第一图书网, tushu007.com

<<新编现代酒店>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店>>

13位ISBN编号：9787511908575

10位ISBN编号：7511908578

出版时间：2012-7

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：曹希波

页数：499

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

前言

随着知识经济时代的到来，尤其是在中国加入WTO、北京成功举办2008年奥运会后，中国的酒店业面临着许多新的机遇与挑战，也得到了迅速的发展。
如何认清形势，把握方向，这对于酒店业而言是至关重要的。
目前，酒店已成为吸收就业最具生机和活力的领域之一。
同时酒店服务业作为一个终端消费行业对相关产业的发展起着重大的推进作用，在经济体系中占有重要的地位。
因此，现代酒店必须运用现代化、规范化管理方式进行有效管理，才能在未来的全球竞争中站稳脚根，抓住机遇，赢得竞争优势。
在酒店的设备方面要使顾客感觉整洁、方便而安全；在餐饮方面别出心裁；在服务方面表现出至诚的服务态度；在周围环境布置方面要美观、优雅，使顾客能有一种宾至如归的感觉……所以说，要想在竞争中取胜，就必须拥有超前的竞争观念，确立正确的竞争指导思想，不断创新，开拓竞争空间，培育和提高企业的核心竞争能力。
鉴于上述情况，我们特编写了此书，以便能为广大酒店从业人员提供服务。
本书涵盖了现代酒店业管理的各个层面，从现代酒店业的状况以及发展趋势，到现代酒店各部门（前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、人力资源部、财务部、工程部、安全保卫部、公关部等）的规范管理，现代酒店经营过程中常见的问题及应对、常用制度和表格等，都进行了全面的介绍，阐述内容详细具体，同时具有较强的实用性、权威性、系统性和全面性。
整个介绍过程紧紧围绕酒店管理的各个环节而展开，具有较强的新鲜感和时代感，实为一本现代酒店行业必备的理想用书。
新编现代酒店（饭店）管理实务大全随着中国经济的持续快速发展，中国酒店（饭店）业迎来了发展的黄金时期。
中国酒店（饭店）业经过市场的洗礼之后，必将赢得更广阔的发展空间，逐步走向理性和成熟。
书中若有不足之处，敬请广大读者批评指正。
编者

内容概要

本书涵盖了现代酒店业管理的各个层面，从现代酒店业的状况以及发展趋势，到现代酒店各部门（前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、人力资源部、财务部、工程部、安全保卫部、公关部等）的规范管理，现代酒店经营过程中常见的问题及应对、常用制度和表格等，都进行了全面的介绍，阐述内容详细具体，同时具有较强的实用性、权威性、系统性和全面性。
整个介绍过程紧紧围绕酒店管理的各个环节而展开，具有较强的新鲜感和时代感，实为一本现代酒店行业必备的理想用书。

作者简介

曹希波，酒店经营合伙人，资深管理专家，管理硕士毕业，曾在大学任教。
著有多部关于酒店经营管理的书籍，深受读者好评。
本书是曹希波老师集自身所出版酒店书籍的精华集粹。

