由《星级酒店岗位设置与精细化管理》、《星级酒店活动策划与文书写作范本》、《星级酒店管理的100个工作细节》、《星级酒店培训管理全案》、《星级酒店常用英语大全》等组成。

《星级酒店岗位设置与精细化管理》一书以酒店常设部门（人力资源部、销售部、前厅部、客房部、餐饮部、保安部、财务部、工程部）进行设置，每个部门为一个章节，每一章节又分工作任务与岗位设置、岗位说明书、精细化管理三大模块来进行描述。

《星级酒店活动策划与文书写作范本》一书主要就酒店的常见活动——客房服务活动、宴会活动、会务活动、康乐活动、主题活动、企业文化活动、假日营销活动七个方面来说明如何去策划，并提供一些经典的、实操的策划方案范本供参考。

《星级酒店管理的100个工作细节》则包括星级酒店前厅、客房、餐饮、营销财务、安全、公共关系、成本控制等七个方面来讲述管理过程中必须关注的关键事项、细节要求。

《星级酒店培训管理全案》主要首先介绍了酒店员工培训基本认知，再一一描述培训控制过程中的具体工作——培训需求分析、培训计划制定、培训课程设置、培训准备事项、培训实施开展以及酒店培训评估与效果转化等的操作步骤、方法技巧，并提供了大量的实战范本供参考。

《星级酒店常用英语大全》首先介绍了星级酒店服务中的英语基本用语，再有针对性地分部门（前厅部、客房部、餐饮部、商务中心、康乐部）来介绍其个性化的英语语句和情景对话。

本套丛书内容全面、涵盖酒店管理的各个方面，从宏观到微观都有涉及，所提供的范本更是与时俱进，可操作性相当强，是一套实用的酒店管理与管理实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业发展的求职者起到指引的作用。

本书由匡仲潇主编。

在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有许华、赵静洁、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段丽荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、姚根兴、赵仁涛、谭双可、王小红、王春华、赵建学、靳元等，在此一并表示感谢！

编者 2013年1月

## <<酒店餐饮企业管理工具箱>>

### 内容概要

《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店管理的100个工作细节》包括星级酒店前厅管理细节、星级酒店客房管理细节、星级酒店餐饮管理细节、星级酒店营销财务管理细节、星级酒店安全管理细节、星级酒店公共关系管理细节、星级酒店成本控制管理细节七个部分内容。

《酒店餐饮企业管理工具箱:星级酒店管理的100个工作细节》内容更加实用,理念新颖,可操作性强,是一本实用的酒店管理 with 操作实务读本,可供相关酒店及酒店从业人员参考使用,同时也为有意于酒店行业的求职者参考。

