

<<酒店宾馆主管职业化素养手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店宾馆主管职业化素养手册>>

13位ISBN编号：9787563928743

10位ISBN编号：756392874X

出版时间：2012-1

出版时间：李晟 北京工业大学出版社 (2012-01出版)

作者：李晟

页数：258

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>

## <<酒店宾馆主管职业化素养手册>>

### 内容概要

酒店宾馆主管作为基础管理者，是酒店宾馆的一线管理人员.在酒店宾馆经营管理中起着至关重要的作用。

因此，酒店宾馆主管的职业化素养直接关系到酒店宾馆的经营管理水平。

本书着眼于此，系统地介绍了酒店宾馆管理人员应该明确的规划、管理制度和相关规定，有助于提高酒店宾馆主管的管理技能和管理知识，提升酒店宾馆的整体运营效率。

## &lt;&lt;酒店宾馆主管职业化素养手册&gt;&gt;

## 书籍目录

上篇 酒店主管必须知道的经营管理制度及相关规定 第一章 前厅服务管理内容和相关制度 大、中、小型酒店前厅部的组织结构形式 前厅部的工作内容与流程 前厅日常服务的管理方法 客户信息的管理方法 订房业务的种类与程序 结账服务管理制度 总台接待员的服务制度 前厅部总机话务员的服务制度 总台收银的服务制度 总台问询的服务制度 客房预订的服务制度 会议接待的服务制度 迎宾的服务制度 查询服务的工作标准 会客登记的服务制度 叫醒服务制度 行李寄存、提取的服务制度 商务中心的七条服务制度 已预订但未抵达的情况的处理办法 客人续住的服务制度 客人换房的服务制度 客人换房,为其搬运行李时的注意事项 贵重物品存放保险箱的管理制度 客人留物转交的服务方法 处理客人留言的服务方法 遇到客人丢失物品的处理办法 客人损坏财物的处理办法 第二章 餐饮部的管理制度 中餐服务的操作制度 备餐间的服务操作制度 餐厅的服务制度 餐厅收银的管理制度 点菜服务应注意的事项 酒水服务制度 西餐服务操作制度 送餐服务的制度 酒吧的服务制度 咖啡厅的服务制度 酒店食品卫生管理与个人卫生管理 第三章 客房部的服务管理内容和管理制度 客房部各岗位工作任务 客房服务的特点及作用 客房清扫的操作制度 房间的卫生清洁服务制度 清洁客人用品时应注意的事项 客房常规服务的管理方法 白班接待生的服务制度 夜班接待生的服务制度 房卡管理规定 中、西式铺床的不同服务制度 撤床的操作制度 加床、擦鞋、托婴服务的制度 客人衣物洗涤的服务制度 损坏客人物品的处理制度 客人损坏财物时的处理 客人投诉的处理 客房设施的维护及保养措施 发生意外火情时的疏散撤离 第四章 酒店营销部主管必知的管理内容 酒店营销管理的概念及内容 进行酒店竞争分析的方法与步骤 酒店市场分析的步骤 酒店市场及其营销环境 酒店市场营销计划的制订 酒店的营销策略 文明售货的操作制度 第五章 酒店物料采购部主管必知的管理内容 物料采购的规格和标准 原料发放原则与加工时的注意事项 物料的验收与储藏 零信商品的进货制度 第六章 酒店安全保卫部主管必知的管理内容 酒店安全管理工作的机构设置 酒店安全计划 酒店的安全内容 安保部工作管理制度 酒店宾馆内部治安管理制度 当班前列队训练制度 违反酒店宾馆公共利益的处理制度 突发事件的处理制度 正确处理客人意外伤害、病危或死亡的情况 发生火灾时的自救操作制度 员工违例的处理制度 违法案件的处理制度 违法客人的处理制度 第七章 酒店人力资源部主管必知的管理内容 酒店人力资源管理的概念、特点及其重要性 人力资源管理常见的问题及其对策 怎样才能招聘到合适员工 对员工进行有效培训的方法 选聘部门经理的规定 辞退员工的规定 第八章 酒店财务部主管必知的管理内容 酒店财务管理的概念与意义 酒店的财务分析 酒店成本费用的核算与控制方法 酒店利润的计算方法 酒店营业收入的分类与回收方式 第九章 酒店宾馆办公室主管的相关管理制度 酒店宾馆企划报告编制制度 酒店宾馆会议组织制度 文件的收、发等制度 酒店宾馆的档案管理制度 档案借阅规定 酒店宾馆的印章使用规定 介绍信的使用管理制度 第十章 酒店宾馆公关部的管理制度 公关部组织活动时应遵循的制度 公关部的日常工作制度 公关部处理突发事件的制度 第十一章 酒店宾馆康乐部的管理制度 康乐部日常管理制度 音乐会及各种演出活动的服务制度 游泳池的服务制度 健身房的服务制度 足疗按摩的操作制度 客人发生意外时的处理 客人与服务员发生纠纷时的处理 客人逃账时的处理 ..... 下篇 酒店宾馆各岗位主管必须知道的岗位职责

