

<<酒店老板经营的300个细节>>

图书基本信息

书名：<<酒店老板经营的300个细节>>

13位ISBN编号：9787533148560

10位ISBN编号：7533148568

出版时间：1970-1

出版时间：山东科技

作者：赵建民,孙一慰

页数：271

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>

<<酒店老板经营的300个细节>>

内容概要

《酒店老板经营的300个细节（含光盘）》主要内容包括酒店老板管理基础、酒店决策管理、客户关系管理、酒店员工管理、人力资源与组织管理、酒店营销管理、财务与物资管理、卫生安全管理。

<<酒店老板经营的300个细节>>

书籍目录

酒店老板管理基础细节1 酒店老板应具有的新观念细节2 酒店老板应有的职能——决策细节3 酒店老板应有的职能——计划细节4 酒店老板应有的职能——协调细节5 酒店老板应有的职能——激励细节6 酒店老板应有的职能——指挥细节7 酒店老板应有的职能——控制细节8 酒店老板应有的职能——制定规范细节9 酒店老板应有的职能——检查细节10 酒店老板应有的职能——沟通细节11 酒店老板应有的职能——培训细节12 酒店老板应有的职能——处理细节13 科学管理理论细节14 泰罗的科学管理细节15 法约尔的组织管理细节16 法约尔企业管理的14项原则细节17 行为科学理论细节18 霍桑实验的人际关系理论细节19 X、Y理论细节20 系统管理理论细节21 决策论细节22 权变理论细节23 饭店管理之优化原理细节24 饭店管理之环境作用原理细节25 饭店管理之动机激励原理细节26 饭店管理之行为控制原理细节27 饭店管理之组织与指挥原理细节28 酒店老板对变革的开放接纳能力细节29 酒店老板有效沟通的能力细节30 酒店老板不断进取的能力细节31 酒店老板对满足顾客需求的能力细节32 酒店老板追求卓越的能力细节33 酒店老板保持责任感的能力细节34 酒店老板解决问题与创新的能力细节35 酒店老板打造团队合作的能力细节36 酒店老板重视及尊重他人的态度酒店决策管理细节37 决策的含义细节38 计划的含义细节39 计划与决策的关系细节40 酒店决策类型的意义细节41 以重要性进行的决策分类细节42 以决策条件进行的决策分类细节43 以规律性进行的决策分类细节44 酒店决策的步骤之一——二确定决策目标细节45 酒店决策的步骤之二——拟定预选方案细节46 酒店决策的步骤之三——选择最优方案细节47 酒店确定型问题的决策方法细节48 酒店风险型问题的决策方法细节49 酒店不确定型问题的决策方法细节50 酒店决策过程的几个注意点细节51 决策者的个人风格细节52 酒店目标管理与计划细节53 酒店计划指标体系的概念细节54 酒店计划指标的内容细节55 酒店计划体系之长期计划细节56 酒店计划体系之年度综合计划细节57 酒店计划体系之接待业务计划细节58 酒店编制计划的步骤细节59 酒店长期计划的编制方法细节60 酒店年度综合计划的编制方法细节61 酒店接待业务计划的编制方法细节62 酒店计划的执行过程细节63 酒店计划的过程控制细节64 酒店管理目标的内容细节65 酒店产权关系的清晰化细节66 酒店产权结构的合理化细节67 酒店产权组织的科学化细节68 酒店组织的构成要素细节69 酒店组织设计原则细节70 选择酒店组织管理总体模式细节71 酒店组织机构的设置细节72 管理层次和管理幅度的确定细节73 酒店岗位设计的原则细节74 酒店业务体系规划细节75 酒店考评体系规划细节76 酒店回报体系规划细节77 酒店常见的管理方法客户关系管理细节78 酒店客户关系管理的意义细节79 客户分类细节80 对客户基础资料的管理细节81 对客户满意度的管理细节82 客户资料管理的原则细节83 收集客户资料的方法——市场调查细节84 收集客户资料的方法——客户访问细节85 收集客户资料的方法——寄送客户调查表细节86 收集客户资料的方法——委托专业调研机构细节87 收集客户相关资料与资料管理细节88 客户关系管理分析的意义细节89 客户构成分析细节90 酒店交易业绩分析细节91 不同菜品的销售构成分析细节92 客户信用分析的一般模式细节93 客户信用调查细节94 客户信用调查结果处理细节95 对客户信用限度确定的分析细节96 顾客档案建立的意义细节97 顾客登记卡及原始资料表细节98 重要客户建立贵宾档案卡细节99 顾客投诉管理的重要性细节100 由食品或饮料质量问题引起的投诉细节101 由服务方法和服务时效引起的投诉细节102 对服务员服务态度的投诉细节103 服务设施引起的投诉细节104 其他方面的投诉细节105 顾客投诉处理原则细节106 顾客投诉处理的一般流程细节107 客户投诉处理的方法细节108 顾客信用管理的意义细节109 对应收回款不能及时到位的因素分析细节110 对签单顾客管理的一般流程细节111 对签单顾客管理的方法细节112 酒店销售访问的业务流程细节113 酒店销售访问的具体程序要求细节114 酒店开发新客户的业务流程细节115 开发新客户的具体程序要求细节116 酒店电话销售的业务流程细节117 电话销售的具体程序要求细节118 现场介绍餐饮产品和服务设施的业务流程细节119 现场介绍餐饮产品和服务设施的具体程序要求细节120 酒店对贵宾(VIP)顾客服务的业务流程细节121 对贵宾(VIP)顾客服务的具体程序要求酒店员工管理细节122 制定良好的人才招徕政策细节123 树立正确的用人理念细节124 建立科学选择人才的方法细节125 酒店科学用人的原则细节126 建立科学的业绩评价体系细节127 建立合理的绩效考评体系细节128 设立有效的绩效回报体系细节129 科学构建酒店的职权体系细节130 建立有效的酒

