

<<现代经济型酒店经营管理实务>>

图书基本信息

书名：<<现代经济型酒店经营管理实务>>

13位ISBN编号：9787807286127

10位ISBN编号：7807286121

出版时间：2007-8

出版时间：广东经济出版社

作者：腾宝红

页数：320

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>

<<现代经济型酒店经营管理实务>>

内容概要

本书从解说什么是经济型酒店、经济型酒店的经营模式、成功的关键及在中国的发展前景与发展趋势、面临的各种问题入手，层层进入核心要点——如何管理经济型酒店，如何架构组织、制度建设，如何进行营销推广，如何实现服务标准化，如何加强人力资源管理，如何确保经济型酒店的卫生、安全等工作。

书籍目录

第一章 经济型酒店概述第一节 经济型酒店概述一、什么是经济型酒店二、经济型酒店的特征三、经济型酒店的发展历程四、经济型酒店成功的关键因素名家推荐 如家快捷成功的奥秘第二节 经济型酒店经营形式一、集团所有, 集团经营二、租赁经营三、合同经营四、特许经营五、战略联盟名家推荐 美国速8酒店第三节 中国经济型酒店的市场格局与挑战一、中国经济型酒店商机无限二、中国经济型酒店行业环境三、中国经济型酒店SWOT分析四、中国经济型酒店的发展现状五、来自市场和自身的挑战名家推荐 中国经济型酒店先行者的管理模式名家推荐 如家快捷酒店名家推荐 锦江之星第二章 经济型酒店组织架构第一节 经济型酒店组织的意义与形式一、经济型酒店组织二、经济型酒店组织特性三、经济型酒店的组织形式第二节 经济型酒店组织架构一、组织架构设计要点二、经济型酒店总架构设计三、业务推广部组织架构四、前厅部组织架构五、餐饮部组织架构六、房务部组织架构七、财务部组织架构八、人力资源部组织架构九、总务部组织架构十、安全部组织架构第三节 经济型酒店制度建设一、对制度的认识二、经济型酒店制度规划三、经济型酒店制度的设计四、经济型酒店制度的执行名家推荐 ××经济型酒店员工手册范本第三章 经济型酒店营销推广第一节 经济型酒店市场营销分析一、经济型酒店的广阔前景二、巨大的产业拓展空间三、经济型酒店市场营销机会四、经济型酒店市场营销环境第二节 经济型酒店市场细分与定位一、经济型酒店市场细分二、经济型酒店的市场定位第三节 经济型酒店营销策略一、人员营销二、电话营销三、互联网营销四、直接通信推销五、店内销售六、广告促销名家推荐 2006年中国十大优秀预订网站第四章 经济型酒店服务标准化第一节 经济型酒店服务标准化一、什么是经济型酒店服务标准化二、经济型酒店服务标准化的功能三、经济型酒店服务标准化的建立与实施第二节 订房服务标准化一、订房工作职责二、订房作业流程三、客房控制管理与订房控制管理四、订房报表及相关状况处理名家推荐 接受预订服务标准名家推荐 团队客房预订服务标准名家推荐 更改预订服务标准名家推荐 取消预订服务标准名家推荐 担保预订服务标准名家推荐 超额预订处理服务标准名家推荐 经预订未抵达的客人处理服务标准名家推荐 商务客人预订服务标准第三节 前台接待服务标准一、前台人员工作守则二、前台人员工作职责三、前台接待业务简介名家推荐 房间分配服务标准名家推荐 客人入住服务标准名家推荐 办理入住登记、验证服务标准名家推荐 住店客人换房服务标准名家推荐 接受、处理客人投诉服务标准名家推荐 失物招领服务标准名家推荐 建立客户档案工作标准名家推荐 退房结账服务标准第四节 服务中心服务标准一、服务中心人员工作守则与工作职责二、服务项目及处理要求名家推荐 行李组服务标准名家推荐 客人查询服务标准第五节 客房服务标准一、客房人员工作职责二、客房清洁保养工作及管理三、客房对客服务及管理名家推荐 迎送客人服务标准名家推荐 客房清洁整理服务标准名家推荐 客房卧室清洁质量标准名家推荐 客房浴室清洁质量标准名家推荐 换房服务标准名家推荐 客人借用物品服务标准名家推荐 客人遗留物服务标准名家推荐 客人异常行为处理服务标准名家推荐 “请勿打扰”房间服务标准第五章 经济型酒店人力资源管理第一节 人力配置规划一、人力资料分析二、员额精简的方法三、工作规划第二节 人员招聘与任用一、人员招聘二、人员遴选三、人员配置第三节 员工薪资与福利一、薪资制度与作业二、福利措施第四节 员工绩效评估与升迁一、员工评估二、员工考核三、员工升迁制度第五节 员工培训管理一、分析培训需求二、制定培训计划三、员工培训成果的考评四、培训效果的维持第六章 经济型酒店安全管理第一节 制定安全计划一、制定安全计划的目的二、制定安全计划的要求三、安全计划的内容及制定要领名家推荐 酒店紧急情况管理计划范本第二节 安全工作实施要点一、建立安全部门二、建立安检制度三、运用监视系统四、安全联防作业五、加强消防管理名家推荐 ××经济型酒店安全工作守则名家推荐 ××经济型酒店安全值勤工作记录表名家推荐 ××经济型酒店客房部每月安检表

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>