书籍目录

第1章现代酒店（饭店）前厅部规范管理
1.1现代酒店（饭店）前厅部礼宾服务管理
1.2现代酒店（饭店）前厅部客房预订管理
1.3现代酒店（饭店）前厅部总台接待管理
1.4现代酒店（饭店）前厅部委托代办管理
1.5现代酒店（饭店）前厅部前台收银管理
1.6现代酒店（饭店）前厅部总机服务管理
1.7现代酒店（饭店）前厅部销售管理
1.8现代酒店（饭店）前厅部服务质量管理
第2章现代酒店（饭店）客房部规范管理
2.1现代酒店（饭店）客房设备用品管理
2.2现代酒店（饭店）客房卫生管理
2.3现代酒店（饭店）洗衣房的管理
2.4现代酒店（饭店）棉织用品管理
2.5现代酒店（饭店）客房部安全管理
2.6现代酒店（饭店）客房部与其他部门的关系新编现代酒店（饭店）管理实务大全目录第3章现代酒店（饭店）餐饮部规范管理
3.1现代酒店（饭店）餐厅服务管理
3.2现代酒店（饭店）酒吧与咖啡厅服务管理
3.3现代酒店（饭店）菜单设计与实施规范管理
3.4现代酒店（饭店）食品原料采购供应与贮存管理
3.5现代酒店（饭店）餐饮服务工作标准
3.6现代酒店（饭店）厨房设计与生产管理
3.7现代酒店（饭店）餐饮部服务管理
第4章现代酒店（饭店）康乐部规范管理
4.1现代酒店（饭店）歌舞厅、音乐茶座服务管理
4.2现代酒店（饭店）美容服务管理
4.3现代酒店（饭店）游乐服务管理
4.4现代酒店（饭店）健身服务管理
4.5现代酒店（饭店）康乐设备管理
第5章现代酒店（饭店）财务部规范管理
5.1现代酒店（饭店）财务分析指标
5.2现代酒店（饭店）资金筹集管理
5.3现代酒店（饭店）资金投入管理
5.4现代酒店（饭店）债务资本筹集管理
5.5现代酒店（饭店）现金管理控制
5.6现代酒店（饭店）利润分配管理
5.7现代酒店（饭店）成本费用管理
5.8现代酒店（饭店）集团财务管理
第6章现代酒店（饭店）人事部规范管理
6.1现代酒店（饭店）人力资源管理者的素质要求
6.2现代酒店（饭店）人力资源战略规划管理
6.3现代酒店（饭店）人才招聘与录用管理
6.4现代酒店（饭店）员工职业发展管理
6.5现代酒店（饭店）人力资源绩效管理

6.6现代酒店（饭店）人力资源薪酬管理
6.7现代酒店（饭店）劳动关系管理
第7章现代酒店（饭店）工程部规范管理
7.1现代酒店（饭店）工程部系统管理
7.2现代酒店（饭店）工程部设备采购与安装管理
7.3现代酒店（饭店）设备操作与维护管理
7.4现代酒店（饭店）设备的维修管理
第8章现代酒店（饭店）安全保卫部规范管理
8.1现代酒店（饭店）安全管理概述
8.2现代酒店（饭店）防火防爆管理
8.3现代酒店（饭店）防盗安全管理
8.4现代酒店（饭店）其他意外事故的防范管理
第9章现代酒店（饭店）公共关系管理
9.1现代酒店（饭店）公共关系概述
9.2现代酒店（饭店）公关活动的策划管理
9.3现代酒店（饭店）公关的调查研究
9.4现代酒店（饭店）公关的计划与实施
9.5现代酒店（饭店）危机公关管理
第10章现代酒店（饭店）营销管理
10.1现代酒店（饭店）市场预测与分析
10.2现代酒店（饭店）价格策略管理
10.3现代酒店（饭店）促销策略管理
10.4现代酒店（饭店）广告营销管理
10.5现代酒店（饭店）品牌营销管理
10.6现代酒店（饭店）绿色营销管理
第11章现代酒店（饭店）经营管理实战问答
11.1现代酒店（饭店）前厅管理实战问答
11.2现代酒店（饭店）客房管理实战问答
11.3现代酒店（饭店）餐饮管理实战问答
11.4现代酒店（饭店）财务管理实战问答
11.5现代酒店（饭店）人事管理实战问答
11.6现代酒店（饭店）康乐管理实战问答
11.7现代酒店（饭店）工程、安全管理实战问答
第12章现代酒店（饭店）管理制度与表格
12.1现代酒店（饭店）总经理室管理制度与表格
12.2现代酒店（饭店）综合办公室管理制度与表格
12.3现代酒店（饭店）人事部管理制度与表格
12.4现代酒店（饭店）前厅部管理制度与表格
12.5现代酒店（饭店）客房部管理制度与表格
12.6现代酒店（饭店）餐饮部管理制度与表格
12.7现代酒店（饭店）康乐部管理制度与表格
12.8现代酒店（饭店）财务部管理制度与表格
12.9现代酒店（饭店）公关部管理制度与表格
12.10现代酒店（饭店）保安部管理制度与表格
12.11现代酒店（饭店）工程部管理制度与表格
12.12现代酒店（饭店）车务部管理制度与表格

