第一图书网, tushu007.com

<<新编现代酒店主管领班工作与星级服>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店主管领班工作与星级服务标准>>

13位ISBN编号：9787506449250

10位ISBN编号：7506449250

出版时间：2008-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：文通 编

页数：262

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《新编现代酒店主管领班工作与星级服务标准》涵盖了现代酒店业管理的各个方面，根据现代酒店行业发展趋势，详细介绍了酒店（饭店）前厅部、客房部、餐饮部、商场部、安全保卫部、工程部、公关部、康乐部、人事部、财务部等各个部门主管、领班工作标准和服务标准等。
内容具体，同时具有较强的实用性、权威性、全面性，《新编现代酒店主管领班工作与星级服务标准》紧紧围绕酒店管理的各个环节展开，通俗易懂。
本书可作为各大专院校职业培训读本，又可为广大酒店管理人员提供参考。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第一章 酒店主管、领班工作与服务概述第一节 主管、领班的地位和应具备的能力一、主管、领班的地位二、主管、领班应具备的能力第二节 主管、领班一般工作步骤及方法一、主管、领班的一般工作步骤二、主管、领班的一般工作方法第三节 主管、领班怎样树立领导威信一、坚持以德服人二、善于做员工的思想工作三、领班忌讳第四节 主管、领班礼貌服务用语与工作经验一、礼貌用语概述二、常用礼貌服务用语三、酒店各部门、各岗位名称英汉对照四、服务忌语五、主管与领班工作经验录第二章 酒店人事部主管工作标准第一节 概述一、人事管理的工作目标二、人事培训部的主要职能第二节 人事培训部主管工作职责一、人事主管岗位职责二、培训中心主管岗位职责第三节 人事部主管工作标准一、制订酒店员工培训计划二、员工考评三、员工奖励与晋升四、员工纪律管理五、纪律处分第四节 员工培训一、员工培训的方式二、员工培训的特点三、员工培训的要求四、上岗前的培训五、上岗后的培训六、培训考核七、培训人员应具备的条件第五节 人事部主管常用表格一、主管培训日程安排二、主管培训课程评价表三、假期申请表四、部门对拟提拔的主管（助理）考核情况报告表五、主管（助理）职务细节表第三章 酒店前厅部主管、领班工作与星级服务标准第一节 前厅部的作用、任务及职能一、前厅部的作用二、前厅部的任务三、前厅部的职能第二节 前厅服务管理知识一、客房预订服务管理二、接待服务管理三、总机服务管理四、文书服务管理第三节 前厅部主管、领班工作概述一、前厅部主管、领班的特点二、前厅部主管、领班的素质要求三、前厅部主管、领班的基本任务四、前厅部主管人员的工作内容五、前厅部领班人员工作内容六、服务台迎宾员的工作内容七、前厅部主管、领班的工作职责第四节 