

<<旅游饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店管理>>

13位ISBN编号：9787122084415

10位ISBN编号：7122084418

出版时间：2010-9

出版时间：化学工业出版社

作者：郭剑英，孙萍 主编

页数：258

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>

## 前言

饭店业是我国最早与国际接轨的行业之一。

改革开放以来，我国现代饭店在30年的发展历程中从无到有、从小到大、从不规范到规范取得了长足的进步。

中国饭店业发展的30年，走完了西方国家饭店业一百多年的历程。

改革开放以前我国还没有实际意义上的旅游饭店，有的只是属于行业内部的招待所，根本谈不上服务质量，更谈不上优质服务。

中国饭店业第一个发展的10年，着力于试图接受和引进现代饭店的经营理念和操作模式，构建真正意义上的现代饭店。

广州白天鹅、南京金陵和北京建国饭店是我国饭店管理观念培育的先行军，大量经营型的旅游饭店也如雨后春笋般诞生，此时一些国际酒店管理集团也抢滩中国，给中国饭店业输入了新鲜血液。

1988年，国家旅游局正式颁布了旅游饭店星级评定标准，这一标志性事件表明中国饭店业已经完成了现代饭店的观念接受阶段，由此打造优质产品成为我国饭店管理发展第二个10年的新使命。

1998年以后，中国饭店业迎来了发展的第三个10年，在管理上追求顾客导向、员工导向和以人为本，在这一阶段中国众多饭店企业积极参与了ISO 9000质量认证和14000环境保护的行动，积极开展绿色饭店的推广活动。

饭店业是一个时代性的行业，饭店业的管理之路也永远没有尽头。

随着饭店业的发展，我国饭店业的管理理论与思想、方法与体系也将不断得到丰富和完善。

本着推进旅游饭店管理理论研究的精神和培养新世纪创新型饭店管理人才的宗旨，适应现代旅游与饭店高等教育发展的需要，编写了这本《旅游饭店管理》教材。

## <<旅游饭店管理>>

### 内容概要

《旅游饭店管理》是旅游管理、酒店管理专业的核心主干课程适用教材之一。本书反映当今饭店业发展的最新动态，涵盖饭店经营管理的一般规律，并突出饭店管理实务的运用。具有新颖性、系统性、理论与实务兼备的特点。可以使读者对饭店管理建立起准确全面的概念，掌握饭店管理的基础和前沿理论，全面了解饭店横向的职能管理和纵向的业务管理内容，熟悉饭店管理过程和各阶段的主要工作方法。本书既可作为普通高等教育旅游管理、酒店管理专业的通用教材，还可以作为饭店行业从业者使用的参考书。

