

<<酒店应该这样管>>

图书基本信息

书名：<<酒店应该这样管>>

13位ISBN编号：9787563718818

10位ISBN编号：7563718818

出版时间：2010-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：程新友

页数：201

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>

## <<酒店应该这样管>>

### 内容概要

本书是根据作者多年的工作经验，包括主持酒店日常管理、筹建多家高星级酒店、从事酒店管理咨询诊断、参与酒店星级评估及创星管理等方面的经验，总结概括成一些章节，试图告诉读者酒店应该怎样管——作为一名酒店管理者要使酒店管理行之有效，就要有清晰的角色认知，高度重视经营，制定完善的制度标准，保持有效的沟通协调，学会充分的授权与激励，倡导学习与创新，具有全面的问题管理意识，掌握有效的领导策略。

## <<酒店应该这样管>>

### 作者简介

程新友，中国·曙光控股集团副总裁、曙光旅业集团总经理，国际高级职业培训师，北京时代光华教育发展有限公司特聘高级讲师，兼任多家旅游学院客座教授。

从事饭店管理工作十余年，担任过多家高星级饭店总经理及管理顾问等职，许多次受邀为大型企事业单位做专题培训。

主要研究领域为旅游饭店筹建、问题诊断与经营策划、创星管理、饭店管理人员培训等。

主要著作有《团队建设与有效沟通》、《成功饭店经理人》、《酒店管理新思维》等。

## &lt;&lt;酒店应该这样管&gt;&gt;

## 书籍目录

第一讲 酒店人应该这样做 要有角色意识 以酒店为家 有良好的职业道德 坚定的职业信念 准确掂量自己 对自己的职业忠诚、专注 具有酒店职业观念 忠诚于酒店 认识自己的职业类型 要把“酒店”工作当成事业来做 思路决定出路 眼界决定世界 习惯决定行为 心态决定一切 才能决定成就 塑造自身良好形象 基本要求 基本素质 要有将领的工作风格 工作作风 铁的纪律 细节严谨第二讲 要提升经营能力 你的酒店为何经营不善 决策失误——市场、价格、人才、广告、财务等 不重视市场变化 不善于运用营销策略或重视 程度不够 没有顺利渡过经营危险期 没有形成自己的酒店文化 酒店管理层不团结 只有“土规矩”，无视法律法规 家族式管理的羁绊 培训流于形式 要有睿智的经营头脑 要做生意，更要做经营 要分蛋糕，更要做蛋糕 要吃蛋糕，先了解蛋糕 抓关键，早做蛋糕早受益 酒店管理者不要害怕数字 要有强烈的效益意识 做强做大做效益 积极开拓客源与财源 控制成本是首要 有形投入形成潜在效益 节约是一种美德 环保有助于公益 要敢于大刀阔斧的变革 变革，你知道多少？

变革中的问题，你注意到了吗？

变革带来效益第三讲 要完善制度与服务运行体系 要建章建制 要有制度意识 制度管理要注意的问题 推行科学的制度管理 制度管理要科学、可行 制度制定要有原则 制度的制定与修订要完善 酒店的基本规章制度 制度就是高压线 制度的严肃性 掌握惩罚的技巧 制度无情人有情 处理问题要灵活 用人所长 要全面提升酒店服务质量 酒店服务质量的内容 遵循服务质量“黄金法则” 全面提升员工的服务质量意识 要有深刻的服务意识 要熟知岗位细节 让全体员工共同关注质量 建立质量检查制度及体系 建立服务质量评估体系第四讲 要善于沟通 沟通是最重要的管理活动 什么是沟通 沟通的目的 如何实现与上级、下级、同级之间的沟通 与上级沟通 与下级沟通 与同级沟通 如何建立良好的宾客关系 读懂宾客的心 妥善处理宾客投诉 实现有效的会议沟通 制定有效的会议规范 掌握会议主持的技巧 掌握发言的技巧 对会议实施监督 实施有效沟通 积极倾听 注重反馈 有效沟通的技巧第五讲 要学会授权与激励 授权就是“放风筝” 什么是授权 为什么要授权 授权不等于弃权 可授权与不可授权的工作 “放风筝”也有技巧 正确理解激励 什么是激励 认清激励的误区 有效的激励手段 学会赞美下属 讲究激励的方法 激励的技巧第六讲 要及时充电 强烈的学习意识 把学习当成一种生活方式 酒店管理者的学习内容 多样化的学习渠道 不断提升学习能力 提高学习效率 注重员工培训 知识培训 能力培训 要有创新意识 什么是创新 如何进行创新 酒店哪些方面需要创新 创建学习型酒店 工作学习化，学习工作化 倡导大家都来学 学习是整个团队的事情第七讲 要有问题意识 什么是问题意识 建立和强化问题意识 正确分析和确认问题 分析问题要运用科学的方法 解决问题的工具——PDCA PDCA管理 PDCA循环的关键 科学有效地解决问题 确认问题 心态积极 正确判断，果断决策 形成制度 完善规程 跟踪解决 创造性思维 注重细节，养成职业习惯第八讲 管理要有效到位 领导 管理 什么是领导 领导与管理的区别 你适合哪种领导方式 做人、做事、做管理 低下头做人 高姿态做事 管理就是摆平 讲究领导科学，掌握领导方法 树立威信 沟通从“心”开始 营造良好的人际环境 讲究表扬与批评的艺术 保持一定的距离 重视酒店运行 掌握管理准则 有效领导的策略 笼络人心用手腕 “和事佬”与“和稀泥” 软硬兼施两手抓 处理好酒店的人际关系 实施行之有效的管理后记

