

<<世界5星级酒店管人管事制度大全>>

图书基本信息

书名：<<世界5星级酒店管人管事制度大全>>

13位ISBN编号：9787560147949

10位ISBN编号：7560147941

出版时间：1970-1

出版时间：吉林大学

作者：李津 编

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

随着国家对外开放政策的不断深化，我国宾馆酒店与国际接轨的步伐进一步加快。我国宾馆酒店开始由原来单一的以住宿为主要业务的局面，逐步向集住宿、娱乐、餐饮、商场、旅游、举办各种会议等多功能于一体的现代化酒店发展。

我国成功地加入WTO，既给我国酒店业的发展带来了前所未有的繁荣契机，同时也给我国原本存在局限发展的酒店业带来了空前的挑战。

对于一个出入人员繁杂、流动性大和日益激烈的宾馆酒店业的竞争，员工的素质、服务态度、服务技能都关系到整个宾馆酒店业的竞争力，而一套健全的管理制度、得体的管理策略将直接关系到整个宾馆酒店的兴表。

俗话说：不以规矩，无以成方圆。

有鉴于此，我们特根据国际和国内酒店业发展过程中所积累的经验，尤其借鉴了邀请到的中外50位世界顶级酒店专家的成功管理经验，和对世界5星级酒店企业进行的深入调查和研究，并对他们的管理经验进行了客观的分析和总结，把这些先进的经验和成功的方法，运用最佳的方案、最佳的管理策略总结和表现出来，从而形成了此本健全的现代酒店经典管理制度书籍。

此本经典力作将为新世纪的现代化酒店注入坚强的理论和制度保障，使酒店业能够不断沿着程序化、标准化、规范化、现代化的方向发展壮大，实现真正的酒店制度和效益的现代化。

全书共分为14章，着重突出了其实用性、实践性、可操作性，避免了以往类似书籍内容陈旧、空洞和雷同的弊病，而是从现代酒店的各个部门、各个方面、各个环节都进行了全面的涉猎，以期使现代化的酒店在管理制度方面有章可循，使之成为一本简洁、实用、可查可用的现代酒店管理案头书——《世界5星级酒店管人管事制度大全》。

<<世界5星级酒店管人管事制度大全>>

内容概要

《世界5星级酒店管人管事制度大全》根据国际和国内酒店业发展过程中所积累的经验，通过借鉴世界顶级酒店专家的成功管理经验，和对世界5星级酒店企业进行的深入调查和研究，从现代酒店的各个部门、各个方面、各个环节都进行了全面的涉猎，对他们的管理经验进行了客观的分析和总结。

《世界5星级酒店管人管事制度大全》力求避免以往丛书内容陈旧、空洞和雷同的弊病，以期使现代化的酒店在管理制度方面有章可循，有利于管理者轻松完善管理制度，提高管理效率。

<<世界5星级酒店管人管事制度大全>>

书籍目录

第一部分 现代酒店创新型管理制度 现代酒店的新型化管理 现代酒店的新型化经营 酒店机构设置管理制度 现代酒店各部门职能管理制度 现代酒店办公自动系统管理制度 现代酒店服务管理制度 现代酒店员工服务规范 现代酒店时间效益管理制度 现代酒店内训管理制度 现代酒店营销管理制度 酒店客房部营销管理制度 前台接待管理制度 网络销售管理制度 厨师长厨房管理制度 酒店降低经营成本的管理制度 酒店能源管理实施办法 系统网络管理巡检工作制度

第二部分 现代酒店综合办公室管理制度 总经理岗位制度 副总经理岗位制度 行政秘书岗位制度 夜班值班经理岗位职责 部门经理考勤制度 总经理室司机岗位职责 保密员岗位制度 员工保密制度 保密室管理制度 印章使用管理制度 会议管理制度 会议管理规定 日常部门经理例会制度 酒店每周例会制度 行政办公纪律管理制度 行政办公规范管理制度 会议室、接待室使用管理制度 收发文管理制度 文印室管理制度 档案管理制度 档案借阅管理制度 办公室布置规定 办公物品管理制度 办公用品发放规定 办公消耗品管理制度 财产管理办法 招待用餐管理制度 酒店各级的优惠、减免权限制度 事务用家具的使用及管理规定

第三部分 现代酒店人事管理制度 人事部经理岗位职责 人事部主管岗位职责 人事管理制度 人力资源管理制度 员工日常管理制度 员工考评制度 工资发放制度 酒店考勤制度 员工解雇、辞退处理制度 差旅费支付制度 员工出差管理制度 员工迁调制度 劳动保护管理制度 员工伤害补偿办法 员工宿舍管理 领用管理制度 员工证件丢失赔偿制度 员工餐厅就餐制度 员工培训管理制度 员工绩效考评管理办法 酒店员工奖惩制度

