

<<酒店管理师>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理师>>

13位ISBN编号：9787504578464

10位ISBN编号：7504578460

出版时间：2009-5

出版时间：中国劳动

作者：人力资源和社会保障部教材办公室 编

页数：217

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>

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 前言

科技日新月异,我国产业结构调整与企业技术升级不断加快,新职业和新岗位也不断涌现,不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍,已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。

一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求,纷纷提升人才培养规格与培养标准,从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变,从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变,职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。

为了适应新形势,更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要,我们根据地方、行业和企业实际,组织编写了一批具有地方、行业特色,满足企业需求,或面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点: 在编写原则上,突出以职业能力为核心。

教材编写贯穿“以企业需求为导向,以职业能力为核心”的理念,结合企业实际,反映岗位要求,突出新知识、新技术、新工艺、新方法,注重职业能力培养。

凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能,均作详细介绍。

在使用功能上,注重服务于培训和鉴定。

根据职业发展的实际情况和培训需求,教材力求体现职业培训的规律,反映地方、行业和企业职业技能鉴定考核的基本要求。

## <<酒店管理师>>

### 内容概要

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写，从职业能力培养的角度出发，力求体现职业培训的规律，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材在编写中贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，采用模块化的编写方式。全书分为八个模块单元，主要内容包括酒店计划管理、酒店组织管理、酒店人力资源管理、酒店营运保障管理、酒店信息化管理、酒店营销管理、酒店服务质量管理、绿色酒店管理。每一单元内容在涵盖酒店管理师职业技能鉴定考核基本要求的基础上，详细介绍了本职业岗位工作中要求掌握的最新实用知识。

本教材可作为三级酒店管理师职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生参考，以及相关从业人员参加就业培训、岗位培训使用。

## <<酒店管理师>>

### 书籍目录

#### 第1单元 酒店计划管理

##### 第一节 酒店计划管理概述

- 一、酒店计划管理的概念和作用
- 二、酒店计划的分类
- 三、酒店计划指标体系

##### 第二节 酒店计划的编制、执行与控制

- 一、计划的编制
- 二、计划的执行
- 三、计划的控制

#### 第2单元 酒店组织管理

##### 第一节 组织原则和组织结构

- 一、酒店组织原则
- 二、酒店组织结构

##### 第二节 组织管理的内容和制度

- 一、组织管理的内容
- 二、酒店规章制度

##### 第三节 酒店编制定员

- 一、制定工作定额
- 二、编制定员的步骤和方法

##### 第四节 组织变革与发展

- 一、组织变革的概念和内容
- 二、组织变革的动力
- 三、组织变革的阻力
- 四、组织变革的方式

#### 第3单元 酒店人力资源管理

##### 第一节 酒店人力资源管理概述

- 一、酒店人力资源管理的概念
- 二、酒店人力资源管理的特点
- 三、酒店人力资源管理的任务

##### 第二节 酒店人力资源规划

- 一、酒店人力资源规划的概念
- 二、酒店人力资源规划的作用
- 三、酒店人力资源规划的内容
- 四、酒店人力资源规划的程序

##### 第三节 酒店招聘与配置

- 一、酒店招聘
- 二、酒店人力资源配置
- 三、酒店人力资源招聘与配置的规章制度

##### 第四节 酒店员工培训、激励与考核

- 一、培训的概念
- 二、培训的意义
- 三、培训的分类
- 四、培训体系设计
- 五、培训效果评估
- 六、职业生涯设计

## <<酒店管理师>>

七、员工激励

八、员工考核

### 第4单元 酒店营运保障管理

#### 第一节 酒店物资用品管理

- 一、物资用品管理的组织形式
- 二、物资用品管理的工作方针、任务和目标
- 三、物资用品定额
- 四、物资用品采购管理
- 五、物资用品日常使用管理
- 六、物资用品库房管理