## &lt;&lt;酒店应该这样管&gt;&gt;

## 章节摘录

**具有酒店职业观念 酒店纪律观念** 酒店通过严格的组织纪律来约束自己员工的行为，一方面可保证酒店的正常运行，另一方面也是酒店提供优质服务的重要保证。因此，酒店管理者要有严格的纪律观念，自觉遵守酒店的各项规章制度，按照规定履行自己的责任，完成岗位职责。

**相互协作观念** 酒店的全体工作人员要团结协作、顾全大局，正确处理好同事之间、部门之间、上下级之间的关系，要相互理解，相互支持，积极合作，才能够全面提高酒店的服务质量。

**集体主义观念** 酒店的集体主义强调以酒店的整体利益高于一切为标准，个人的利益要服从酒店的整体利益，酒店人要识大体，顾大局，处理好长远利益与眼前利益之间的关系。

**爱岗敬业观念** 正所谓“干一行，爱一行”，酒店人要热爱自己的本职工作，认真履行自己的岗位职责，要把职业当做自己的事业来做，培养职业兴趣，善于从工作中找到工作乐趣。

**诚信经营观念** 诚信经营是酒店正确处理酒店与宾客之间关系的一项行为准则。酒店方面要真实诚恳，信守承诺，不弄虚作假，不欺骗隐瞒，要做到公平合理，买卖公道。

**忠诚于酒店 一片森林的罹难** 一个农夫把树枝扛回了家。  
“我将得到重用，说不定会把我做成华丽的家具”，树枝大喜过望。

然而，农夫却把它扛进了厨房，准备做柴火。

看着灶膛里熊熊燃烧的大火，树枝慌了。

忙说：“留下我吧！”

你把我烧了，煮不熟一锅粥。

你把我留下，你就可以得到更多更多。

“你是什么意思？”

“农夫问。”

“我知道一片很大的森林，你如果把我做成斧柄，再配上斧头，我将带你找到森林并帮你砍伐。”

此时，树枝已不敢奢望被做成华丽的家具。

“那好吧！”

“农夫答应道。”

树枝于是成了圆滑的斧柄，与斧头称兄道弟，而且直接与农夫的手相握，深得农夫赏识。

它与斧头、农夫一道，来到它生长过的森林。

它最了解树木，因此斧头砍中的总是树的要害；它最清楚森林，因此，每一棵树都没有逃过被砍伐的灾祸。

就这样，一片森林罹难了。

一个失去忠诚的人是可怕的，不仅使自己失去了最为重要的品质，也将会给酒店带来危害。

例如，营销部带走的不仅仅是酒店宾客的信息，更是酒店的重要客户与财富；服务员故意摔坏的，不是酒店一只碗一个碟，而是酒店的成本。

忠诚于酒店的人是一个经常思考自己存在的人，思考怎么从酒店的工作中实现自我的价值，这样的人能够掌握自己人生的航标，朝着既定的目标勇往直前。

而酒店管理者的航标就是酒店的战略方向、酒店的目标方向。

忠诚于酒店就要做一个负责任的人，要敢于承担责任，不推诿、不搪塞。

在遇到困难的时候敢于迎接挑战，勇于战胜困难，实现自己的人生目标。

## <<酒店应该这样管>>

### 编辑推荐

《酒店应该这样管》获时代前程酒店培训公司鼎力推荐，获搜狐酒店频道强力推荐。源于酒店总经理班同名培训课程，面向实践，注重实践。

<<酒店应该这样管>>

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>