第一图书网, tushu007.com

<<客房部经理管理手册>>

图书基本信息

书名：<<客房部经理管理手册>>

13位ISBN编号：9787511906571

10位ISBN编号：7511906575

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济

作者：薛永刚//孙勇兴

页数：186

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

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。

薛永刚、孙勇兴编著的《客房部经理管理手册》从客房部经理管理岗位进行了编写，重点是突出从业人员的管理技能。
既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。
本书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。
多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。
主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。
当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。
主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

孙勇兴，现任教于山西旅游职业学院酒店管理系。
拥有国家旅游局颁发的酒店管理相关资质、国家职业技能鉴定考评员资质、高级职业经理人资质、高级技师资质。
多年来服务于大型饭店的团队建设培训、督导管理及担任行业形象顾问。
参与了山西旅游饭店业“阳光”工程及劳动部门的“企业员工转岗”培训、“劳动力转移”培训等大型企业及社会群体业务培训，同时担任酒店管理公司酒店项目总监职务。

第一图书网, tushu007.com

<<客房部经理管理手册>>

书籍目录

导读 就业导向的岗位培训
一、何谓就业导向
二、部门经理来自哪里
三、为何需要就业培训
四、就业导向学习内容
第一部分 岗位须知
须知01 岗位职责
一、制订本部门工作计划
二、组织实施客房工作
三、人员配置与管理
四、检查各项工作
五、与其他部门沟通协调
六、组织并参加各项会议
七、制订客房更新改造计划
八、改进和提高客房管理水平
九、总结、评估与调整
须知02 岗位要求
一、业务能力
二、管理能力
三、沟通协调能力
四、行销能力
五、语言表达能力
六、电脑操作能力
七、一定的外语水平
八、管理意识和创新精神
九、及时了解国家新规定
第二部分 管理常识
常识01 有效领导
一、客房经理是领导者
二、成功领导者的特征
三、领导能力培养
常识02 有效授权
一、哪些工作可以授权
二、授权要素构成
三、授权误区
四、有效授权技巧
常识03 指示与汇报
一、听上级的指示
二、给员工下指示
三、向上级汇报工作
四、听取员工的汇报
常识04 有效沟通
一、什么是沟通
二、沟通的方法
三、有效沟通的障碍

四、特殊的沟通技能：倾听
五、沟通中的反馈技巧
六、主动沟通的时机与内容
第三部分 管理技能
技能01 制度化管理
一、制度化管理的好处
二、管理制度的范围
三、管理制度的内容
四、管理制度设计应考虑的因素
五、管理制度的有效执行
六、管理制度范本
技能02 表格化管理
一、表格和报表的作用
二、常用表格和报表
三、表单管理
技能03 早会管理
一、填写工作总结
二、确定第二天重点
三、理出第二天早会要讲的内容和要点
四、早会评估
五、早会工作落实
技能04 客房成本控制
一、编制客房物品与设备采购计划
二、做好设施设备的管理工作
三、分级归口管理
四、做好日常保管和使用
五、建立设备档案
六、及时做好补充和更新工作
七、客用品控制
技能05 对客服务质量控制
一、建立对客服务质量标准
二、实行岗位责任制
三、对服务员进行培训
四、为日常服务确立时间标准
五、与其他部门协调好
六、做好客房原始记录管理
七、广泛征求客人的意见
八、开展对客服务质量检查
技能06 员工工作安排
一、服务人员数量配备步骤与方法
二、员工工作日程安排方法
三、持续轮班系统
四、机动排班系统
技能07 员工指导与培训
一、新员工人职指导
二、新员工培训
三、日常培训

第一图书网, tushu007.com

四、主管培训
五、培训方法
六、记录和汇报
技能08 客房卫生管理
一、建立检查制度
二、客房检查内容
三、客房检查作业流程
四、检查记录
技能09 安全管理
一、员工盗窃防范
二、客人及他人盗窃防范
三、客人财产失窃防范
四、失盗处理
五、火灾预防
六、火灾事故处理
七、炸弹威胁预防与处理
八、自然灾害应对
九、突然停电处理
十、客人意外受伤处理
十一、客人食物中毒处理
十二、客人死亡处理
十三、预防外来侵入和骚扰事件
技能测试
参考书目

编辑推荐

就业导向+岗位须知+管理常识+管理技能+技能测试。
根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，“十二五”规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程顶目推荐用书。

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