章节摘录

新编现代酒店（饭店）管理实务大全第1章现代酒店（饭店）前厅部规范管理第1章现代酒店（饭店）前厅部规范管理1.1现代酒店（饭店）前厅部礼宾服务管理　　1.1.1现代酒店（饭店）金钥匙服务　　从事酒店业的员工都知道，“金钥匙服务”是酒店业的最高服务标准。
进入能看见“金钥匙”的酒店就意味着能享受细致入微、体贴到家的服务。
国际金钥匙组织是国际高星级饭店礼宾司以个人身份自愿参加的。
1929年，一群法国酒店礼宾司创造了一种新的理念：酒店金钥匙服务，并使之成为本世纪全球服务皇冠上最为耀眼的一颗钻石。
国际金钥匙组织正式成立于1952年，它的作用在于建立和促进高度专业化和合乎职业道德的服务标准。
这个组织可为酒店客人提供跨城市及国家的委托代办服务。
“金钥匙”组织倡导“一切以客人为中心”的服务准则，让客人享受到真诚的个性化服务。
目前已成为中外宾客对酒店业最可信赖的代名词，能够成为“金钥匙”成员，是服务品位的一种象征，而中国是国际金钥匙组织的第31个成员国。
　　1.中国酒店（饭店）金钥匙服务项目　　（1）行李及通讯服务，服务内容包括运送行李、电报、传真、电子邮件及跑腿等。
　　（2）问询服务，包括指路等。
　　（3）快递服务，包括国际托运、国际邮政托运、空运、紧急包裹、国内包裹托运等。
　　（4）接送服务，包括汽车服务、租车服务、接机服务等。
　　（5）旅游服务，包括个性化旅游服务线路介绍等。
　　（6）订房服务，包括房价、房类、折扣、取消预订等。
　　（7）订餐服务，包括推荐餐馆等。
　　（8）订车服务，包括汽车及轿车等租赁代理等。
　　（9）订票服务，包括飞机票、火车票、戏票等。
　　（10）订花服务，包括鲜花预订、异地送花等。
　　（11）其他服务包括美容、按摩、跑腿、看孩子、代邮包裹等。
　　2.中国酒店（饭店）金钥匙会员资格及入会考核标准　　（1）中国酒店（饭店）金钥匙组织会员的资格要求　　①在饭店大堂柜台前工作的前台部或礼宾部高级职员才能被考虑接纳为金钥匙组织的会员；　　②21岁以上，人品优良，相貌端庄；　　③从事饭店业5年以上，其中3年必须在饭店大堂工作，为饭店客人提供服务；　　④有两位中国饭店金钥匙组织正式会员的推荐信；　　⑤一封申请人所在饭店总经理的推荐信；　　⑥过去和现在从事饭店前台服务工作的证明文件；　　⑦掌握一门以上的外语；　　⑧参加过由中国饭店金钥匙组织的服务培训。
　　（2）中国酒店（饭店）金钥匙会员的入会考核标准　　①思想素质　　?拥护中国共产党和社会主义制度，热爱祖国。
　　?遵守国家的法律、法规，遵守饭店的规章制度，有高度的组织纪律性。
　　?敬业乐业，热爱本职工作，有高度的工作责任心。
　　?有很强的顾客意识、服务意识，乐于助人。
　　?忠诚于酒店，忠诚于顾客，真诚待人，不弄虚作假，有良好的职业操守。
　　?有协作精神和奉献精神，个人利益服从国家、集体利益。
　　?谦虚、宽容、积极、进取。
　　②能力要求　　?交际能力：乐于和善于与人沟通。
　　?语言表达能力：表达清晰、准确。
　　?协调能力：能正确处理好与相关部门的合作关系。
　　?应变能力：能把握原则，以灵活的方式解决问题。
　　?身体健康，精力充沛，能适应长时间站立工作和户外工作。