## <<酒店宾馆主管职业化素养手册>>

### 章节摘录

版权页： 2.转账迅速 宾客在酒店停留时间短、费用项目多，每位宾客都会在几天，甚至几十小时内发生消费，这就要求转账迅速。

各业务部门必须按规定时间将宾客账单送到前厅收银处，防止错账、跑账、漏账发生，保证准时结账，准确无误。

如采用电脑收银系统，只要收银员将账单输入计算机，前厅电脑就同时记下了宾客当时的应付款项，能避免漏账，工作效率大大提高。

3.记账准确 前厅为宾客建立客账后，宾客住店期间的一切费用即开始记录。

宾客的房租采取依日累计的方法，每天结算一次，宾客离店，加上当日应付租金，即为宾客应付的全部房租，一目了然。

其他各项费用，如饮食、洗衣、电报电传、长途电话、理发、书报等项目，除宾客愿在发生时以现金结算外，均可由宾客签字认可后，由各有关部门将其转入前厅收银处，记入宾客的账卡。

这就要求记账准确，宾客姓名、房号、费用项目和金额、消费时间等必须清楚，和户头账户保持一致。

二、宾客结账 一次结账的收款方式被现代酒店采用，所谓“一次结账”，指宾客在酒店花费的全部费用在离店时一次结清。

这样，既能给宾客带来方便，又能够留下服务态度好、工作效率高的良好印象。

宾客的结账方式一般有三种：酒店理想的结账方式是现金支付，因为酒店收取现金以后可以马上使用；较方便的支付方式是用信用卡支付，这种支付方式比较方便，此时酒店的应收款项也可得到保证；

第三种方式是使用企业之间的记账单来支付酒店费用。

宾客离店结账的基本程序如下。

(1) 收银处夜班人员在下班前要将预定当天离店宾客的账户抽出，检查应收款项，做好准备结账。

(2) 宾客离店要求结账时，收银员应面带微笑，问清宾客房间号码，找出账卡，并重复宾客的姓名，以防拿错。

与此同时，收回客房钥匙。

(3) 收银员在习惯上要询问宾客在不久前是否接受过要付费的服务，如结账前是否在餐厅用餐签单，并需检查是否已经登记这些消费，以避免漏账。

(4) 向宾客报知在酒店的消费总数，开出总账单。

如果宾客支付现金，则在账单上盖上“收讫”戳；如果宾客使用信用卡，则按照“金钥匙”有关信用卡的使用规定和要求来进行处理。

收银员要对宾客表示敬意，并欢迎再次光临。

对改进酒店服务工作征求宾客意见，询问是否要为他们预订下次来住的房间。

宾客离开账台时，祝愿他们旅途愉快，一路平安。

(5) 结账后，收银员应将宾客的登记卡、结账单等各种凭据存档，并通知各有关部门调整宾客资料。

归类存档的作用，一方面是方便夜间审核，另一方面是为了一旦宾客有什么差错要查询，可以提供证明材料，同时，也是为了做好酒店的客源市场分析。

三、夜间审核及营业报表编制 在许多酒店中，收银处夜间工作人员除了承担上述业务，夜间审核和营业报表编制的工作也要承担。

1.夜间审核 (1) 夜间审核的整理汇总 夜间审核工作是将从上个夜班核查以后所收到的账单及房租登录在宾客账户上，并做好汇总和核查工作。

## <<酒店宾馆主管职业化素养手册>>

### 编辑推荐

《酒店宾馆主管职业化素养手册》为基层领导的职业手册。针对酒店宾馆管理层中主管接受培训的机会比较少的现状，为进一步提高酒店宾馆主管、领班的实务操作能力和管理水平，我们借鉴了国内外众多著名酒店宾馆的先进理念，编著了《酒店宾馆主管职业化素养手册》。

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>