

<<新编现代酒店总经理工作实务大全>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店总经理工作实务大全>>

13位ISBN编号：9787511908803

10位ISBN编号：7511908802

出版时间：2013-1

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：许燕

页数：387

字数：370000

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

中国酒店业正快速成长，群雄并起。

美国著名酒店房地产行业研究咨询机构Lodging Econometrics (LE) 的总裁帕特里克·福特接受《第一财经日报》专访时指出：“整个亚太地区酒店业建设规模相当大，其中将近半数发生在中国。

”福特认为，巨额资本流向亚洲，特别是中国，而且这种速度会在10年内保持平稳。

预计到2020年，中国将成为全球最大的旅游目的地。

处在这样一个机遇与挑战并存的时代，你是否在管理酒店、宾馆时常常无所适从，不知道每天该干些什么？

你是否每天忙忙碌碌，最后依然没有什么明显的绩效？

你是否经常怀疑自己的管理才能，并为如何使自己的酒店跻身世界前茅而发愁？

……称职的总经理的标准是什么？

优秀的酒店总经理到底该管什么？

如何使自己成为优秀的酒店总经理？

如何培养并留住优秀的酒店管理人才…… 酒店业是一个综合性很强的服务行业，它集餐饮、住宿、康乐、商务等众多业务于一体，这一行业特征使得现代酒店管理流程非常复杂凌乱，难度系数相当大。

很多酒店因为管理不到位，没有科学系统的培训机制，使酒店的经营陷入泥潭，混乱不堪。

本书借鉴有关成功酒店的管理经验与实践，详细地对酒店总经理应了解和掌握的管理知识进行了梳理和介绍，将一一告诉您解决酒店管理过程中的各种难题的方法，并提供成为酒店管理高手的系统制度与表格，有助于您掌握酒店经营真谛，拓展工作思路，从而快速提升管理酒店的水平和专业素质，使您轻松自信地做个成功的酒店经理人！

本书实用性、操作性很强，集条理性、直观性、实用性于一体，规范而详细，是现代酒店管理不可多得的必备工具书。

不仅可作为酒店总经理进行规划、管理的参考，还可供总经理规范自身工作、学习之用以及对酒店业有兴趣的朋友学习、交流之用。

本书在编写过程中参考借鉴了同类其他书籍，由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

内容概要

本书借鉴有关成功酒店的管理经验与实践，详细地对酒店总经理应了解和掌握的管理知识进行了梳理和介绍，将一一告诉您解决酒店管理过程中的各种难题的方法，并提供成为酒店管理高手的系统制度与表格，有助于您掌握酒店经营真谛，拓展工作思路，从而快速提升管理酒店的水平和专业素质，使您轻松自信地做个成功的酒店经理人！

书籍目录

第1章现代酒店基本概述及酒店管理特点

- 1.1现代酒店的定义、作用、特性及功能
 - 1.1.1现代酒店的定义是什么
 - 1.1.2现代酒店的作用有哪些
 - 1.1.3现代酒店的6大特性
 - 1.1.4现代酒店都有哪些功能
- 1.2现代酒店的等级与种类
 - 1.2.1现代酒店的星级划分
 - 1.2.2现代酒店的种类
- 1.3现代酒店的位置选择、设计和美化
 - 1.3.1正确选择和评估酒店的位置
 - 1.3.2现代酒店的设计原则和注意要点
 - 1.3.3现代酒店的大堂设计原则
 - 1.3.4现代酒店的美化需注意什么
 - 1.3.5酒店中的艺术陈设品应该具有的功能属性
- 1.4现代酒店管理的特点和具体内容
 - 1.4.1现代酒店管理都有哪些特点
 - 1.4.2现代酒店管理的具体内容是什么
- 1.5现代酒店业发展现状及未来发展趋势
 - 1.5.1现代酒店业发展现状
 - 1.5.2现代酒店业未来的发展趋势

第2章现代酒店的组织管理概述

- 2.1现代酒店组织管理概述
 - 2.1.1何为现代酒店组织管理
 - 2.1.2现代酒店组织设计的三个特征
 - 2.1.3现代酒店组织需遵循的原则
- 2.2现代酒店组织的基本形式
 - 2.2.1现代酒店直线式组织形式
 - 2.2.2现代酒店职能(参谋)式组织形式
 - 2.2.3现代酒店直线职能式组织形式
 - 2.2.4现代酒店各级人员在酒店组织中的关系表
- 2.3现代酒店的部门机构设置
 - 2.3.1现代酒店组织管理层划分
 - 2.3.2现代酒店职能部门的划分和职责概述
- 2.4现代酒店组织的管理内容和管理跨度
 - 2.4.1现代酒店组织的管理内容
 - 2.4.2现代酒店组织的管理跨度

第3章现代酒店的财务管理

- 3.1现代酒店财务管理概述
 - 3.1.1现代酒店财务管理的概念和意义
 - 3.1.2现代酒店财务管理的基本职能和工作任务
 - 3.1.3现代酒店财务活动和关系
 - 3.1.4现代酒店财务管理的目标、内容、特点
 - 3.1.5现代酒店财务管理的环境
 - 3.1.6现代酒店财务管理的主要工具