③业务知识和技能　　?熟练掌握本职工作的操作流程。
?会说普通话和至少掌握一门外语。
?掌握中英文打字、电脑文字处理等技能。
?熟练掌握所在宾馆的详细信息资料，包括饭店历史、服务时间、服务设施、价格等。
?熟悉本地区三星级以上饭店的基本情况，包括地点、主要服务设施、特色和价格水平。
?熟悉本市主要旅游景点，包括地点、特色、开放时间和价格。
?掌握本市高、中、低档的餐厅各5个（小城市3个），娱乐场所、酒吧5个（小城市3个），包括地点、特色、服务时间、价格水平、联系人。
?能帮助客人安排市内旅游，掌握其线路、花费时间、价格、联系人。
?能帮助客人修补物品，包括手表、眼镜、小电器、行李箱、鞋等，掌握这些维修处的地点、服务时间。
?能帮助客人邮寄信件、包裹、快件等，了解邮寄事项的要求和手续。
?熟悉本市的交通情况，掌握从本饭店到车站、机场、码头、旅游点、主要商业街的路线、路程和出租车价格。
?能帮助外籍客人解决办理签证延期等问题，掌握有关单位的地点、工作时间、联系电话和相关手续。
?能帮助客人查找航班托运行李的去向，掌握相关部门的联系电话和领取行李的手续。
3.酒店（饭店）金钥匙一条龙服务　　饭店金钥匙的服务哲学，是在不违反法律的前提下，使客人获得满意加惊喜的服务。
特别是目前中国的旅游服务，必须要考虑到客人的吃、住、行、娱、游、购六大内容。
酒店金钥匙的一条龙服务正是围绕着宾客的需要而开展的，它主要包括接、订、买、取、修、印、寄、代、送等事项。
（1）接，就是指安排车到机场、车站、码头接客人。
（2）订，是指根据客人的要求介绍各特色餐厅，并为其预订座位，联系旅行社，为客人安排好导游，如果客人需要的话，还可以订好下一站的酒店并与下一城市酒店的金钥匙联系，落实好客人所需的相应服务。
（3）买，就是当客人需要购买礼品时帮客人在地图上标明各购物点等。
（4）取，就是指去机场、汽车站、火车站等代取行李、货物等；去邮局代取邮件包裹等。
（5）修，就是指代客人修理行李、电脑、手表、摄影器材、眼镜等。
（6）印，根据客人的要求为客人印制名片、胸卡等。
（7）寄，就是指代寄邮件、包裹、特快专递等。
（8）代，就是代办签证，为长住客人安排度假等。
（9）送，最后当客人要离开时，在酒店里帮助客人买好车、船、机票，并帮客人托运行李物品。
让客人从接触到酒店开始，一直到离开酒店，自始至终，都感受到一种无微不至的关怀。
从以上内容来看，就不难感受到酒店金钥匙对城市旅游服务体系、饭店本身和旅游者的影响作用。
饭店金钥匙在中国的逐渐兴起，是我国经济发展所需，也是我国旅游总体水平提高的需要。
它将成为中国各大城市旅游体系里的一个“品牌”，代表着高质、独具特色的酒店的一种服务文化，并将成为现代酒店业的一个发展趋势。
1.1.2现代酒店（饭店）宾客迎送服务　　宾客迎送服务是酒店礼宾服务中一项十分重要的工作，它主要由饭店代表、门卫、门童及行礼员提供。
宾客迎送服务是否周全，直接影响着酒店以及酒店人员在宾客心目中的第一印象。
为此，提供优质的酒店迎送服务是十分重要的。
宾客迎送服务包括店外宾客迎送服务和店内宾客迎送服务。
1.店外宾客迎送服务　　店外宾客迎送服务，主要由饭店代表提供，具体是由饭店派饭店代表到机场、车站、码头迎接客人，为客人安排去饭店的交通工具，帮助客人提拿行李，并争取未预定客人入住本饭店，还能向贵宾提供饭店及到达饭店的交通方面的信息。