<<酒店老板经营的300个细节>>

店业务体系细节131 培养正确下达指令的能力细节132 尊重、理解员工的个性与抱怨细节133 注重、加强对员工的监督与指导细节134 有效激发员工的工作热情细节135 创造友好舒畅的人际环境细节136 教育员工正确认识工作的含义细节137 使员工能够认同酒店的价值观细节138 正确认识酒店工作的特性细节139 快乐情绪的动力——坚定的信念细节140 快乐情绪的基础——健康的思想细节141 快乐情绪的关键——积极的心态细节142 如何培养员工积极的态度细节143 酒店员工的健康要求细节144 加强个人卫生健康管理人力资源与组织管理细节145 现代酒店人力资源管理与传统人事管理的区别细节146 酒店人力资源管理是一系统工程细节147 酒店人力资源计划概念细节148 酒店人力资源计划的种类细节149 酒店人力资源预测方法细节150 酒店人力资源外部市场调查预测方法细节151 对酒店人力资源供求关系平衡的分析细节152 酒店人力资源计划编制的意义细节153 酒店人力资源总体计划的编制细节154 酒店各种业务性人力资源计划的编制细节155 酒店工作设计和工作再设计的含义细节156 酒店工作设计的作用细节157 酒店工作设计应考虑的因素细节158 酒店工作设计的方法细节159 酒店对从业人员的需求细节160 酒店管理人员的作用细节161 酒店厨房生产人员细节162 酒店餐厅服务人员细节163 酒店从业人员应具备的素质条件细节164 酒店组织设计的原则细节165 酒店的基本形态细节166 酒店岗位职责的制定细节167 酒店管理岗位职责举例——餐厅经理岗位职责细节168 酒店员工薪酬的含义细节169 酒店薪酬的分类细节170 酒店薪酬的内容细节171 酒店员工薪酬管理的内涵细节172 酒店员工薪酬管理的基本原则细节173 酒店员工薪酬管理的作用细节174 酒店薪酬制度类型的意义细节175 酒店薪酬制度类型——绩效型细节176 酒店薪酬制度类型——技能型细节177 酒店薪酬制度类型——资历型细节178 酒店薪酬制度类型——年薪型细节179 酒店薪酬制度类型——综合型细节180 酒店薪酬制度的外部影响因素细节181 酒店薪酬制度的内部影响因素细节182 酒店薪酬制度的员工影响因素细节183 酒店薪酬制度建立的原则——公平性细节184 确保薪酬制度设计公平性的措施细节185 酒店薪酬制度建立的原则——激励性细节186 酒店薪酬制度建立的原则——合法性细节187 酒店薪酬制度建立的原则——竞争性细节188 薪酬制度建立的基本流程细节189 薪酬制度建立的实施过程细节190 薪酬控制关键——薪酬总额的确定酒店营销管理细节191 酒店营销管理的含义细节192 营销管理的任务细节193 营销对酒店的重要性细节194 酒店消费者满意度细节195 酒店留住消费者的方法细节196 酒店营销管理工作的内容细节197 酒店市场营销管理过程——分析与计划细节198 酒店市场营销管理过程——组织与执行细节199 酒店市场营销管理过程——评估与控制细节200 酒店营销策划竞争分析的意义细节201 酒店营销策划竞争分析的内容细节202 酒店营销策划形势分析的步骤细节203 酒店营销策划中形势分析的变数细节204 酒店年度市场营销策划的概念细节205 酒店年度市场营销策划的作用细节206 酒店年度市场营销策划的操作程序细节207 酒店年度市场营销目标确定的意义细节208 酒店年度市场营销策划的一般步骤细节209 酒店营销专项策划的一般步骤细节210 酒店营销专项策划的创意细节211 酒店营销策划方案的实施细节212 准确识别策划要解决的真实问题细节213 尽可能使市场营销策划主题明确化细节214 使决策者或委托者接受策划的技巧细节215 成功执行市场营销计划的关键点细节216 酒店营销策划书的结构与内容细节217 酒店营销策划书的种类细节218 酒店营销策划书的撰写和制作技巧细节219 对美食节策划的认识细节220 美食节策划的作用——吸引客人, 赢得效益细节221 美食节策划的作用——参与竞争, 扩大份额细节222 美食节策划的作用——扩大影响, 招徕顾客细节223 美食节策划的作用——创造峰期, 引起轰动细节224 美食节策划的作用——调节经营, 保持平衡细节225 如何确定美食节的主题细节226 根据餐饮规模、经营特色确定美食节主题细节227 以树立形象, 刺激消费为美食节的前提细节228 以创造竞争优势, 保证利润为美食节的运行目标细节229 美食节策划的一般步骤细节230 美食节策划案例介绍财务与物资管理细节231 酒店财务预算的意义细节232 酒店营业收入预算细节233 酒店成本费用预算细节234 酒店利润预算细节235 酒店现金预算细节236 酒店营业收入控制细节237 酒店应收账款控制细节238 酒店计提坏账准备细节239 酒店成本控制细节240 酒店财务分析——比较法细节241 酒店财务分析——因素替换分析细节242 酒店财务分析——会计报表分析细节243 财务分析指标——流动偿债比率细节244 财务分析指标——长期偿债比率细节245 财务分析指标——营运能力细节246 财务分析指标——赢利能力细节247 酒店运用内控机制防范欺诈行为细节248 酒店培养收帐高手的秘诀细节249 充分利用好财务资源细节250 酒店厨房设备管理细节251 酒店厨房设备维护的原则细节252 厨房加热炉灶的