前厅部主管、领班工作标准一、前厅主管、领班迎宾工作标准二、前厅信息管理工作标准三、贵宾（VIP）接待工作标准四、门前服务质量标准五、前厅门卫班长服务标准六、前厅接待领班工作标准七、总服务台人员服务技能第五节 前厅部常用术语汉英对照表第六节 前厅部各处与其他部门的工作协调一、前厅接待处与其他部门的协调二、前台订房处与其他各部门的协调第七节 前厅部主管、领班工作常用表格一、接待通知单二、重要客人预报表三、旅客住宿登记表四、交款表五、散客进店登记表六、散客离店登记表七、团队接待通知单八、酒店盘点表九、酒店商场销货收款单十、商务中心收入控制表十一、商场商品出仓单第四章 酒店客房部主管、领班工作与星级服务标准第一节 客房部在酒店中的地位与作用一、客房部在酒店中的地位二、客房部在酒店管理中的作用第二节 客房部主管必备知识一、客房种类及房态二、客房内的设备用品及摆放规格三、客房清洁工具与清洁剂的使用四、客房设备的日常保养维护五、星级饭店客房客用品质量与配备要求第三节 客房部主管、领班工作职责一、客房总监的职责与职权二、客房部主管的职责三、订房处主管的职责四、客房部领班的职责五、客房部领班业务要求及工作程序六、洗涤部主管的职责与职权七、洗涤部主管的工作内容第四节 客房部主管、领班工作目标与内容一、客房部主管、领班的工作目标二、客房部工作协调三、客房总监的工作内容第五节 客房部主管、领班工作标准及业务须知一、客房接待服务管理工作标准二、客人迁入登记服务质量标准三、行李员服务质量标准四、客房部订房业务标准五、订房的管制与服务工作标准六、主管、领班排房技巧七、客人特别要求服务质量标准八、客人人住服务工作标准九、客房餐饮服务工作标准十、客房部经理查房工作标准十一、主管、领班查房工作标准十二、失物认领服务质量标准十三、电话及留言服务质量标准十四、开夜床服务质量标准十五、客房部物资设备管理工作标准十六、客衣送洗服务质量标准十七、客衣洗涤服务质量标准十八、客房小酒吧服务质量标准十九、物品的验收工作标准二十、客人结账离店程序标准第六节 客房销售技巧一、强调客人受益二、给客人进行比较的机会三、坚持正面介绍四、利益引导法和高码讨价法五、适当让步法六、选择适当的报价方式七、可以对犹豫不决的客人多提建议第七节 客房部主管领班常用表格一、主管日报表二、客房物品申领三、客房检查记录四、维修表五、住客洗涤物品登记表六、领班查房表第五章 酒店餐饮部主管、领班工作与星级服务标准第一节 餐饮部在酒店中的地位与任务一、餐饮部在酒店中的地位二、餐饮部门在酒店中的任务三、酒店餐饮服务管理的内容四、酒店餐饮服务的特点第二节 餐饮部主管必备餐饮卫生知识一、餐厅食品卫生管理二、餐厅员工卫生管理三、餐厅餐具卫生管理四、餐厅环境卫生管理第三节 餐饮部主管、领班工作职责一、饮食总监的职责与职权二、餐厅主管的岗位职责三、餐厅楼面领班职责．四、餐厅传菜领班职责五、宴会部主管职责六、宴会部领班职责七、厨房主管职责八、厨房各班组领班职责九、采购主管职责十、仓管组主管职责十一、饮食成本会计

