

<<现代饭店运营与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店运营与管理>>

13位ISBN编号：9787212034191

10位ISBN编号：7212034193

出版时间：2009-12

出版时间：安徽人民出版社

作者：王朝辉 编

页数：270

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>

<<现代饭店运营与管理>>

前言

改革开放30年，我国国民经济与社会发展取得了举世瞩目的伟大成就。国富民强，和谐安定催生旅游业的快速发展，我国旅游业从小到大，从弱到强，已经实现了从旅游资源大国向亚洲旅游大国进而向世界旅游大国的历史性跨越，正积极向世界旅游强国的目标迈进。

入境旅游快速增长。

从1978年至2007年，我国入境旅游接待从180.92万人次增加到13187.33万人次，增长71.9倍，年均增幅达15.9%；过夜旅游人数从72万人次增加到5471.98万人次，增长75倍，年均增幅16.1%，高出同期世界旅游同类指标12个百分点；旅游外汇收入从2.63亿美元增加到419.19亿美元，增长158.4倍，年均增幅达到19.1%，高出同期世界旅游同类指标10个百分点。

我国已经成为世界第四大入境旅游接待国。

国内旅游持续攀升。

1993年至2007年的15年间，我国国内旅游接待从4.1亿人次增长到16.1亿人次，年均增速达到10.3%；国内旅游收入从864亿元增长到7771亿元，年均增幅达到17%。

我国已经形成世界上最大的国内旅游市场。

出境旅游蓬勃发展。

自1997年起，我国在试办港澳游、边境游的基础上，正式开展中国公民自费出境旅游业务。

之后，出境旅游目的地的数量逐步增加，截至2007年底，除香港、澳门两个特别行政区外，已有132个国家成为我国公民出境旅游目的地。

中国公民出境旅游人数增速迅猛，2007年已达到4095.4万人次，是2000年的3.9倍，其中因私出境旅游人数达到3492.4万人次，已占到出境总人数的85%。

我国已经成为亚洲最大的出境旅游客源国。

旅游企业日益增加。

经过30年的培育和发展，旅游业基本形成了多方位、多层面、多维度的产业体系格局。

<<现代饭店运营与管理>>

内容概要

在充分借鉴前人研究成果的基础上，本教材共分九章，分别介绍了饭店内涵、饭店督导管理原理与方法、饭店筹建管理、组织管理、生产管理、职能管理、公关与营销管理、服务质量管理以及中国饭店的未来发展等内容。

本书的主要特点，一是博采众长，理念先进，充分借鉴国内外最新管理理论与方法，具有鲜明的时代性；二是体系完整，涵盖饭店运营管理的诸多要素，内容上具有广博性；三是理论联系实际，具有较强的实践性，注重吸收具有一定行业经验“双师型”的教师参与相关章节的编写，使内容更贴近行业；四是能反映最新的行业动态，将业态新发展、新进展、新趋势纳入本书体系，将经济型饭店作为产业体系重要组成部分专门介绍。

<<现代饭店运营与管理>>

书籍目录

总序前言第一章 现代饭店概论 第一节 现代饭店概述 一、现代饭店涵义 二、现代饭店业务特点 三、现代饭店类型划分 四、现代饭店在国民经济中的地位和作用 第二节 现代饭店等级划分 一、世界饭店业等级划分 二、中国饭店业等级划分 第三节 饭店业发展历程 一、世界饭店业发展历程 二、中国饭店业发展历程 三、饭店业业态发展第二章 饭店督导管理理论与方法 第一节 督导与管理第三章 现代饭店筹建管理第四章 饭店组织管理第五章 饭店生产管理第六章 饭店职能管理第七章 饭店公共关系与市场营销第八章 饭店服务质量管理第九章 中国饭店业现状与发展附录 中国饭店行业服务礼仪规范(试行)

章节摘录

第一章 现代饭店概论 饭店作为现代旅游业重要服务设施，与旅行社、旅游交通一起为人们外出旅行提供服务，被并称为旅游业的三大支柱产业。

在过去的百年间，随着经济的发展、闲暇时间的增多、交通条件的完善、人们收入水平以及消费方式与观念的变化，旅游日益向社会化、大众化发展，并推动饭店行业的大发展。

饭店业迅猛发展也对社会的发展带来重要影响，改变了人们的消费观念与方式，推动了社会发展，促进了社会文明、文化进步。

通过本章学习，主要了解现代饭店的行业界定、业务特点与类型划分，熟悉饭店发展的历程、饭店发展对国民经济的影响，掌握世界范围内饭店等级划分状况以及中国饭店行业等级划分的标准等。

第一节 现代饭店概述 作为古老而新兴的产业，饭店业是伴随着人类社会的进步而不断发展演化的。

饭店发展与人类社会政治、经济发展与文明、文化进步息息相关，不同的时代产生不同的饭店形态，不同的饭店发展阶段又代表人类文明的不同形态，对饭店的行业界定、特点描述以及类型划分在不同时代、不同地域都有所差异。

(1) 饭店出入口控制。

饭店是为客人提供多种服务的场所，为了销售服务，达到企业经营的目的，饭店既要礼貌欢迎客人前来消费，又要防止不法分子进入饭店实施破坏活动。

因此，饭店应当采取有效手段对出入酒店的人员进行管理。

饭店入口是外界人员进行饭店的出入口，从安全角度考虑，安全人口不宜过多。

除员工通道外，通常供客人通行的只有客用电梯及消防通道，应该对这些人口进行重点控制。

首先，饭店前厅的迎宾员也应是安全员，应该具备安全防范意识，善于识别不良分子。

特别对于夜间出入饭店大门的人员要进行必要的询问和登记，防止不法分子借机作案。

其次，安保人员应加强对消防通道的巡查力度，既要保障疏散出口的通畅，又要防止安全隐患。

最后，电梯是到达客房区域的主要通道，为保证住店客人的人身和财产安全，防止闲杂人员进入客房区域，饭店可在电梯入口处设服务台或在电梯内部和客房通道安装监控装置，既为客人提供服务，又可防止可疑人员进入住客楼层。

(2) 客人入住登记管理。

入住登记手续办理是饭店对住客进行安全控制的有效手段。

客人办理入住登记时必须出示有效证件，例如身份证、护照、驾驶证、军官证等，前台接待人员必须核实证件的有效性并在入住登记单上对客人的信息进行登记，将证件相关信息输入电脑系统，通过网络系统传送至公安部门或国家安全局（通常指外宾信息），对于无法提供或证件无效的客人，饭店通常将不予以接待，避免产生安全隐患。

(3) 客房走道安全。

客房部管理人员、服务人员和安保部人员对客房走道进行定时巡视是保证客房安全的有力措施。

在巡视中，应注意监控在走道上徘徊的陌生人、可疑人员以及不应该进入楼层的饭店员工；留意客房门有无锁好，如发现客房门虚掩，应该主动提醒客人应随时关好房门。

对于客人不在而房门开着的房间，应及时检查房间有无异常，锁好房间，等客人回来时及时提醒；对于无行李或极少行李的客房、醉酒客人的客房、有异常响动的客间要加强巡视的力度，防止不良行为或犯罪行为。

同时，客房走道的照明和地面铺设应符合安全需要，做到光线明亮，地面平坦，防摔防滑，以确保客人及员工安全行走。

……

<<现代饭店运营与管理>>

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>