## &lt;&lt;酒店餐饮企业管理工具箱&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 星级酒店前厅管理细节1 细节1：对客人的预订要加以确认2 细节2：必须婉言拒绝客人的预订3 细节3：预订取消及变更要及时处理4 细节4：妥善处理超额预订5 细节5：灵活调配客房7 细节6：及时核对客房状况7 细节7：掌握客房销售技巧8 细节8：换房服务需按程序操作10 细节9：接待中常见问题的处理11 细节10：做好退房前的准备工作12 细节11：及时更新前厅资料13 细节12：必须建立客史档案13 细节13：妥善处理客人投诉14 细节14：“金钥匙”服务16 细节15：客人信用额度管控17 细节16：尽量避免客人逃账19 细节17：做好客房状态控制20 细节18：及时核对客房状态21 细节19：成功推销客房要点21 细节20：健全和完善特殊情况处理机制23 第二章 星级酒店客房管理细节24 细节1：提供迎送客人服务25 细节2：VIP客人接待管理26 细节3：遗留物品处理27 细节4：提供周到的托婴服务29 细节5：对特殊客人更要用心服务30 细节6：洗衣服务31 细节7：租借物品服务32 细节8：规范客房服务工作效率33 细节9：客房布件收发管理33 细节10：客房服务人员数量配备34 细节11：员工工作日程安排40 细节12：客房异常状况要及时处理41 细节13：制定客房卫生计划42 细节14：客房卫生检查44 细节15：公共区域清洁卫生质量控制46 细节16：客房设备分类建档48 细节17：与其他部门协调好50 第三章 星级酒店餐饮管理细节53 细节1：接受预订，别忘确认54 细节2：根据人数，选用餐桌55 细节3：中西摆台，各有讲究57 细节4：客人点菜，注意搭配60 细节5：点菜完毕，再次确认62 细节6：上菜顺序，绝不可乱64 细节7：托盘端托，掌握技巧65 细节8：撤换餐具，掌握时机67 细节9：餐中服务，周到细致68 细节10：结算过程，仔细认真69 细节11：菜品展柜，保持卫生71 细节12：明档区域，卫生洁净72 细节13：厨房环境，随时清洁73 细节14：排污系统，定期清理75 细节15：厨房设备，清洗干净76 细节16：洗涤间也要做好清洁卫生78 细节17：菜品烹饪，注意卫生79 细节18：菜中异物，严格控制81 第四章 星级酒店营销财务管理细节83 细节1：酒店营销队伍的建设84 细节2：酒店广告营销87 细节3：酒店网络营销88 细节4：节假日促销92 细节5：开展店内促销工作94 细节6：开展市场调查工作97 细节7：确定酒店产品价格98 细节8：严格控制收入100 细节9：开展税务自查工作101 细节10：仔细筹划合理避税102 细节11：申请减免税103 第五章 星级酒店安全管理细节107 细节1：做好入口控制108 细节2：客房安全控制与管理108 细节3：客人会客登记控制110 细节4：确保重要客人安全110 细节5：保护好员工的个人财物111 细节6：防范员工的偷盗行为111 细节7：了解最新食品安全规定112 细节8：预防食物中毒114 细节9：食物过敏预防115 细节10：防范客人偷盗119 细节11：防范外来人员偷盗119 细节12：酒店车辆安全管理120 细节13：消防安全人人有责122 细节14：消防设施、设备与管理125 细节15：火灾预防措施128 细节16：举行消防演习132 细节17：火灾扑救要迅速、有效135 细节18：突发事件的处理流程139 细节19：熟练掌握各类突发事件的处理要领141 细节20：突发事件的演练与总结148 第六章 星级酒店公共关系管理细节151 细节1：树立良好的酒店形象152 细节2：与社会各界保持良好关系158 细节3：酒店内部的公共关系管理159 细节4：开展企业文化建设工作160 细节5：实行理念识别系统161 细节6：执行视觉识别系统162 细节7：多开展员工活动163 第七章 星级酒店成本控制管理细节165 细节1：采购成本控制166 细节2：餐饮成本控制168 细节3：做好日常检查工作170 细节4：做好客房成本控制171 细节5：客用品成本控制174 细节6：人工成本控制工作175 细节7：实行节能减排管理177 细节8：开展外包业务179 参考文献184

## <<酒店餐饮企业管理工具箱>>

### 章节摘录

版权页：插图：5.询问住客意见 客人搬入新房间后，接待员应询问客人对新房间是否满意，如“×先生，您好！

这里是前厅，请问您对新房间满意吗？

”细节9：接待中常见问题的处理 由于前厅接待工作的多变性、复杂性和不确定性，接待员在实际工作中可能会遇到各种各样的问题，这需要妥善处理。

1.无房间出租 在销售旺季，这种情况会经常发生。

接待员除对贵宾、常客予以特殊关照、积极安置以外，对其他未办理预订，甚至初次到来的客人也同样应以“急客人之所急”的心态，妥善地予以解决。

比如，可以建议客人暂时使用给予最大折扣价的套间或房间加床，然后再换房等，或积极联系附近相同档次的酒店。

总而言之，解决好诸如此类的难题，对提高酒店声誉、培养“忠诚顾客”都是非常有益的。

2.重复出租 有时由于工作的疏忽，接待处已将客房租出，但未能及时更改房态，导致该房间被重复出租，或由于未能与客房部及时沟通，而不能掌握客房的实际状态，以致重复出租客房，这样会给服务工作带来不利的影响，也会使新到的客人和原来的客人感到不悦，酒店应特别重视这类问题。

行李员引领新入住的客人进房前，应先敲门，如果发现是重售房，要向双方客人致歉，然后请新入住客人在楼层稍候，用电话报告接待处。

接待处经过核实，确属卖重房后，应立即找出一间相近楼层同类型的客房，签发新的房卡与钥匙，并更改房态，同时安排另一行李员送上楼层，收回原来的房卡与钥匙，最后要注意提醒前厅收银处做好建账工作。

3.预订失约的处理 对于还未办理保证类预订的客人，如果是由于航班延误、交通堵塞、身体患病等客观因素或无法抗拒的原因而延迟入住时，接待员应根据排房、预留房及待租房的具体情况，热情地接待，并对客人入住酒店表示感谢，而不能以“预订已被取消”、“现在无房”等言语简单、生硬地回绝客人。

由于酒店自身原因未能满足已办理预订客人的要求时，接待员应首先向客人致歉，并安排客人在大堂或咖啡厅休息，然后请大堂副理亲自进行妥善处理。

<<酒店餐饮企业管理工具箱>>

编辑推荐

《星级酒店管理的100个工作细节》内容更加实用，理念新颖，可操作性强，是一本实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者参考。

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>