

<<饭店管理原理与实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理原理与实务>>

13位ISBN编号：9787300121376

10位ISBN编号：7300121373

出版时间：1970-1

出版时间：中国人民大学出版社

作者：钟小东 编

页数：263

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>

## <<饭店管理原理与实务>>

### 前言

中国旅游业的飞速发展带来了饭店业的全面繁荣。我国饭店业的发展，一方面给饭店业带来了新的机遇；另一方面对我国的旅游和饭店管理职业教育也提出了更高的要求。

为了适应我国饭店业的发展和配合职业教育体制改革的需要，我们对长期的教学工作进行了总结，组织了具备饭店管理实践经验的一线教师编写了本教材。

在编写过程中，我们坚持突出职业教育以能力为本位，重视实践能力的培养，理论以够用为度的原则，进一步加强了实践性教学内容。

同时结合高职高专教学层次的特点，有针对性地设计了全书的编著体例、案例选择和教学内容，使它既能吸收国内外相关研究的最新成果，有一定理论深度，又能反映我国饭店业经营管理的水平和国际饭店业的发展趋势。

本教材在编排上增设学习目的和主要内容，能帮助读者更好地理解各章内容和拟定学习目标。

编写本教材的目的是为广大读者提供一本深入浅出，易学习、易掌握的好教材，同时为我国饭店管理专业职业教育的发展提供一些帮助。

本书由钟小东担任主编，负责编写大纲设计、文稿统纂及最终审定工作。

赵同瑞、赵影担任副主编，孙苏苏、李朝群参与编写。

在编写过程中，我们参考了许多专家学者的研究成果，如孟庆杰、王天佑、陈福义等人的著述。他们的研究为我们提供了思路和编写材料，极大地丰富了本书的内容，在此特作说明并谨致谢意；另外，海南工商职业学院院长张伯敏教授、海口经济学院公共管理学院院长方从法教授、旅游学院院长助理雷石标、刘海龙老师等对本书的编写给予了极大的关怀和支持，我们一并表示感谢和敬意。

由于时间匆忙及自身学识水平的限制，本书难免存在许多疏漏和不足，恳请同行专家和广大读者指正。

## <<饭店管理原理与实务>>

### 内容概要

《饭店管理原理与实务》结合高职高专旅游管理专业教学的特点，有针对性地设计了全书的编著体例、案例选择和教学内容。

全书共分七章，内容包括：饭店概述；饭店管理基础理论；饭店服务质量管理；饭店营销管理；饭店前厅部服务与管理；客房服务与管理；餐饮服务与管理等。

《饭店管理原理与实务》反映了当前饭店管理的水平与要求，并针对饭店业的发展做了概括性阐释，既可以作为高等职业院校旅游管理专业的教材，也可以作为饭店行业的培训用书。

## <<饭店管理原理与实务>>

### 书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店的含义、特征、作用和发展趋势第二节 饭店的类型与等级第三节 饭店产品的特点与创新第四节 现代饭店管理的发展趋势——饭店集团第二章 饭店管理基础理论第一节 饭店管理理论概述第二节 饭店管理的职能第三章 饭店服务质量管理第一节 饭店服务质量概述第二节 饭店服务质量的管理第四章 饭店营销管理第一节 饭店营销业务第二节 饭店市场营销策略第五章 饭店前厅部服务与管理第一节 前厅部概述第二节 客房预订管理第三节 行李服务第四节 接待服务与管理第五节 前厅部的部际沟通与顾客关系第六章 饭店客房服务与管理第一节 客房部概述第二节 客房对客服务第三节 客房安全管理第四节 客房价格管理与客房预算第七章 餐饮服务与管理第一节 餐饮管理概述第二节 菜单策划与设计第三节 餐饮服务管理第四节 餐饮卫生与安全管理参考文献

## <<饭店管理原理与实务>>

### 章节摘录

(二) 管理人员素质的新发展饭店的成功与发展由多种因素促成, 其中最根本的因素是人的因素, 特别是管理人员的因素。

1. 管理人员必须是好的领导者 通常认为管理者就是领导者, 从道理上讲应该如此, 但很多的饭店管理者并没有成为领导者。

这两者是有区别的。

领导是利用权力和影响力, 指挥、带领、引导、鼓励组织成员为实现组织目标的各种活动的过程。

而管理是建立在合法的、有报酬的和强制性权力基础上对下属命令的行为, 下属必须遵循管理者的命令。

领导作为一种影响别人的能力, 既是来自领导者的合法权利, 更多的是来自个人的影响权和专长权。

这两种权力与个人的品质和专长有关, 而与职位无关。

21世纪的饭店管理是在知识经济和经济全球化的背景中进行的, 作为新世纪的管理者必须是一个合格的领导者, 他们更需要的是以人格魅力、诚信、团队精神等个人品质和对饭店运作的专长去产生影响力和凝聚力, 并由此形成企业文化和企业形象。

管理者应把管理饭店和自身修养放在同样重要的位置。

2. 管理者的道德意识饭店是社会性的公众企业, 饭店管理者的思想和行为影响到饭店、员工、社会, 所以对饭店管理者的道德意识就有较高的要求。

(1) 建立较高的道德层次, 强化职业道德观。

饭店行业的特殊性要求饭店管理者有较高的道德层次。

所谓较高的道德层次是高于维持平常秩序的一般社会道德标准。

要达到这一标准有赖于管理者的意识境界和思想情操, 有赖于管理者把个人的品质道德和饭店的职业道德紧密联系。

(2) 职业责任。

职业责任是管理者处于一定职位上应自觉担负的责任, 这个责任包括与管理者职位相联系的一切责任, 比如对饭店经营、质量、效益、顾客、员工、投资者、社会、环保等的责任。

饭店管理者职业责任的准则是要有良好的职业操守, 有对职业和饭店的忠诚。

职业责任受道德力量的驱使, 人的作用愈重要, 职业责任愈会被强化。

(3) 提高自我强度。

自我强度是衡量一个人对道德观念的信守程度。

自我强度越高的人克制冲动、信守道德的倾向性越大, 其道德判断和道德行为会更加一致。

<<饭店管理原理与实务>>

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>