

<<连锁酒店店长365天管理笔记>>

图书基本信息

书名：<<连锁酒店店长365天管理笔记>>

13位ISBN编号：9787545413823

10位ISBN编号：7545413822

出版时间：2012-10

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：滕宝红

页数：173

字数：228000

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>

<<连锁酒店店长365天管理笔记>>

内容概要

作为一本职业经理人的学习管理笔记。

《连锁酒店店长365天管理笔记》能指引经理们每天有计划地安排时间，认真记下工作中的琐事，再把自己想做的事情、计划做的事情、没有解决的问题记录下来，并定期检视。

从而使他们成为一名成功的经理人。

本书由滕宝红主编。

<<连锁酒店店长365天管理笔记>>

书籍目录

导读 365天管理阶段工作

- 一、一年365天时间分配
- 二、国家法定节假日
- 三、工作时间
- 四、阶段工作法

第一章 一日工作安排与落实

- 一、制订当日工作计划
- 二、做好每日形象自检
- 三、每日巡视工作
 - 【范例01】前厅部服务质量标准
 - 【范例02】客房部服务质量标准
 - 【范例03】餐饮部服务质量标准
- 四、用表格与表单管理
- 五、店内促销的作用与涉及的人事
- 六、店内促销的相关工作和政策
- 七、店内促销的方法
- 八、客人投诉处理
 - 【范例04】××连锁酒店客人投诉、抱怨的处理流程
- 九、突发事件应急处理
 - 【范例05】××连锁酒店突发事件应急预案

管理心得

第二章 一周工作安排与落实

- 一、制订一周工作计划
 - 【范例06】××连锁酒店店长的一周工作计划
- 二、主持部门经理周例会
 - 【范例07】××连锁酒店周例会管理制度
- 三、开展VIP客人接待工作
 - 【范例08】VIP客人接待流程
- 四、酒店日常安全管理
- 五、酒店消防安全管理
- 六、酒店卫生质量管理工作
 - 【范例09】餐饮部卫生管理制度
 - 【范例10】公共场所卫生管理制度
 - 【范例11】××连锁酒店员工健康检查及卫生知识培训管理制度
- 七、每周工作小结
 - 【范例12】××连锁酒店店长一周工作小结
- 八、每周自我反思

管理心得

第三章 月度工作安排与落实

- 一、制订月度工作计划
- 二、制订每月排班表
- 三、酒店员工培训
 - 【范例13】服务意识培训内容
- 四、征求客人意见与建议
 - 【范例14】客人意见卡

<<连锁酒店店长365天管理笔记>>

五、例行会议管理

【范例15】客人意见调查问卷

六、成本控制工作

【范例16】××连锁酒店能耗标准

【范例17】××连锁酒店采购制度

七、月度员工绩效考核

【范例18】餐饮经理KPI考核表

八、编写月度工作总结

【范例19】××连锁酒店店长月度工作总结

管理心得

第四章 季度工作安排与落实

一、制订酒店季度目标计划

二、受理员工离职

三、酒店新员工招聘

【范例20】客房经理面试问题

【范例21】营销经理面试问题

【范例22】餐饮经理面试问题

四、员工薪酬管理

【范例23】××连锁酒店薪酬管理制度

五、举行季度员工生日会

【范例24】××连锁酒店第三季度生日会

六、举行季度消防演习

【范例25】火灾应急演练预案

七、酒店公共关系管理

【范例26】××连锁酒店广告文案

【范例27】××连锁酒店致歉信

【范例28】××连锁酒店致歉信英文版

八、酒店危机公关

【范例29】××连锁酒店危机公关预案

九、开展外包工作

十、季度工作总结

【范例30】××连锁酒店××××年第一季度工作总结

管理心得

第五章 年度工作安排与落实

一、年度工作总结与下一年度计划

【范例31】连锁酒店年度工作总结

二、制订年度工作计划

【范例32】××连锁酒店2012年工作计划

三、制订酒店年度预算

四、制订年度活动方案

【范例33】××连锁酒店××××年度预算

【范例34】××连锁酒店年度活动方案

五、组织开展店庆活动

【范例35】××连锁酒店三周年店庆店长致辞

【范例36】××连锁酒店五周年店庆活动方案

六、组织年度优秀员工评选活动

【范例37】××连锁酒店优秀基层员工评选规则

<<连锁酒店店长365天管理笔记>>

【范例38】××连锁酒店优秀管理人员评选规则

七、酒店文化建设

八、制订酒店安全责任书

【范例39】安全责任书

九、酒店员工年终绩效考核

管理心得

参考文献

<<连锁酒店店长365天管理笔记>>

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>