

<<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的主要工作
- 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>