

<<前厅部经理管理手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅部经理管理手册>>

13位ISBN编号：9787511906588

10位ISBN编号：7511906583

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：薛永刚，赵晓芳 编著

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>

<<前厅部经理管理手册>>

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、赵晓芳编著的《前厅部经理管理手册》从前厅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。

<<前厅部经理管理手册>>

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。

赵晓芳，硕士研究生学历，讲师、餐饮技师，酒店高级职业经理人、国家级酒店资格鉴定考评员、酒店技能竞赛裁判员、省级星级饭店评定员、国家级餐饮业评委、高级绿色饭店评审员、高级酒店管理师；从事酒店管理专业工作20余年，曾任多家星级饭店高层管理职位，出版独著一部，发表专业论文13篇，多次获得院级、省级教学奖项；负责建设省级精品课程一项。

<<前厅部经理管理手册>>

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、前厅人员的配备与管理
- 二、前厅接待服务与管理
- 三、前厅部日常服务管理
- 四、前厅对客关系
- 五、前厅账务管理
- 六、前厅安全管理
- 七、前厅内外协调

须知02 岗位要求

- 一、必备知识
- 二、个人素质
- 三、基本能力
- 四、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、前厅部经理是领导者
- 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、沟通中的反馈技术
- 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

<<前厅部经理管理手册>>

- 三、管理制度的内容
- 四、管理制度设计考虑的因素
- 五、管理制度的有效执行
- 六、前厅常用制度范本

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、确定第二天的工作重点
- 三、理出早会的内容和要点
- 四、早会评估
- 五、早会工作落实

技能04 成本控制管理

- 一、编制前厅物品与设备采购计划
- 二、做好设备的审查、登记工作
- 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、人工成本控制

技能05 客房预订及管理

- 一、订房方式
- 二、订房种类
- 三、订房登记要领
- 四、订房程序
- 五、订房控制与预测

技能06 对客服务管理

- 一、宾客迎送服务
- 二、行李服务
- 三、店内外信息服务
- 四、传真、留言送至客房服务
- 五、物品转交服务
- 六、委托代办服务
- 七、查询服务
- 八、留言服务
- 九、客人邮件处理
- 十、总机服务与管理
- 十一、商务中心服务与管理
- 十二、客账管理

技能07 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、对员工进行培训
- 四、为日常服务确立时间标准
- 五、与其他部门协调好

<<前厅部经理管理手册>>

六、征求客人意见

七、开展对客服务质量检查

技能08 员工管理

一、分析培训需求

二、培训计划

三、培训记录和汇报

四、打卡监控

五、督导工作

六、工资管理

七、工作绩效评估

技能09 安全管理

一、客房门卡或钥匙管理

二、客人贵重物品保管管理

三、火灾处理

四、停电事件

五、停水事件

六、盗窃事件

七、自然灾害事件

技能10 事务文书写作

一、工作计划

二、工作总结

三、通知

技能测试

参考书目

<<前厅部经理管理手册>>

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项目推荐用书。

<<前厅部经理管理手册>>

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>