

<<酒店服务业精细化管控全方案>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务业精细化管控全方案>>

13位ISBN编号：9787545405996

10位ISBN编号：7545405994

出版时间：2011-1

出版时间：广东经济出版社

作者：薛永刚 编

页数：446

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>

## <<酒店服务业精细化管控全方案>>

### 内容概要

中国酒店业近年来发展迅猛，新建及改造酒店数量逐年增加，预测到2010年年底，涉外酒店会超过28000家，经济型酒店（含旅馆、招待所等）近50万家，从业人员300多万人，再加上不断从旅游院校毕业的大中专学生，这一庞大的行业，急需规范和提升管理水准。

同时，由国家质检总局牵头将饭店星级标准与饭店等级标准合并为一套饭店星级国家标准，将《酒家酒店分等定级规定》中的酒店分等定级规定部分和《旅游饭店星级的划分与评定》合并为一套新的饭店标准。

随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，在这一行业中，标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。

酒店是一个集多种功能于一体的消费场所，商务旅游、住宿、亲朋聚会、大型会议的举办，等等；出入人员繁杂，流动性大，因而需要规范化、标准化、流程化的管理。

尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步，但也不难发现酒店业所面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、税费过度、利润率下降、直接成本上升等。

那么酒店经营者如何面对这些挑战，在激烈的市场中占有一席之地呢？答案就是进行精细化管<sup>理</sup>，向管理要效益。

《酒店服务业精细化管控全方案》一书就是从精细化管理的角度，详细阐述酒店的系统架构与岗位设计，然后分部门、分阶段阐述其各个部门、各个阶段工作职责、关键控制点，以及各个部门、各个阶段精细化管控所需要的流程、制度、表格；同时，列出各个部门、各个阶段常见问题和解答，以此为酒店各级管理人员提供操作指南和借鉴，是酒店各级管理人员的行动指南。

《酒店服务业精细化管控全方案》一书还配有实操光盘文件，把酒店各部分内容：管理架构、管理职责、管理流程、管理<sup>度</sup>与管理表格等一一罗列出来，供使用者阅读、检索，根据酒店的自身需要进行安排。

## <<酒店服务业精细化管控全方案>>

### 书籍目录

第一部分 系统组织运作设计第一章 组织动作设计第二章 决策运营设计第二部分 前厅服务管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答第三部分 客房服务管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答第四部分 餐饮服务管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答第五部分 康乐服务管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答第六部分 市场营销管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答第七部分 工程维护管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答第八部分 财务管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答第九部分 安全护卫管控第一章 基础知识第二章 管控工具第三章 问题解答

<<酒店服务业精细化管控全方案>>

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>