

<<打造一流经理人>>

图书基本信息

书名：<<打造一流经理人>>

13位ISBN编号：9787122097590

10位ISBN编号：7122097595

出版时间：2011-1

出版时间：化学工业出版社

作者：薛永刚 编

页数：168

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>

<<打造一流经理人>>

前言

酒店业是“以人中心”的服务业，酒店的产品就是服务。

现代酒店经营是一项复杂的系统工程，涉及前厅、客房、餐饮、人力资源、财务、营销等各个方面。这就要求酒店经理不仅要有较强的语言能力、沟通能力、文化素养和服务意识，还要对酒店业和酒店经营业务有全面的认识，并熟练掌握现代酒店标准运作流程与系统管理方法。

酒店二十四小时提供服务的特点注定酒店经理工作量大而琐碎，活动短暂而步调紧张，注重现实活动并重视现场解决问题。

所以，有人用“多姿多彩”这四个字来形容酒店经理的工作。

作为酒店经理，需要处理酒店的一切事务和承担整个酒店的责任，带领全体员工一起完成既定的各项目目标。

经营一个酒店就像经营一个“小而全”的国家，其中会涉及各种行业，比如洗衣、餐饮、采购等，生活中的每个细节都会接触到。

目前，我国酒店业不乏部门级专项管理人才，但能够承担酒店日常经营管理职责的复合型人才并不多。

因为许多酒店经理是“半路出家”，缺乏必要的职场经历和专业培训，在服务人性化、操作标准化、管理精细化等方面还存在明显不足，所以离真正的职业经理人还有一定差距。

那么，如何提升酒店经理的职业水平？

酒店经理如何开展与实施管理？

又如何在必关重要的岗位上得心应手呢？

这就是本书要回答的问题。

本书分两大部分。

第一部分，酒店经理应懂什么。

作为酒店管理关键岗位上的人，首先应对自己的岗位有一个充分的认识，酒店管理管什么？

酒店经理的工作特点是什么？

扮演什么角色？

具体职责又是什么？

其次，要达成管理目标，完成自己的管理职能，需要运用什么手段（订计划、开会等）、掌握什么技能也要胸有成竹。

第二部分，酒店经理应管什么。

作为酒店经理，管理的事务很多：对自己团队的管理（人员配备、培训、绩效考核）；业务的管理（前厅服务、客房服务、餐饮娱乐服务、客账）；安全防范等。

在这一部分里，充分介绍了各项事务的管理措施、技巧、方法、细节，并提供了一些实用的管理表格和工作文件。

本书由薛永刚主编，同时参与编写和提供资料的人员还有章学成、孙龙、王高翔、段青民、杨冬琼、柳景章、唐琼、邹凤、马丽平、郑本宝、段利荣、陈丽、高培群、林红艺、林友进、贺才为、赵建学、郭华伟、江长勇、陈秀琴、匡仲潇。

本书实操性强、语言简练，希望读者通过阅读本书能够提升自己的管理操作能力。

由于作者水平所限，书中不足之处在所难免，敬请读者批评指正。

<<打造一流经理人>>

内容概要

本书从酒店经理的管理内容、工作特点、扮演的角色、具体的职责、需要达成的目标、需要运用的手段、需要掌握的技能入手,全面介绍了酒店经理在团队管理、业务管理、安全防范等各项事务中的管理措施、技巧、方法、细节,并提供了一些实用的管理表格、工作文件以供参考。

本书实操性强、语言简练、内容全面,适合酒店业经理、主管、酒店服务人员、酒店专业教师、学生和酒店培训机构参考使用。

<<打造一流经理人>>

作者简介

薛永刚，副教授，管理学博士，山西旅游职业技术学院酒店管理系主任。兼任多家酒店管理顾问，长期致力于星级酒店的财务管理、营销管理、项目运作与统筹工作，研究方向为旅游酒店财务管理，对于星级酒店的筹建、制度流程编写、开业前期策划、开业后财务管理与控制有独特的经验与方法，发表旅游酒店论文10余篇。