第四部分 现代酒店公关销售管理制度 公关营销总监岗位职责 公关营销部经理岗位职责 公关营销部经理助理岗位职责 文员岗位职责 营销总监岗位职责 销售部主管岗位职责 销售部文员岗位职责 营销员岗位职责 国外销售经理岗位职责 旅行社销售代表岗位职责 导游员岗位职责 美工岗位职责 团队经理岗位职责 商务销售经理岗位职责 营销部日常管理制度 营销部资料管理制度 车站、机场候客制度 公关部电话处理制度 公关部日常工作制度 公关规章制度 公关部定期工作制度 公关部专门活动制度 处理突发事件制度 召开记者招待会制度

第五部分 现代酒店前厅管理制度 前厅部经理岗位职责 前厅部副经理岗位职责 宾客服务经理岗位职责 前厅部经理助理岗位职责 前台主管岗位职责 前台文员岗位职责 前厅收银操作制度 电话房领班岗位职责 总台值班制度 内勤岗位职责 礼宾部领班岗位职责 迎宾主管岗位职责 迎送员岗位职责 接待处管理制度 接待预订房客入住制度 行李生岗位职责 商务中心主管岗位职责 商务中心领班岗位职责 商务中心服务员岗位职责 预订员岗位职责 总机领班岗位职责 前厅票务主任岗位职责 前厅部管理制度 总台管理制度 现代酒店的接待礼仪制度 贵宾A级接待制度 贵宾B级接待制度 贵宾C级接待制度 贵宾D级接待制度 商务中心工作程序制度 票务服务管理制度 员工更衣室的管理规定 前厅鞋吧员的岗位职责 鞋台服务规范制度 酒店每周大质检制度 大型活动操作制度 会议预订程序 散客预订程序 电话订房管理制度 电传、传真、信函订房制度 来店预订管理制度 受理特殊预订管理制度 取消预订管理制度 预防超额预订管理制度 处理超额预订管理制度

第六部分 现代酒店财务管理制度

第七部分 现代酒店客房管理制度

第八部分 现代酒店餐饮管理制度

第九部分 现代酒店康乐管理制度

第十部分 现代酒店商场管理制度

第十一部分 现代酒店物资采购管理制度

第十二部分 现代酒店后勤管理制度

第十三部分 现代酒店工程管理制度

第十四部分 现代酒店安全管理制度

章节摘录

4. 现代酒店员工理解礼貌标准 (1) 礼貌修养。

酒店员工具有良好的礼貌修养, 掌握主要客源国家和地区的风俗习惯和礼节知识。

在接待服务过程中, 能够区别不同时间、场所、情景、接待对象和客人风俗, 正确运用问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、操作礼节, 体现酒店服务的精神文明。

(2) 接待客人。

接待客人谦虚有礼, 朴实大方, 表情自然, 不卑不亢。

见到客人, 主动问好, 用词准确, 说话得体, 语言亲切, 态度和蔼, 面带微笑。

(3) 日常服务。

日常服务尊重客人风俗习惯和宗教信仰。

对客人服饰、形貌、不同习惯和不同宗教信仰的动作、语言, 不讥笑, 不品头论足。

称呼客人得体, 服务操作规范, 不大声喧哗和聚众说笑。

动作轻稳, 不随意打扰客人。

进入客房房门先敲门, 客人用餐应主动领位, 拉椅让座。

(4) 见面说话。

同客人见面接触, 主动问好。

根据需要运用握手礼、点头礼、问候礼。

礼节运用规范、约束。

同客人谈话, 两眼注视客人, 不东张西望, 精力集中。

回答客人问题, 语气温和、婉转, 声调准确。

打扰客人先说“对不起”、“请原谅”。

路遇客人, 主动打招呼, 主动让礼, 不随意超越抢道。

不在客人中间穿行。

客人谈话, 不随意打断客人。

(5) 严守时间。

参加酒店活动、约请客人或按客人提出的时间提供某种服务, 均严格遵守时间, 提前1~2分钟到达, 不随意拖拉、延误, 无失约现象的发生。

(6) 尊重老弱妇幼、行动不便的客人, 礼貌尊重, 照顾耐心, 服务周到。

接待服务中, 尊重西方客人女士优先的习惯。

对带小孩的客人给予特别照顾, 未经客人允许, 不随意抱玩小孩, 不随意摸小孩的头, 以防引起客人的不满。

(7) 个人礼貌习惯。

员工有良好的礼貌习惯。

不在客人面前吃东西、吸烟、打喷嚏、挖耳、搔痒、脱鞋。

上班前不吃葱、蒜等异味食品, 不饮酒, 以防引起客人不舒适的感觉。

(8) 防止忌讳的不礼貌行为的发生。

不打听外国人的年龄, 不打听客人的私事, 不打听客人的志向和饮食。

不在西方客人面前用数字13, 不说外国客人忌讳的颜色和花卉。

5. 现代酒店员工劳动纪律规范 (1) 纪律修养。

熟知外事纪律、酒店规章制度和各项劳动规定。

熟练掌握本岗工作内容、服务程序 and 操作规程。

具有严格遵守劳动纪律的自觉性和积极性。

(2) 外事纪律。

遵守外事纪律规定, 不利用工作之便同客人拉关系, 假公济私, 谋取私利。

严守机密, 不该看的不看, 不该说的不说, 不该问的不问。

遇有情况, 及时汇报。

不私收回扣，索要消费。

· · · · · ·

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>