这是饭店订立的一种服务规范，既是配套服务，也是饭店根据自己的市场定位所做的一项促销工作。
首先，饭店代表每天应该根据订房部提供的“宾客接车通知单”，了解客人的姓名、航班（车次）、到达时间、车辆要求及接待规格等情况，安排车辆、准备饭店标志牌，做好各项准备工作，及时了解航班变更、取消、延迟的最新消息，并通知饭店前厅接待处。
第二，在飞机、火车抵达时，要高举标明宾客姓名的饭店提示牌，以使客人及早联系上，接到客人后要向客人表示欢迎，同时提供行李服务，安排客人上车。
第三，客人上车离开机场（车站）后，马上电话通知饭店接待处，以便做好准备工作。
如果客人属贵宾，则应通知饭店大堂副理，并告知客人离开机场或车站的时间，让大堂副理安排有关部门做好迎接工作。
如果客人漏接，则应及时与饭店接待处联系，核查客人是否已经到达饭店，并向有关部门反映情况，以便采取弥补措施。
饭店代表除了迎接有预订的客人之外，还要积极向未订房的客人推销本饭店，主动介绍饭店各方面情况，争取客人入住。
有些饭店还利用穿梭巴士免费送客人到饭店。
2.店内宾客迎送服务　　店内宾客迎送服务主要由门童负责，门童又称“门迎”、“门卫”，是指站在酒店入口处负责迎送客人的前厅部员工。
首先，当客人抵达时，门童应向客人点头致意，表示欢迎，并道声：“欢迎光临！”如果客人乘车，则应主动为客人打开车门，将右手放在车门上，并提醒客人“小心碰头”。
另外，开关车门时要小心，注意勿夹碰客人的手或脚，同时要注意扶老携幼。
第二，门童要协助行李员卸下行李，查看车内有无遗留物品。
然后关门，退后一步向司机道谢，并示意司机发车。
对于重要客人及常客的迎送服务工作，门童要根据通知，做好充分准备，向客人致意时，能够礼貌、正确地称呼客人的姓名。
第三，住店客人进出酒店时，门童同样要热情地招呼致意，如遇雨天，门童还应为客人打伞，以免客人淋湿。
第四，当客人要离开时，首先协助行李员装好行李，并请客人过目清点。
在客人上车后，预祝客人旅途愉快，并感谢客人的光临，最后轻轻关上车门，面带笑容，后退一步，向客人挥手致意，目送客人的车离去。
1.1.3现代酒店（饭店）行李员服务管理　　1.客人入住行李管理　　（1）散客入住行李服务
首先，行李员向客人表示欢迎。
并请客人一起清点行李件数、检查行李有无破损。
第二，引领客人至总台。
清点、检查完行李后，视行李的多少，决定用手提或是使用行李推车。
搬运行李时，客人的贵重物品及易碎品，要让客人自己拿；装行李车时，要注意将大件、重件、硬件放在下面，搬运行李时也不可用力过大，更不许用脚踢客人的行李。
引领客人时，要走在客人的左前方，距离二、三步，和着客人的脚步走，拐弯处或是人多时，要回头示意客人。
第三，客人办理住宿登记手续时，行李员手背后站在总台一侧等候客人，眼睛注视总台接待员。
待客人办妥手续后，主动上前从接待员手中领取房间钥匙，并引领客人到房间。
途中要热情主动地问候客人，向客人介绍酒店服务项目和设施，推荐酒店的商品。
乘电梯时要先请客人进出电梯，以便按楼层键。
第四，进房间前要先按门铃，再敲门，如果房间内无反应再用钥匙开门。
开门后，先开总开关，然后请客人进入。
将行李放在行李架上或按客人吩咐放好。
将钥匙交给客人。
第五，离开前要问客人是否还有吩咐，如客人无其他要求，即道别，祝客人愉快，然后迅速离开

，将房门轻轻拉上。
返回后填写散客入住行李搬运纪录。
……

编辑推荐

（1）汇集现代酒店管理工作精华　　（2）深入分析酒店服务全程细节　　（3）全面移植成功酒店服务管理流程与技巧海报：

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