第一图书网, tushu007.com

的职责第四节 餐饮部主管、领班工作目标与内容一、餐厅经理的工作内容二、餐饮部主管、领班的工作目标三、饮食总监的工作内容四、餐厅领班的工作内容五、饮食成本会计的工作内容第五节 餐饮部主管、领班工作标准一、午、晚餐的服务工作标准二、团体餐的餐间服务工作标准三、自助餐服务工作标准四、备餐服务工作标准五、餐厅领班派菜服务标准六、客房送餐服务工作标准七、用餐巡视服务工作标准八、餐饮部工作程序与标准九、中餐筵席的摆席规格十、宴会的受理与检查工作标准十一、宴会的服务程序与标准十二、宴会、酒会酒吧服务工作标准十三、重要宴会接待服务标准十四、酒吧的服务标准十五、酒吧经理日常检查程序与标准十六、宴会临时设吧程序与标准十七、酒吧设吧程序与标准十八、酒吧酒品调制程序与标准十九、酒吧酒水饮料发放程序与标准二十、酒吧酒水饮料服务程序与标准二十一、酒吧清洁卫生程序与标准二十二、酒吧酒水盘存程序与标准二十三、酒吧酒水申领程序与标准二十四、冷餐会服务质量标准二十五、鸡尾酒会服务工作标准二十六、中餐宴会服务工作标准第六节 餐饮部主管、领班管理要点及工作协调一、餐厅计划管理二、中餐厅的管理要点三、西餐厅的管理要点四、餐饮部工作协调第七节 餐饮部主管、领班管理艺术一、餐饮收入控制技巧二、宴会预订管理三、餐饮促销的策略四、餐饮原料的采购管理第八节 餐饮服务创新策略一、服务语言创新二、服务目标创新三、服务内容创新四、服务人员创新五、服务过程创新六、服务组织创新第九节 餐饮部主管、领班常用表格一、餐饮部团队客情预报表二、餐饮部临时客情通知单三、厨房值班交接班日志四、重要客人饮食安排表五、宴会、会议预订记录第六章 酒店商场部主管工作与星级服务标准第一节 商场部在酒店中的作用和任务一、商场部的作用二、商场部的任务第二节 商场部的特点一、商场服务的特点二、商场管理的特点三、酒店商场部管理的内容四、商场经营的特点第三节 商场部主管、领班业务要求一、商品部经理的业务要求二、营业部经理的业务要求三、业务部经理的业务要求四、采购员的业务要求五、营业员的业务要求第四节 商场部各主管工作职责一、采购部主管工作职责二、销售部主管工作职责三、仓库主管工作职责四、销售部门主管管理各类业务资料的工作职责第五节 商品销售工作标准一、售前准备工作二、柜台售货服务三、售后服务四、交款结账第七章 酒店安全保卫部主管、领班工作与星级服务标准第一节 安全保卫部主管、领班业务要求一、安全保卫部经理业务要求二、保安管理警卫班班长业务要求三、保安员业务要求第二节 安全保卫部主管、领班工作职责一、安全保卫部主管的职责二、当值保卫主管工作职责三、保卫领班工作职责四、内保主管工作职责五、内保领班工作职责六、巡逻队主管工作职责七、巡逻队领班工作职责八、治安管理警卫班班长职责九、消防主管的职责十、消防中心领班的职责与业务要求十一、消防监控室主管工作职责第三节 安全保卫部主管、领班工作目标及内容一、安全保卫部主管、领班的工作目标二、消防中心领班的工作内容三、治安管理警卫班班长的工作内容第四节 安全保卫部与其他部门的工作协调一、安全保卫部与前厅部的协调二、安全保卫部与客房部的协调三、安全保卫部与餐饮部的协调四、安全保卫部与工程部的协调五、安全保卫部与财务部的协调六、安全保卫部与公安等机关的协调第五节 安全保卫部主管、领班工作标准一、公共场所保卫工作标准二、客房区域保卫工作标准三、重要宾客的保卫工作标准四、重大活动保安工作标准五、昼夜巡检工作标准六、突发性事件的处理原则和程序七、醉酒闹事事件的处理第六节 安全保卫部主管、领班常用表格一、外来施工单位申请表二、消防应急器材检查表三、消防设施安全运行巡查记录第八章 酒店工程部主管、领班工作标准第一节 工程部在酒店中的作用和任务一、工程部在酒店中的作用二、工程部在酒店中的任务第二节 工程部主管、领班的工作职责及内容一、工程部经理的工作职责二、工程部主管的工作职责三、工程部工程师的工作职责四、工程部领班的工作职责五、工程部领班的工作内容六、绿化工程部领班的职责七、环卫绿化主管工作职责八、环卫绿化领班工作职责第三节 工程部内部及其部门的工作协调一、工程部内部工作协调二、工程部与客房部的工作协调三、工程部与餐饮部的工作协调四、工程部与康乐部的工作协调五、工程部与安全保卫部的工作协调六、工程部与酒店外部单位的工作协调第四节 工程部设备管理工作标准一、设备的更新规划二、设备的选购三、设备的验收保管标准四、设备的安装调试五、设备的移交、立账标准六、设备的运行标准七、设备的预防性维修标准八、设备的改造和更新第五节 工程部主管、领班常用表格一、设备事故登记表二、设备订货合同登记表三、设备事故报告单四、设备大修理竣工验收单五、酒店维修通知单六、材料购置计划表第九章 酒店公共关系部主管工作与星级服务标准第一节 酒店的公共关系部概述一、酒店公共关系部的任务二、联络感情，增进了解和友谊三、收集信息，参与决策四、教育和引导内部员工五、处理突发事件和宾客投诉第二节 公共关系部主管的职权与工作内容