## 书籍目录

第1章 旅游饭店概述 1.1 饭店的含义 1.2 饭店业的产生与发展 1.2.1 世界饭店业发展史 1.2.2 中国饭店业的产生与发展 1.3 饭店的特点和分类 1.3.1 饭店的特点 1.3.2 饭店的分类 1.4 饭店的等级制度 1.4.1 饭店分级的目的 1.4.2 国际饭店业等级制度 1.4.3 中国饭店业星级制度 1.5 现代饭店发展趋势 1.5.1 世界饭店业发展趋势 1.5.2 中国饭店业发展趋势 案例分析 思考题第2章 旅游饭店管理概述 2.1 饭店管理理论 2.1.1 科学管理理论 2.1.2 行为科学理论 2.1.3 现代管理理论 2.2 饭店管理理念 2.2.1 饭店管理原理 2.2.2 饭店管理观念 2.3 饭店管理职能 2.3.1 计划职能 2.3.2 组织职能 2.3.3 控制职能 2.3.4 领导职能 2.3.5 创新职能 2.4 饭店管理方法 案例分析 综合实训题 思考题第3章 旅游饭店的规划与筹建 3.1 饭店建设的规划 3.1.1 文化定位 3.1.2 功能设计原则与要点 3.1.3 服务设计 3.1.4 21世纪旅游饭店装潢设计发展趋势 3.2 饭店筹建管理 3.2.1 饭店筹备期的管理活动 3.2.2 饭店开业筹备的任务与要求 3.2.3 开业前的试运行 案例分析 思考题第4章 饭店人力资源管理 4.1 饭店人力资源管理概述 4.1.1 饭店人力资源管理的含义 4.1.2 饭店人力资源管理的特点 4.1.3 饭店人力资源管理的目标 4.1.4 饭店人力资源管理的内容 4.2 饭店人力资源的开发 4.2.1 饭店员工的招聘 4.2.2 饭店员工的培训 4.3 饭店人力资源的利用 4.3.1 编制定员 4.3.2 合理用人 4.3.3 行为控制 4.4 饭店人力资源的激励 4.4.1 激励的原则 4.4.2 激励的基本形式 案例分析 思考题第5章 旅游饭店设备物资与能源管理 5.1 饭店设备管理概述 5.1.1 饭店设备管理的概念及发展 5.1.2 饭店设备管理 5.2 饭店设备的特点和分类 5.2.1 饭店设备的特点 5.2.2 饭店设备的分类 5.3 饭店设备的使用与维护管理 5.3.1 饭店设备的使用管理 5.3.2 饭店设备的维护管理 5.4 饭店物资管理 5.4.1 饭店物资管理概述 5.4.2 饭店物资采购管理 5.4.3 饭店物资验收管理 5.4.4 饭店物资仓储管理 5.4.5 饭店物资发放管理 5.5 饭店能源管理 5.5.1 饭店能源管理的重要性 5.5.2 饭店能源使用特点及管理内容 案例分析 思考题第6章 饭店服务质量管理 6.1 饭店服务质量概述 6.1.1 饭店服务质量的含义 6.1.2 饭店服务质量的特点 6.1.3 饭店服务质量的衡量标准 6.2 饭店服务质量管理概述 6.2.1 饭店服务质量管理概念 6.2.2 饭店服务质量标准体系 6.2.3 饭店服务质量的保证与认证 6.2.4 饭店服务质量的检查方式 6.2.5 饭店提高服务质量管理的意义 6.3 饭店服务全面质量管理 6.3.1 全面质量管理的概念 6.3.2 饭店服务全面质量管理的内容 6.3.3 饭店服务全面质量管理的基础工作与环节 6.3.4 饭店服务全面质量管理的基本方法 6.4 宾客满意度 6.4.1 宾客满意度含义 6.4.2 宾客满意度调查与测量 6.4.3 宾客的期望 6.4.4 提高宾客忠诚感 6.5 饭店服务质量分析工具 6.5.1 饭店服务质量分析的内容 6.5.2 饭店服务质量分析的方法 案例分析 综合实训题 思考题第7章 旅游饭店前厅与客房管理 7.1 前厅管理概述 7.1.1 前厅部的地位与作用 7.1.2 前厅部的功能 7.1.3 前厅部业务特点 7.1.4 前厅部的组织机构及岗位职责范围 7.1.5 前厅部员工素质能力的要求 7.2 前厅部业务管理 7.2.1 前厅礼宾服务管理 7.2.2 前厅预订服务管理 7.2.3 前厅接待服务管理 7.2.4 前厅问讯服务管理 7.2.5 前厅总机服务管理 7.2.6 前厅商务中心服务管理 7.2.7 宾客投诉处理 7.2.8 前厅账务管理 7.3 客房管理概述 7.3.1 客房部的地位与作用 7.3.2 客房部的任务 7.3.3 客房部的业务特点 7.3.4 客房部的组织机构及岗位职责范围 7.3.5 客房部员工素质能力的要求 7.4 客房部业务管理 7.4.1 客房部清洁卫生管理 7.4.2 客房部服务质量管理 7.4.3 客房部安全管理 7.4.4 客房部设备管理 案例分析 思考题第8章 旅游饭店餐饮管理 8.1 餐饮管理概述 8.1.1 餐饮部概述 8.1.2 餐饮管理的内容 8.1.3 餐饮管理的职能 8.2 菜单设计 8.2.1 菜单的作用 8.2.2 菜单的结构与内容 8.2.3 菜单的种类 8.2.4 菜单设计的依据 8.2.5 菜单的设计与制作 8.3 餐饮原料的采购、验收、储藏、发放管理 8.3.1 餐饮原料的采购管理 8.3.2 餐饮原料的验收管理 8.3.3 餐饮原料的储藏管理 8.3.4 餐饮原料的发放管理 8.4 餐饮产品成本控制 8.4.1 餐饮产品成本分类 8.4.2 餐饮产品成本控制的程序 8.4.3 餐饮产品成本控制的内容 8.5 餐饮服务管理 8.5.1 餐饮服务概述 8.5.2 餐饮服务环境的设计与安排 8.5.3 餐饮服务质量控制 案例分析 思考题第9章 旅游饭店娱乐服务管理 9.1 现代休闲娱乐概述 9.1.1 现代休闲娱乐的相关概念 9.1.2 休闲娱乐活动 9.2 康乐服务在饭店中的地位与作用 9.3 饭店娱乐服务项目设计 9.3.1 饭店娱乐项目的类型 9.3.2 饭店娱乐服务的组织结构 9.3.3 饭店娱乐服务的流程设计 9.4 饭店娱乐服务管理方法 9.4.1 目标管理方法 9.4.2 标准化管理方法 9.4.3 情感管理法 9.4.4 员工关系管理法 案例分析 思考题第10章 旅游饭店安全和卫生管理 10.1 饭店的安全管理概述 10.1.1 饭店安全管理的含义 10.1.2 饭店安全管理的重要性 10.1.3 饭店安全管理的特点 10.1.4 饭