<<打造一流经理人>>

书籍目录

第一部分 酒店经理应懂什么 第一章 认识自己的岗位 第一节 酒店经理的角色 一、酒店
管理的基本内容 二、酒店经理的工作特点 三、酒店经理的角色 第二节 酒店经理
工作职责 一、确定总的经营目标 二、确定管理目标 三、建立组织系统 四、
检查工作 五、加强安全管理 六、妥善处理公共关系 七、审阅文件、处理投诉
八、处理好人际关系 第二章 掌握工作的技能 第一节 制定工作计划 一、计划的格式
二、计划的内容 三、制定好计划须经过的步骤 第二节 会议管理技能 一、酒
店会议的种类 二、主持会议的技巧 三、参加会议的技巧 第三节 怎样汇报工作和下
指示 一、汇报工作与听取汇报 二、正确地指示 第四节 团队管理技能 一、
团队与团队管理 二、经理在团队中的作用 三、团队管理的基本要点 第五节 投诉处
理技能 一、分析投诉产生的原因 二、接待投诉的心理准备 三、投诉处理的步骤
四、处理投诉的技巧 第二部分 酒店经理应管什么 参考文献

<<打造一流经理人>>

章节摘录

插图：另外，作为领导，要实现其制定的目标，酒店经理还必须用各种方式对下属进行激励和引导，这些方式包括雇用、训练、考察、报酬、表扬、奖励、提升或批评、干预、解聘、开除等。

（二）经理是信息的接受者和传播者由于经理全面负责一个酒店或一个部门的工作，他们要制定变革的方案并对服务和管理不断进行创新，必须掌握和了解大量的信息，并对这些信息进行甄别和利用。经理要经常性地与顾客、企业、社会团体、政府部门以及同行和各类旅游组织沟通，他们起着联络者的作用，同时也不断接受和吸纳有用的管理、经营、服务的信息，掌握前沿技术，了解酒店业的发展趋势，包括各类优秀的服务和管理案例，向上级、下属和同行传播交流，他们扮演着信息传播者的角色。

（三）经理是“故障”排除者酒店经理面对顾客和员工的机会很多，他们必须及时、妥善地排除故障。

所谓“故障”，是指可能阻碍工作的正常进行或发展的因素，酒店经理必须是前进路上的“清道夫”。

在化解顾客与酒店的冲突时，有时必须由经理出场才能让顾客感受到更多的尊重，让顾客更为信任，“化干戈为玉帛”。

服务中出现的问题，包括私人的问题和员工关系的问题，由经理出面解决，较易创造一个比较和谐宽松的工作环境。

对于同一地区不同酒店之间的利益冲突，或是客源市场，或是价格策略，最有效的方法当然是各家酒店的经理平心静气地倾谈协商，以达到双赢或多赢的目的，维护旅业市场的平稳和良性竞争。

在酒店的持续发展方面，经理更是起了重要的作用，如何有效地防止资源的损失以及避免和排除可能产生损失的危险，需要经理有预见地为股东做可持续发展考虑，去做大量扎实的工作。

（四）经理是资源的分配者经理可以安排自己的工作时间和工作内容，让时间和资源更合理有效地贴近酒店的运营实际，如夜间巡视、市场调查、顾客联络、同行交流等。

同样，他们对自己担负的工作也可以自主地安排先后缓急，加以科学的策划，如对下属和员工的培训，一定要有较科学的时间安排，才能达到比较有效的结果，而不是机械地为完成指标式的培训安排。

（五）经理是谈判者酒店有时会与各类经济组织或顾客进行业务谈判。

经理的身份特征使他们在谈判时具备了优势。

经理作为领导，他们参加谈判可增加双方的信任度。

经理作为资源分配者，他们有权支配酒店的资源。

事实上谈判就是当场的资源交易，要求参加谈判的人有足够的权限来支配资源并迅速做出反应和决断，经理的资源分配权使他们在谈判中当机立断。

<<打造一流经理人>>

编辑推荐

《打造一流经理人:如何成为一流星级酒店经理》：工作职责，管理能力，职业素质。

<<打造一流经理人>>

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>