

<<山东贵都大酒店管理模式与规范>>

图书基本信息

书名：<<山东贵都大酒店管理模式与规范>>

13位ISBN编号：9787801188762

10位ISBN编号：7801188764

出版时间：1999-12

出版时间：经济管理出版社

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>

<<山东贵都大酒店管理模式与规范>>

书籍目录

目录

第一篇 在改革开放大潮中崛起的山东贵都大酒店

第一章 追求卓越，争创一流

- 一、酒店发展历程
- 二、追求卓越，争创一流
- 三、酒店面临的挑战及其对策

第二章 实行预算管理，控制经营全局

- 一、酒店预算管理体制
- 二、酒店预算管理工作程序和方法
- 三、酒店预算控制方法

第三章 准确定位，以诚交友

- 一、准确定位，形成酒店目标市场结构
- 二、转变观念，采用灵活多样的经营策略
- 三、以诚交友，做好市场开发和客源组织

第四章 展现贵都风采的窗口

- 一、抓住现实客人，服务好潜在客人
- 二、从基本程序抓起，确保优质服务
- 三、以人为本，自我管理，挖掘潜力
- 四、树立优质服务形象，展现贵都风采

第五章 细微之处见真情

- 一、细微之处见真情
- 二、强化培训见真功

第六章 贵都美食，饮誉泉城

- 一、准确的市场定位是扩大市场占有率的前提
- 二、精美的饭菜质量是招揽客人的法宝
- 三、优质细微的服务是赢得大批回头客的保证
- 四、严格规范化的管理使“食在贵都”的美誉经久不衰

第七章 建立维修规范，确保设备常新

- 一、消缺打好攻坚战
- 二、建章建制，实现规范化管理
- 三、不断更新改造，适应客人消费需求

第八章 当好酒店保护神

- 一、加强队伍建设，不断提高保安队员专业素质
- 二、不断建立健全各项安全管理制度
- 三、做好日常安全管理，保证酒店和客人人身与财产安全
- 四、热情为宾客服务，配合各部门提高服务质量

第二篇 酒店各部门管理模式与规范

第九章 总经理室管理模式与规范

- 一、总经理室组织机构与工作内容
- 二、总经理室各岗人员职责规范
- 三、总经理室管理模式与规范
- 四、总经理室管理制度与规定

第十章 营销部管理模式与规范

- 一、营销部组织机构与工作内容
- 二、营销部各岗人员职责规范

<<山东贵都大酒店管理模式与规范>>

- 三、营销部管理模式
- 四、营销部的管理制度与规定
- 五、营销部工作程序
- 六、营销部各岗人员考核标准
- 第十一章 前厅部管理模式与规范
 - 一、前厅部组织机构与工作内容
 - 二、前厅部各岗人员职责规范
 - 三、前厅部管理模式
 - 四、前厅部的管理制度与规定
 - 五、前厅部工作程序
 - 六、前厅部各岗人员考核标准
 - 七、前厅部优质服务标准
- 第十二章 客房部管理模式与规范
 - 一、客房部组织机构与工作内容
 - 二、客房部各岗人员职责规范
 - 三、客房部管理模式
 - 四、客房部的管理制度与规定
 - 五、客房部工作程序
 - 六、客房部各岗人员考核标准
 - 七、客房部优质服务标准
- 第十三章 餐厅部管理模式与规范
 - 一、餐厅部组织机构与工作内容
 - 二、餐厅部各岗人员职责规范
 - 三、餐厅部管理模式
 - 四、餐厅部的管理制度与规定
 - 五、餐厅部工作程序
 - 六、餐厅部各岗人员考核标准
 - 七、餐厅部优质服务标准
- 第十四章 厨房部管理模式与规范
 - 一、厨房部组织机构与工作内容
 - 二、厨房部各岗人员职责规范
 - 三、厨房部管理模式
 - 四、厨房部的管理制度与规定
 - 五、厨房部工作程序
 - 六、厨房部各岗人员考核标准
 - 七、厨房部优质服务标准
- 第十五章 娱乐部管理模式与规范
 - 一、娱乐部组织机构与工作内容
 - 二、娱乐部各岗人员职责规范
 - 三、娱乐部管理模式
 - 四、娱乐部的管理制度与规定
 - 五、娱乐部工作程序
 - 六、娱乐部各岗人员考核标准
 - 七、娱乐部优质服务标准
- 第十六章 设备部管理模式与规范
 - 一、设备部组织机构与工作内容
 - 二、设备部各岗人员职责规范

<<山东贵都大酒店管理模式与规范>>

- 三、设备部管理模式
- 四、设备部的管理制度与规定
- 五、设备部工作程序
- 第十七章 保安部管理模式与规范
 - 一、保安部组织机构与工作内容
 - 二、保安部各岗人员职责规范
 - 三、保安部的管理制度与规定
- 第十八章 总务部管理模式与规范
 - 一、总务部组织机构与工作内容
 - 二、总务部各岗人员职责规范
 - 三、总务部管理模式
 - 四、总务部的管理制度与规定
- 第十九章 人事培训部管理模式与规范
 - 一、人事培训部组织机构与工作内容
 - 二、人事培训部各岗人员职责规范
 - 三、人事培训部管理模式
 - 四、人事培训部的管理制度与规定
- 第二十章 财务部管理模式与规范
 - 一、财务部组织机构和工作内容
 - 二、财务部各岗人员职责规范
 - 三、财务部管理模式
 - 四、财务部的管理制度与规定
 - 五、财务部工作程序
- 六、精品商场优质服务标准
- 附件
 - 附件一 酒店优质服务质量管理体系
 - 一、酒店优质服务质量管理体系
 - 二、酒店优质服务质量管理方针
 - 三、酒店优质服务质量管理内容
 - 附件二 酒店优质服务通用标准
 - 一、酒店服装
 - 二、仪容仪表
 - 三、形体动作
 - 四、服务态度
 - 五、礼节礼貌
 - 六、服务语言
 - 七、职业道德
 - 八、服务纪律
 - 九、工作效率
 - 十、安全消防
 - 十一、环境卫生
 - 十二、个人卫生
 - 十三、投诉处理
 - 附件三 酒店服务质量检查与控制
 - 一、酒店部门服务质量检查与控制
 - 二、酒店质管部质量检查与控制
 - 三、酒店高层对服务质量的检查与控制

<<山东贵都大酒店管理模式与规范>>

附：酒店客人满意程度调查表
后记

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>