第一图书网, tushu007.com

一、公共关系部主管的职权二、公共关系部主管的工作内容第十章 酒店康乐部主管、领班工作与星级服务标准第一节 康乐部在酒店中的作用和任务一、康乐部的作用二、康乐部在酒店中的任务第二节 康乐部主管、领班的职责及工作内容一、康乐部主管、领班的职责二、康乐部主管、领班的工作内容第三节 对康乐部主管、领班的素质要求一、对康乐部各主管的素质要求二、对康乐部各领班的素质要求第四节 康乐服务工作标准一、健身服务标准二、美容服务标准三、医疗服务标准四、其他服务第五节 康乐部的经营管理标准一、康乐部经营管理特点二、康乐部工作计划三、康乐部的管理标准四、KTV服务标准第六节 康乐部主管领班常用表格一、康乐中心食品饮料消费单二、康乐城奖品发放单三、康乐城内部缴款单四、带客情况统计表五、值日人员表第十一章 酒店会议服务工作标准第一节 会议服务概述一、会议室的分类二、主席台的服务工作三、晚会的服务工作第二节 会议优质服务安全操作项目一、掌握了解会议情况二、会前准备三、入场时迎接服务标准四、对主席台上的代表服务五、开会过程中的服务六、会议结束时的服务七、整理清洁会场八、记录填报第三节 重要会议的组织与主要任务一、安全组的主要任务二、接待组的主要任务三、前厅服务小组四、住房分配小组五、财务小组六、疏散小组的主要任务七、客房服务组的主要任务八、会场服务组的主要任务九、餐饮服务组的主要任务十、电话服务组的主要任务十一、后勤保障组的主要任务第十二章 酒店商务楼层主管、领班工作与星级服务标准第一节 主管、领班工作职责及素质要求一、商务楼层主管的岗位职责二、商务楼层领班的岗位职责三、商务楼层主管、领班的素质要求第二节 商务楼层服务工作标准一、客人入住服务工作标准二、欢迎茶服务工作标准三、早餐服务工作标准四、鲜花、水果服务工作标准五、下午茶工作标准六、鸡尾酒服务工作标准七、结账程序第三节 商务楼层主管、领班的工作职责及规程一、楼层主管的岗位工作职责二、楼层领班的岗位工作职责三、楼层主管的工作规程四、楼层领班的工作规程第十三章 酒店财务部主管工作标准第一节 酒店财务管理概述一、酒店财务管理的功能二、酒店财务管理的任务三、酒店财务管理的工作目标第二节 财务部各主管工作职责一、财务总监的职责与职权二、财务总监的工作内容三、会计主管工作职责四、综合会计主管工作职责五、应付款及账册主管工作职责六、成本主管工作职责七、资金主管工作职责八、资产主管工作职责第三节 财务部主管进行财务管理的方法一、进行财务预测二、制定财务决策三、编制财务预算四、组织财务控制五、开展财务分析六、实行财务审计第四节 酒店营业收人管理工作标准一、建立完善的客人财务管理系统二、保证客人账务管理系统的正常运作三、按权责发生制正确核算营业收入四、及时办理结算，尽早收回营业收人第五节 酒店的稽核制度一、酒店营业收入核算制度的种类二、酒店夜间稽核的内容三、客房收入稽核的内容四、餐饮收人稽核的内容第六节 财务部主管领班常用表格一、现金收入控制表二、总出纳员收款报告三、请购单四、收款员现金报表

