

<<酒店管理流程设计与工作标准>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理流程设计与工作标准>>

13位ISBN编号：9787115163080

10位ISBN编号：7115163081

出版时间：2007-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：孙宗虎

页数：255

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>

## <<酒店管理流程设计与工作标准>>

### 内容概要

《酒店管理流程设计与工作标准》以流程图和工作标准的形式详细、准确地展现了酒店管理的各项工作流程和工作步骤，具有很强的操作性和实务性。

《酒店管理流程设计与工作标准》内容主要包括以下酒店管理工作的具体流程：酒店公关管理；酒店前厅管理；酒店客房管理；酒店餐饮管理；酒店康体娱乐管理；酒店商务中心管理；酒店安全保卫管理；酒店采购管理；酒店工程管理；酒店人力资源管理；酒店财务管理等。

《酒店管理流程设计与工作标准》适合酒店企业中高层管理人员及其他从业人员、高校师生、培训和管理咨询人员阅读。

## <<酒店管理流程设计与工作标准>>

### 作者简介

孙宗虎，北京弗布克管理咨询有限公司总经理，知名人力资源管理实战派学者、高级咨询顾问。长期从事企业人力资源管理实务方面的研究与实践、企业人力资源管理咨询、企业E-LEARNING培训课程开发、企业培训教材与课程开发、大学管理课程课件开发等工作。

.王宏，曾在慧聪广告公司从事广告业务三年，而后进入某酒店管理集团从事酒店销售管理、项目开发等工作两年，拥有丰富的业务拓展实战经验，熟悉酒店管理工作。

## <<酒店管理流程设计与工作标准>>

### 书籍目录

第1章 流程与流程图的绘制1.1 流程与流程再造1.1.1 什么是流程1.1.2 企业流程管理综述1.1.3 企业流程设计的基础1.1.4 流程管理对企业的意义1.2 流程图的绘制1.2.1 流程图绘制的准备1.2.2 流程图绘制的原则1.2.3 流程图的绘制方法1.2.4 流程图的管理与实施第2章 酒店公关管理2.1 酒店公共关系管理工作流程与标准2.2 酒店形象塑造工作流程与工作标准2.3 酒店宣传策划工作流程与工作标准第3章 酒店前厅管理3.1 酒店预订管理工作流程与工作标准3.2 前厅接待管理工作流程与工作标准3.3 团体入住接待工作流程与工作标准3.4 前厅行李处理工作流程与工作标准3.5 顾客延长住宿工作流程与工作标准3.6 前厅顾客争端处理工作流程与标准3.7 顾客遗留物品处理工作流程与标准第4章 酒店客房管理4.1 酒店开房管理工作流程与工作标准4.2 酒店查房管理工作流程与工作标准4.3 客房清扫管理工作流程与工作标准4.4 客房分配管理工作流程与工作标准4.5 客服工服洗涤工作流程与工作标准第5章 酒店餐饮管理5.1 菜单设计管理工作流程与工作标准5.2 新式菜式设计工作流程与工作标准5.3 餐厅餐具管理工作流程与工作标准5.4 宴会预订管理工作流程与工作标准5.5 中餐宴会服务工作流程与工作标准5.6 西餐宴会服务工作流程与工作标准5.7 餐饮总厨管理工作流程与工作标准第6章 酒店康体娱乐管理6.1 服务任务下达工作流程与工作标准6.2 顾客投诉处理工作流程与工作标准6.3 健身中心服务工作流程与工作标准6.4 桑拿浴室服务工作流程与工作标准6.5 保龄球室服务工作流程与工作标准6.6 歌厅服务管理工作流程与工作标准第7章 酒店商务中心管理7.1 商务中心服务工作流程与工作标准7.2 零售商品进货工作流程与工作标准7.3 代客订票管理工作流程与工作标准7.4 酒水饮料领取工作流程与工作标准第8章 酒店安全保卫管理8.1 突发事件处理工作流程与工作标准8.2 违法顾客处理工作流程与工作标准8.3 财物失窃处理工作流程与工作标准8.4 醉酒顾客处理工作流程与工作标准8.5 消防安全管理工作流程与工作标准第9章 酒店采购管理第10章 酒店工程管理第11章 酒店人力资源管理第12章 酒店财务管理

## <<酒店管理流程设计与工作标准>>

### 编辑推荐

弗布克管理流程与工作标准系列图书旨在解决中国企业管理中的执行和工作细节问题，倡导标准化、规范化、制度化、工具化、流程化和实务化“六化合一”的管理思路 and 提供相应的操作实务，力求从最基础的层面也是最实务的层面，为企业走向规范化管理提供帮助和解决方案。而流程的规范化和工作的标准化，也促使企业的员工从知道“如何做”向“如何更有效地做”转化。这一转化必将大大提高员工的工作效率和各个部门之间的协调能力，从而从整体上提高企业的运营效率。

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>