<<酒店老板经营的300个细节>>

使用与维护细节253 常用机械设备的使用与维护细节254 酒店机械设备管理的原则细节255 酒店冷藏设备的维护与保养细节256 酒店餐具的管理原则细节257 酒店银质餐具的管理细节258 酒店餐具损耗管理卫生安全管理细节259 厨房、餐厅天花板与墙壁清洁细节260 厨房、餐厅门与门框清洁的具体程序细节261 厨房、餐厅门拉手、防蝇设备的清洁细节262 窗与纱窗的清洁细节263 排风换气口的清洁细节264 厨房、餐厅地面清洁与消毒细节265 酒店废弃物的处理细节266 酒店厨房、餐厅环境卫生指标细节267 酒店生产设备设施卫生细节268 餐具洗涤间卫生细节269 酒店用具卫生要求细节270 腐败变质食品原料的管理细节271 食品原料腐败变质的原因细节272 防止食品腐败变质的方法细节273 菜品加工过程的卫生要求细节274 对酒店工作人员的卫生要求细节275 加强个人卫生管理细节276 培养酒店员工良好的卫生习惯细节277 对酒店安全管理的认识细节278 酒店安全管理的主要任务细节279 建立酒店安全管理制度细节280 食物中毒的概念细节281 食物中毒的特点细节282 食物中毒产生的因素细节283 酒店中常见的有毒动物食品原料细节284 酒店中常见的有毒植物食品原料细节285 含氰甙类植物中毒细节286 预防食物中毒的三个要点细节287 预防食物中毒的环节细节288 细菌性食物中毒的预防措施细节289 化学性食物中毒的预防措施细节290 有毒动、植物食物中毒的预防措施细节291 酒店常见事故及其预防——割伤细节292 酒店常见事故及其预防——跌伤和砸伤细节293 酒店常见事故及其预防——扭伤细节294 酒店常见事故及其预防——烧烫伤细节295 酒店常见事故及其预防——电击伤细节296 对盗窃酒店物品的预防措施细节297 对酒店火灾的预防措施细节298 酒店常见灭火方法细节299 常用灭火器材的使用方法细节300 加强对酒店员工偷盗的管理参考书目

<<酒店老板经营的300个细节>>

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>