

<<酒店总经理管理二十讲>>

图书基本信息

书名：<<酒店总经理管理二十讲>>

13位ISBN编号：9787503235061

10位ISBN编号：7503235063

出版时间：2008-7

出版时间：中国旅游

作者：方伟群

页数：324

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>

## <<酒店总经理管理二十讲>>

### 内容概要

酒店业是中国最早对外开放的行业之一，自从20世纪80年代开始，就有外资进入中国酒店业，如今外方管理的中国酒店数量已经相当多了，借鉴与学习国外酒店管理集团的经验也是中国酒店业在自我成长过程中不可缺少的一步。

本书从实际出发，全面系统地阐述酒店管理的执行和工作细节问题，详细介绍酒店管理的各项工作，提供整套科学实用的工作标准为现代酒店从业人员提供国际化、标准化指导。

该书可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。

## <<酒店总经理管理二十讲>>

### 作者简介

方伟群，毕业于华南师范大学外语系，高级经济师。

从事酒店业二十多年，主持过五星级金海湾大酒店的策划、筹建、经营和管理等领导工作。

主编了《金海湾大酒店管理与服务规程》、《东方嘉柏酒店管理模式》、《前厅实务与特色服务于册》、《客房实务与特色服务手册》及《酒店财务管理操作实务》，著有《酒店总经理实践二十讲》、《酒店与管理公司赢的策略》、《酒店安全生产管理实务》等书。

当选广东省旅游协会、广东酒店行业协会副会长；2008年入选由中国饭店杂志社、中国旅游出版社、中国饭店人才网、中国饭店业名人俱乐部等机构联合编撰出版的《中国饭店英才》第一卷；现为东方酒店控股有限公司副总经理兼东方嘉柏酒店管理公司总经理。

## <<酒店总经理管理二十讲>>

### 书籍目录

前面的话 有效, 还是无效人力资源管理 第一讲 酒店人力资源配置方案设计和分析 第二讲 酒店人力资源整合的一个例子——谈公共卫生部与管事部合并的启示工程管理 第三讲 两家酒店工程部人员结构比较 第四讲 酒店工程部管理全概念创新管理 第五讲 个性化服务的制度化建设尝试——《客房细致服务手册》剖析 附: 客房细致服务手册 第六讲 收益管理在前厅的应用 第七讲 前厅部的创新管理 第八讲 酒店人性化服务中的“温”、“细”、“快”、“特” 餐饮管理 第九讲 餐饮经营五要素再认识 第十讲 酒店餐饮与社会餐饮比较 第十一讲 酒店餐饮经营优势及经营思路 第十二讲 餐饮管理要素浅析 附: 火锅城经营红火的启示客务管理 第十三讲 前厅部的作用和经理职责再议 第十四讲 如何做好前厅部管理工作 第十五讲 浅议世纪酒店前厅服务管理发展趋势 第十六讲 如何做一名称职的客房部经理营销管理 第十七讲 酒店营销工作常识经验谈 第十八讲 酒店业市场发展的新态势 第十九讲 集团营销工作分析及营销对策 第二十讲 酒店安全生产管理“六落实” 随笔 保定漫步 静静的西海

## <<酒店总经理管理二十讲>>

### 章节摘录

人力资源管理 第一讲 酒店人力资源配置方案设计和分析 五、酒店人力资源配置方案设计分析 酒店人力资源配置的设计,由于各家酒店的业务细分情况不同,客房间数、餐厅数量和餐位数不同,中餐营业和西餐营业的占比不同,还有康娱营业规模的不同,酒店的人员配置仍有许多可调整的地方。

(一) 客务方面 由于房间数的增减或年平均人住率的升降,可以增减楼层服务用工的人数。对客服务的细致化程度变化,随着服务的人性化和个性化的发展,对客服务的细致化程度增加,如配设贴身管家服务等,相应加大客务系统员工的工作量,可以相应增加客房部服务中心的员工数。

酒店在客房楼层设置的行政楼层,会增加对这部分高端商务客人的服务工作量,也会增加服务工作的人手。

健身中心的配套规模大小不一,如健身房的设备设施增加,泳池的全天候开放等也会增加员工数量。

(二) 餐饮方面 中餐业务规模大于西餐业务规模,中餐厅面较多,菜系出品较多的酒店,会增加餐馆系统的员工和厨师的人数。

(三) 娱乐方面 夜总会KTV包厢增加,或桑拿、棋牌厢房增加,相应会增加服务员工。

如上所述,考虑业务规模的变化和服务个性化程度变化的因素,本人力资源配置方案的总人数可在450人至470人之间加以调整。

六、人力资源配置方案设计的变数 本方案的人力资源配置总数为450人,其中一线部门员工计有335人,二线部门员工计有115人;另外经理级以上的高中层管理人员为31人;主管级的基层管理人员为52人。

现将人力资源配置的各类人员情况分析如下: (一) 各类人员配置比例 合理设计酒店的机构设置,同时设计好各类人员的配置比例,是使用人力资源达到科学效益的关键问题。

各类人员的配置比例一般是指一线员工与二线员工的配置比例;中高层管理人员以上经理级员工与员工的配置比例;基层管理人员主管级员工与员工的配置比例。

## <<酒店总经理管理二十讲>>

### 编辑推荐

争天下者，必先争人。

酒店的竞争从根本上说是人的竞争。

酒店的生存与发展取决于酒店管理者的意识。

只有酒店管理者的意识达到了一定的境界之后，酒店的各项管理工作才能达到相应的水平；只有把新的理念变成酒店全体员工的一致行动时，才能产生巨大的推动力。

本书从实际出发，全面系统地阐述酒店管理的执行和工作细节问题，它从理论与实践的紧密结合上阐明了现代酒店管理者必须具备的意识，帮助酒店的中基层管理人员在管理实践中步步提高，为担负更重要的职责打下坚实的基础。

<<酒店总经理管理二十讲>>

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>