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

一、坚持以德服人　　威信就是影响力，是部属、员工对领导者的遵从感和信赖感。
要以德服人，才能树立领导威信。
主管、领班应在以下几个方面下工夫：　　①作风要正派，坚持以德服人。
②要关心下属，尊重下属的人格，善于倾听他们的意见和要求。
③要以身作则，给下属树立榜样，凡是要求下属办到的事，自己首先要办到，特别是在遵纪守法、贯彻规章制度等方面。
④要时刻控制自己的情绪，切不可轻易地发火、训人。
遇事要沉着冷静，要细心体察，不要急于下结论，要进行思考和分析，调查了解之后，再做决断。
⑤要处理好人际关系。
树立良好的领导威信，还要搞好与下属的关系。
其主要j做法：　　a.记住别人的名字，否则会让对方认为不重视他。
b.举止大方，这样既让别人不觉得别扭，自己也坦然。
c.培养轻松活泼的个性，让别人觉得与你在一起是愉快的。
d.培养幽默、风趣的言行，幽默而不失分寸，风趣而不显轻浮。
e.敢于承认和纠正自己的不足，这样会很受人欢迎，并不失面子。
f.不乱发牢骚，净化心理环境，不仅自己快乐，他人也会快乐。
g.学会喜欢别人，包括喜欢你不喜欢的人，直到养成习惯为止，团结大多数。
h.恭贺有成就的人，安慰忧伤的人，多与人交心、交朋友。
i.永远朝气蓬勃，喜闻乐见；学会在困难时、悲伤时保持冷静的头脑；做到沉着，不过分慌张、悲伤，切勿没精打采。
二、善于做员工的思想工作　　主管、领班要学会做员工的思想工作、做员工的知心朋友，使这个群体团结一致，共同努力，做好各项工作。
做好思想工作要掌握如下方针、原则和方法：　　1.坚持疏导的方针　　所谓疏导包括疏与导两个方面：疏——针对实际存在的问题、症结，沟通人们的思想渠道，帮助解开思想疙瘩，调动内在的积极因素，增强其克服消极因素的能力。
导——坚持正面教育，以表扬为主，以典型引路，做出表率，循循善诱，摆事实讲道理，启迪人们独立思考，达到自我教育的目的。
疏通引导是创造条件让大家发扬民主，广开言路，实事求是讲心里话，畅所欲言，然后再择优而纳。
只有这样才能使员工与各领导者之间思想相通、感情相融。
疏导方针，符合人的思想发展变化规律，凡属思想性质的问题，只能用民主的方法去解决，只能用讨论的方法、批评的方法、说服教育的方法去解决，不能用强制的方法解决。
思想工作就是要引导群众、教育群众、相信群众、尊重群众。
只有尊重群众，才有可能正确执行疏导方针。
2.坚持结合经济工作一道去做的原则　　酒店的中心任务是组织经营活动。
思想工作要保证各项任务的完成，要围绕每个时期经济政治形势和中心任务来进行，要贯穿到生产、科研、管理和员工生活中去。
要坚持党性，坚持群众路线的原则，确立员工的主人翁地位和当家做主的权利，从思想上、经济上、管理上、技术上充分调动和发挥员工的积极性和创造性，联系经营思想、作风、服务质量等实际问题，围绕着发展生产、发展经济这个中心去进行。
3.讲究方法、注意效果　　不论做什么工作都要讲究方法、注意效果，这样，工作才会事半功倍。
具体方法有：　　①坚持正面教育与群众自我教育：表扬与批评，以表扬为主；自上而下的教育与群众相互教育，以群众相互教育为主。
②树立典型，榜样示范。

树先进、学先进，开展比、学、赶、帮活动。
③有的放矢，对症下药。
思想工作要有针对性，具体问题具体处理。
④坚持为群众办实事、热情服务和耐心说服相结合。
要把解决思想问题和解决实际问题结合起来，只有从解决实际问题着手，辅之以讲道理，才能取得思想工作的主动权。
⑤主管领班人员必须严以律己，以身作则。
教育者要先受教育，要带头搞好廉政建设，带头艰苦奋斗、勤俭节约，以自己的好作风带动、培养员工队伍的作风；要深入实际，调查研究。
⑥掌握对部属批评的技巧。
如果你的部下犯了错误，做错了事情，必须适时地对他进行批评。
批评要采用一种最恰当的方式、方法。
在开始批评之前，先真诚地赞扬对方的优点，然后再用“但是”开始引向要批评的内容的事实。
当事实准确时，他会很高兴地接受批评；带着你的宽容之心去批评；这样对方不仅会愉快接受批评而且还会对你充满感激之情。
用你最真挚的情感去“感化”对方，使其主动认错。
三、领班忌讳　　如果存在以下几种情况，则领班是不受员工欢迎的：　　①不注意聆听员工意见。
如果一位领班自以为是，不虚心听取员工对工作的见解，特别是建设性的意见，员工将会非常失望，慢慢地就会没有兴趣与领班谈论任何工作情况，积极性受挫。
②爱讽刺挖苦。
对员工喜欢讽刺挖苦，这样会使员工的自尊心受损，容易引起对立情绪。
③听喜不听忧。
只喜欢听好消息，而不愿听坏消息，当员工将坏消息报告领班时，即大发雷霆或指责员工。
④亲疏有别。
即对员工亲疏有别，这是不公平的。
⑤时间管理不当。
处理事情没有条理，没有轻重缓急。
⑥犹豫不决。
很多员工说他们最讨厌的是每次向领班请示，领班都拿不定主意。
⑦缺乏尊重。
忽视员工的情感，很少用客气的语气指挥员工，对员工缺乏尊重。
⑧难觅踪影。
员工工作上遇到困难时，总是找不到领班。
……

第一图书网, tushu007.com

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