## &lt;&lt;旅游饭店管理&gt;&gt;

店安全管理的基本要求 10.1.5 饭店安全管理的任务 10.2 饭店安全管理主要内容 10.2.1 饭店安全规划 10.2.2 饭店治安管理的主要环节 10.2.3 饭店各部门的治安管理 10.2.4 财产安全管理 10.2.5 宾客人身安全管理 10.2.6 饭店消防安全管理 10.3 饭店公共卫生管理 10.3.1 饭店卫生管理的特点与要求 10.3.2 员工个人卫生管理的基本内容与要求 10.3.3 公共区域的概念和特点 10.3.4 公共卫生管理范围 10.3.5 公共卫生质量控制环节 10.3.6 公共卫生管理制度 10.3.7 公共卫生管理的要求 10.4 饭店餐饮卫生管理 10.4.1 食品卫生管理 10.4.2 员工个人卫生管理 10.4.3 环境卫生管理 10.4.4 设备、餐具卫生管理 案例分析 思考题第11章 旅游饭店计算机信息系统管理 11.1 饭店管理信息系统概述 11.1.1 饭店计算机管理信息系统的概念和特点 11.1.2 饭店管理信息系统的作用 11.1.3 饭店管理及其信息处理要求 11.1.4 饭店计算机管理信息系统设计的要求 11.1.5 饭店计算机管理信息系统发展历史 11.1.6 饭店管理软件系统简介 11.2 饭店计算机管理信息系统的构成和主要功能 11.2.1 饭店计算机管理信息系统的构成 11.2.2 饭店计算机管理信息系统的主要功能 11.3 饭店电子商务 11.3.1 旅游电子商务概述 11.3.2 电子商务的特点 11.3.3 电子商务的分类与模式 11.3.4 饭店电子商务的主要功能 11.3.5 饭店电子商务的发展现状 11.4 饭店计算机管理展望 11.4.1 饭店计算机应用范围会越来越广泛 11.4.2 饭店计算机应用集成化、网络化趋势明显 11.4.3 饭店管理自动化程度不断提高 11.4.4 决策支持的智能化和饭店服务个性化成为核心竞争力 11.4.5 电子商务的规范化与标准化 案例分析 思考题参考文献

## 章节摘录

(3) 生产和销售的同时性饭店服务的生产过程与销售过程是同时或几乎同时进行的, 消费者与生产者直接接触, 中间不存在产品储存运输的过程。

一家饭店的服务不可能输送到别处销售, 这是饭店不同于其他行业的地方。

这种特殊性决定了饭店的生产经营受到区域性的限制, 饭店市场也有一定的局限, 因而饭店企业必须根据目标市场的大小来设计自身的接待能力, 同时又要求在设计、创造饭店设施时, 必须对服务产品的生产环境和销售环境给予同等重要的考虑。

这也要求饭店服务人员重视市场推销的机会, 要努力向宾客介绍和推荐饭店产品, 要做到这一点, 就要求服务人员必须具备双重技能, 即服务技能和推销技能。

(4) 价值的不可储存性饭店服务价值的不可储存性是指劳务服务的即逝性。

服务行业有句行话: “世界上最不易保存的三件东西是: 飞机的座位、律师的时间和饭店的客房。”

一间当天未能出租的客房, 就永远失去了这一天的销售机会, 则其产品价值就会丧失。

它不像一般商品那样, 一时卖不出去, 可以储存起来以后再销售。

饭店服务的这一特点, 要求那些受旅游淡旺季影响明显的饭店必须制定完善的计划, 采取有效的措施来扩展饭店的客源, 充分利用饭店的相对固定的接待能力。

(5) 质量的不稳定性一般工业产品, 有一定材料配方, 有一定的工艺规程, 相对来说, 产品质量的稳定性要高。

而饭店产品的质量在很大程度上取决于服务人员的服务水平。

由于对客户服务有很多突发情况, 服务人员可能情绪波动较大, 所以饭店产品的质量不容易稳定。

同一项服务, 不同的人会有不同的服务效果和质量。

因此, 制定并执行严格的质量标准, 培养员工良好的服务意识、服务知识、服务技能和职业道德, 协调好饭店内部的人际关系, 制定“以人为本”管理方式, 是提高和稳定饭店服务质量的重要途径。

<<旅游饭店管理>>

编辑推荐

《旅游饭店管理》为普通高等教育旅游管理“十一五”规划教材之一。

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>