3.2现代酒店财务预算

3.2.1现代酒店预算管理的组织与模式

3.2.2现代酒店预算编制的程序

3.2.3现代酒店预算的编制

3.2.4现代酒店预算的控制

3.3现代酒店财务控制

3.3.1现代酒店财务控制的内容

3.3.2现代酒店内部控制系统构成

3.3.3建立现代酒店内部控制制度的要点

3.3.4现代酒店现金管理控制

3.3.5现代酒店部门收入控制

3.3.6现代酒店营业收入稽核控制

3.3.7现代酒店采购的内部控制

3.4现代酒店财务分析

3.4.1现代酒店财务分析的意义与内容

3.4.2现代酒店财务分析的方法

3.4.3现代酒店整体财务分析

3.4.4现代酒店盈利能力分析

3.4.5现代酒店偿债能力分析

3.4.6现代酒店资产变现能力和资产管理能力整体分析

第4章现代酒店的筹(投)资管理、利润分配和成本控制

4.1现代酒店筹资决策

4.1.1现代酒店筹资的概念、方式和种类

4.1.2现代酒店筹资的原则及步骤

4.1.3现代酒店筹资的作用

4.1.4现代酒店的融资渠道

4.1.5现代酒店资金需要量预测

4.1.6现代酒店权益资金的筹集

4.1.7现代酒店的短期和长期筹资

4.1.8现代酒店如何花最小的成本使用资金

4.2现代酒店投资管理

4.2.1现代酒店投资的分类

4.2.2现代酒店的投资决策

4.2.3现代酒店投资决策的基本方法

4.2.4现代酒店投资决策实例

4.2.5现代酒店投资风险防范

4.3现代酒店利润分配管理

4.3.1现代酒店利润概述

4.3.2现代酒店利润分配的原则和一般程序

4.3.3现代酒店亏损处理

4.3.4现代酒店股利的分配政策

4.3.5现代酒店利润的考核管理

4.4现代酒店成本控制概论

4.4.1现代酒店成本的基本概念及计算

4.4.2现代酒店成本的分类

4.4.3现代酒店的成本控制内容

4.4.4现代酒店成本控制体系设计

- 4.4.5现代酒店成本控制的主要环节
- 4.4.6现代酒店成本费用控制的四大误区和五大重点
- 4.4.7现代酒店全面成本管理方式
- 第5章现代酒店的人力资源管理
- 5.1现代酒店人力资源管理者的高素质要求
- 5.1.1现代酒店人力资源管理者应具备的素质
- 5.1.2现代酒店人力资源管理者主要的工作
- 5.2现代酒店人力资源战略规划管理
- 5.2.1现代酒店人力资源规划管理
- 5.2.2现代酒店人力资源规划步骤
- 5.3现代酒店人才招聘与录用管理
- 5.3.1现代酒店员工的招聘标准
- 5.3.2现代酒店招聘录用的形式和程序
- 5.4现代酒店员工职业发展管理
- 5.4.1现代酒店员工职业生涯发展过程
- 5.4.2现代酒店职业生涯管理
- 5.5现代酒店人力资源绩效管理
- 5.5.1现代酒店绩效考评管理
- 5.5.2现代酒店员工绩效考核程序
- 5.6现代酒店人力资源薪酬管理
- 5.6.1现代酒店薪资体系项目的内容
- 5.6.2现代酒店薪资制度制定的原则
- 5.6.3现代酒店薪资制度的调整
- 5.6.4现代酒店的员工福利制度
- 5.7现代酒店劳动关系管理
- 5.7.1现代酒店劳动规章制度管理
- 5.7.2现代酒店劳动合同管理
- 5.7.3现代酒店劳动争议处理
- 5.8现代酒店人力资源部常用表格
- 5.8.1现代酒店应聘人员基本情况登记表
- 5.8.2现代酒店员工培训记录表
- 5.8.3现代酒店员工阶段考核成绩表
- 5.8.4现代酒店员工年度考核成绩表
- 5.8.5现代酒店员工常用工资表
- 5.8.6现代酒店员工薪金调整表
- 5.8.7现代酒店员工薪金计算表
- 5.8.8现代酒店文件传真传出登记表
- 5.8.9现代酒店员工出勤表
- 5.8.10现代酒店员工能力全面考核表
- 5.8.11现代酒店员工培训计划表
- 5.8.12现代酒店年度培训计划总汇表
- 5.8.13现代酒店通用面试考核表
- 5.8.14现代酒店员工在职训练成果调查表
- 5.8.15现代酒店员工培训计划表
- 5.8.16现代酒店新员工培训内容表
- 5.8.17现代酒店员工教育实施办法表
- 第6章现代酒店的营销管理