#### 第二节 酒店设备管理

- 一、酒店设备管理的特点、任务和原则
- 二、酒店设备配置管理
- 三、酒店设备日常保障管理
- 四、酒店设备专修和检修管理
- 五、酒店设备更新和改造管理

#### 第三节 酒店安全管理

- 一、酒店安全管理的工作方针和任务
- 二、酒店消防安全管理
- 三、酒店安全防范管理
- 四、酒店安全事故处理
- 五、酒店危机管理

### 第5单元 酒店信息化管理

#### 第一节 酒店信息管理概述

- 一、酒店信息的概念
- 二、酒店信息的特征、分类及其作用
- 三、酒店信息管理的特点
- 四、酒店信息处理

#### 第二节 酒店信息化与信息化酒店

- 一、酒店信息化
- 二、信息化酒店

#### 第三节 酒店管理信息系统

- 一、管理信息系统引起的酒店变革
- 二、酒店管理信息系统的特点与优势
- 三、酒店管理信息系统的结构

#### 第四节 信息技术在酒店中的主要应用

- 一、网络订房与网络营销
- 二、客房VOD视频服务系统
- 三、电子菜单与电子点菜
- 四、虚拟员工之家
- 五、酒店办公自动化系统

### 第6单元 酒店营销管理

#### 第一节 酒店市场营销概述

- 一、酒店市场营销的概念
- 二、酒店市场营销的特点及其营销对策
- 三、酒店市场营销的任务

#### 第二节 酒店营销组合策略

## <<酒店管理师>>

- 一、产品策略
- 二、价格策略
- 三、营销渠道策略
- 四、促销策略

### 第三节 酒店营销新理念和新技巧

- 一、绿色营销
- 二、内部营销
- 三、宾客满意营销
- 四、关系营销

## 第7单元 酒店服务质量管理

### 第一节 酒店服务概述

- 一、服务的定义
- 二、酒店服务包
- 三、酒店服务的特性

### 第二节 酒店服务质量概述

- 一、酒店服务质量的内涵和概念
- 二、酒店服务质量的特点
- 三、酒店服务质量的构成要素和衡量标准

### 第三节 酒店质量管理方法

- 一、质量分析方法
- 二、质量管理方法

### 第四节 全面质量管理

- 一、全面质量管理的概念
- 二、全面质量管理的内容
- 三、酒店全面质量管理的基础工作

## 第8单元 绿色酒店管理

### 第一节 绿色酒店概述

- 一、绿色酒店的产生与发展
- 二、绿色酒店的具体要求和基本原则

### 第二节 绿色酒店的创建

- 一、创建绿色酒店的必要性
- 二、绿色酒店的理论体系
- 三、绿色酒店的理念与内容
- 四、创建绿色酒店的思路
- 五、创建绿色酒店的方法及步骤

### 参考文献

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 章节摘录

第1单元 酒店计划管理 第一节 酒店计划管理概述 培训目标 了解酒店计划管理的概念和作用 掌握酒店计划的分类及其指标构成体系 一、酒店计划管理的概念和作用 酒店计划管理是指酒店根据内外环境条件，用目标管理的方法，在酒店管理活动中针对未来预先决定要做什么、如何去做和谁去做的工作过程。

通过对计划的编制、执行、控制，确定酒店的经营目标，指导酒店的经营业务活动，确保酒店取得良好的效益。

计划管理有双重的含义：一是对计划编制本身的管理；二是实施计划，即用计划管理酒店。

计划管理是一种管理职能，是从提供编制计划的依据到计划目标最终实现的全过程都发挥作用的职能。

酒店计划管理的任务是经营决策、编制计划、指导经营、执行计划，基本内容是预测市场和社会需求变化、确定计划目标和经营政策、设计和选择经营方案、明确计划的目的性。

酒店计划管理对酒店的经营业务活动具有指导性意义，科学的计划管理是酒店实现科学管理的必要条件。

1. 计划是酒店管理中的首要职能 根据法约尔对于管理职能的划分，五大管理职能分别为计划、组织、指挥、协调、控制。

计划位居首位，起着决定性作用。

没有计划，其他职能将无法进行。

2. 计划为酒店的发展明确了方向 酒店计划规定了酒店经营管理活动的主要内容，明确了酒店的发展方向。

没有计划，酒店的各项经营管理工作将无法有效地展开。

3. 计划有利于有效配置资源，提高酒店经济效益 酒店的人、财、物等资源都是有限的，要充分利用这些有限的资源，必须实行全面计划管理，只有这样才能使酒店的资源配置达到“以最少的投入获得最大的产出”的目标。

<<酒店管理师>>

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>