

<<酒店领班上岗手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店领班上岗手册>>

13位ISBN编号：9787511906809

10位ISBN编号：751190680X

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：薛永刚，王文燕 编著

页数：148

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>

## <<酒店领班上岗手册>>

### 内容概要

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。

薛永刚、王文燕编著的《酒店领班上岗手册》从酒店领班基层岗位进行了编写，重点是讲解酒店领班的基本技能。

既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

本书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

## <<酒店领班上岗手册>>

### 作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。

多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。

主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。

当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。

主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

王文燕，硕士，讲师，现任职于山西旅游职业学院酒店管理系。

中国饭店业高级职业经理人，酒店高级培训师，国家级绿色饭店评审员，山西省星级饭店评定检查员，国家职业技能鉴定考评员。

多年来一直从事酒店管理教学与研究，曾先后参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、花园国际酒店等星级酒店的培训工作。

## <<酒店领班上岗手册>>

### 书籍目录

#### 导读 就业导向的上岗培训

- 一、何谓就业导向
- 二、为何要以就业为导向
- 三、酒店领班岗位的就业导向目标

#### 第一部分 酒店领班上岗须知

##### 须知01 酒店领班的责任

- 一、沟通联系的桥梁责任
- 二、建立协作团队的责任
- 三、领班的业务工作责任

##### 须知02 领班工作内容与每日程序

- 一、酒店领班的工作内容
- 二、酒店领班每日工作程序

##### 须知03 酒店领班任职要求

- 一、应有真才，能实干
- 二、计划与控制能力
- 三、掌握指导下属活动的艺术
- 四、为人处事应公平、公正
- 五、良好的沟通和协调能力
- 六、头脑灵活，能正确贯彻上级的意图
- 七、勇于承担责任，不掩饰自己的错误

#### 第二部分 领班管理能力

##### 能力01 计划编制与执行

- 一、领班计划的特点
- 二、计划管理任务
- 三、计划编制
- 四、班组计划的执行
- 五、班组计划的检查与分析

##### 能力02 召开班会

- 一、班会的作用
- 二、班前会
- 三、班后会
- 四、会议记录

##### 能力03 带新人

- 一、事前的准备工作
- 二、介绍酒店和你自己
- 三、听取新进员工的意见
- 四、介绍酒店有关人员
- 五、告诉他必须知道的事
- 六、新进员工的到职训练

##### 能力04 班组培训

- 一、班组培训的形式
- 二、班组培训的内容
- 三、班组培训的技巧

##### 能力05 管理沟通

- 一、良好沟通三原则

## <<酒店领班上岗手册>>

- 二、酒店领班沟通的手段
- 三、沟通的技巧
- 四、现在开始提升沟通能力

### 能力06 纪律管理

- 一、纪律是敬业的基础
- 二、酒店纪律条文简介
- 三、考勤纪律管理
- 四、服务规范管理
- 五、组织纪律管理
- 六、班组民主生活管理

### 第三部分 各部门领班业务技能

#### 部门01 前厅各领班业务

- 一、接待处领班工作实务
- 二、行李组领班工作实务
- 三、总机领班工作实务
- 四、商务中心领班工作实务
- 五、前厅内部各班组的沟通协调
- 六、前厅与其他部门的沟通协调

#### 部门02 客房部各领班业务

- 一、楼层领班
- 二、公共区域清洁领班
- 三、布草房领班工作实务
- 四、洗涤组领班工作实务
- 五、客房部各班组间的沟通协调
- 六、客房部与其他部门间的沟通与协调

#### 部门03 餐饮部各领班业务

- 一、餐饮部的作用
- 二、楼面领班工作程序与标准
- 三、厨房领班工作程序与标准
- 四、餐饮部内部各班组的沟通协调
- 五、餐饮部与其他部门的沟通协调

#### 部门04 保安部领班业务

- 一、保安部的工作任务
- 二、保安部重点区域的安全防范
- 三、保安领班工作内容
- 四、保安领班日常管理工作程序与标准
- 五、特殊业务处理程序与标准
- 六、保安部与其他部门的沟通协调

#### 部门05 工程部各领班业务

- 一、酒店工程部的功能
- 二、工程部领班工作内容
- 三、工程部领班工作程序及标准
- 四、工程部内部的沟通协调
- 五、工程部与其他部门的沟通协调

### 技能测试

### 主要参考文献



<<酒店领班上岗手册>>

编辑推荐

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，“十二五”规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。  
就业导句+上岗须知+职业素质+从业技能+技能测试。

<<酒店领班上岗手册>>

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>