6.1现代酒店营销管理理论

- 6.1.1树立“顾客导向”的基本营销管理理念
- 6.1.2现代酒店营销概念及内涵
- 6.1.3现代酒店的关系市场营销、社会市场营销、绿色营销
- 6.1.4现代酒店市场营销管理程序
- 6.2现代酒店客源市场分析与市场定位
- 6.2.1酒店客源市场细分的依据、标准及作用
- 6.2.2选择目标市场的目的及主要标准
- 6.3现代酒店营销决策
- 6.3.1顾客购买行为分析
- 6.3.2影响顾客购买行为的五大因素
- 6.3.3顾客购买决策过程
- 6.3.4酒店营销战略的分析、制定及贯彻
- 6.4现代酒店营销艺术
- 6.4.1现代营销理论在酒店管理中的运用
- 6.4.2现代酒店营销的十招鲜
- 6.4.3案例1：中秋节某大酒店营销策划方案
- 6.4.4案例2：特殊酒店特殊经营
- 6.4.5案例3：广州金碧大世界经营管理及发展设想

第7章现代酒店日常业务管理

- 7.1现代酒店(饭店)安全保卫部规范管理
- 7.1.1现代酒店(饭店)安全管理概述
- 7.1.2现代酒店(饭店)防火防爆管理
- 7.1.3现代酒店(饭店)防盗安全管理
- 7.1.4现代酒店(饭店)其他意外事故的防范管理
- 7.2现代酒店(饭店)公共关系管理
- 7.2.1现代酒店(饭店)公共关系概述
- 7.2.2现代酒店(饭店)公关活动的策划管理
- 7.2.3现代酒店(饭店)公关的调查研究
- 7.2.4现代酒店(饭店)公关的计划与实施
- 7.2.5现代酒店(饭店)危机公关管理
- 7.3现代酒店(饭店)康乐部规范管理
- 7.3.1现代酒店(饭店)歌舞厅、音乐茶座服务管理
- 7.3.2现代酒店(饭店)美容服务管理
- 7.3.3现代酒店(饭店)游乐服务管理
- 7.3.4现代酒店(饭店)健身服务管理
- 7.3.5现代酒店(饭店)康乐设备管理

第7章现代酒店入住纠纷及常见问题处理措施

- 7.1现代酒店入住纠纷案例及处理要点分析
- 7.1.1宾馆在墙体上安装摄像头，侵犯客人的权利吗
- 7.1.2旅游团贵重物品寄存出现纠纷，怎么处理
- 7.1.3以他人名义订房，实际入住人财产被盗，酒店需要承担责任吗
- 7.1.4客人住店丢钱，饭店应承担责任吗
- 7.1.5在服务台登记入住时行李被人提走，宾馆承担赔偿责任吗
- 7.2现代酒店前厅日常工作常见问题处理
- 7.2.1现代酒店前厅日常工作常见问题处理
- 7.2.2现代酒店客房部日常工作常见问题处理

7.2.3现代酒店餐饮管理常见问题处理

7.3酒店、宾馆业民事纠纷法律法规提示

7.3.1酒店、宾馆法律关系及依据概述

7.3.2酒店、宾馆相关法律法规

附录一中国饭店金钥匙职业道德规范

附录二中国饭店金钥匙组织章程

参考文献

章节摘录

对酒店一词的解释可追溯到千年以前，早在1800年《国际词典》一书中写到：“酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所。

“一般说来就是给宾客提供歇宿和饮食的场所。

具体地说酒店是以它的建筑物为凭证，通过出售客房、餐饮及综合服务设施向客人提供服务，从而获得经济收益的组织。

现代酒店是在古代“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上，随着人类社会的进步及社会经济、科学文化、技术、交通、通信的发达而发展起来的。

现代社会经济的发展，带来世界旅游业的兴旺，酒店业也随之迅速发展起来，而且越来越豪华，越来越现代化。

用现代眼光来看，旅游酒店都应该是现代化的酒店。

现代化的酒店应具备下列条件：（1）是一座现代化的，设备完善的高级建筑物；（2）除能提供舒适的住宿条件外，还必须有各式餐厅，并能提供高级餐饮服务；（3）具有完善的娱乐设施、健身设施和其他服务设施；（4）在住宿、餐饮、娱乐等方面具有多方面、高水准的服务。

酒店在不同的地区和国家有着不同的说法，如饭店、宾馆、度假村和山庄等。

酒店的实际性质是企业，是为大众提供住宿、餐饮、会议、娱乐和健身等综合服务的企业，属于第三产业。

在现代酒店概念中，特别强调综合性服务、涉外性质、商业性和公共场所四个子概念。

1.综合性服务的概念 酒店综合性服务的概念表明现代酒店与一般企业不同，酒店所提供的产品是多种产品的组合，这些产品既有有形产品，又有无形产品；既有一次性消费产品，又有多次性、连续性消费产品。

综合性服务的概念不仅表明了酒店产品形式的综合性，而且表明了酒店产品在产、供、销方面的综合性；不仅表明了酒店在对客人服务中的综合性，而且也表明了酒店在经营管理中的综合性。

在酒店的服务管理中经常提到的“100-1=0”和“100-1

编辑推荐

《新编现代酒店总经理工作实务大全》实用性、操作性很强，集条理性、直观性、实用性于一体，规范而详细，是现代酒店管理不可多得的必备工具书。不仅可作为酒店总经理进行规划、管理的参考，还可供总经理规范自身工作、学习之用以及对酒店业有兴趣的朋友学习、交流之用。

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>