

<<酒店管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理>>

13位ISBN编号：9787504578327

10位ISBN编号：7504578320

出版时间：2009-4

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：刁志波，朱正杰 编写

页数：243

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>

<<酒店管理>>

内容概要

本书是由劳动和社会保障部教材办组织编写的职业技能培训教材。

全书共分七章，前三章精炼讲解了酒店管理的基本知识和理论；第四、五、六章详细讲解了酒店的前厅、客房、餐饮三个业务部门的服务和管理技能；第七章介绍了酒店员工的行为规范。

全书文字通俗，内容实用，列举了大量案例，做到了基本知识、理论与服务、管理技能的平衡，又有所侧重，从而有助于学习者迅速掌握要领，达到工作岗位的要求。

本书可供职业学校、企业在职培训及酒店、宾馆各级管理人员自学使用。

本书由哈尔滨商业大学旅游烹饪学院刁志波、朱正杰编写。

<<酒店管理>>

书籍目录

第一单元 酒店管理基本知识 模块一 酒店业发展概述 模块二 酒店集团 模块三 酒店筹建 模块四 酒店选址 复习思考题第二单元 酒店组织管理 模块一 酒店组织结构 模块二 酒店的基本管理制度 模块三 酒店的编制定员 模块四 酒店员工激励 复习思考题第三单元 酒店营销管理 模块一 酒店营销概述 模块二 酒店营销组合策略 模块三 酒店品牌管理 模块四 酒店产品创新 复习思考题第四单元 酒店前厅管理 模块一 前厅部概述 模块二 预订服务 模块三 接待和收银服务 模块四 大厅服务 模块五 总机和商务中心服务 模块六 客房定价 模块七 前厅部的岗位职责 复习思考题第五单元 酒店客房管理 模块一 客房部概述 模块二 客房的清洁整理工作 模块三 客房的日常服务工作 模块四 公共区域清洁工作 模块五 客房安全管理 模块六 客房部的岗位职责 复习思考题第六单元 酒店餐饮管理 模块一 餐饮部概述 模块二 餐厅和酒吧的基本知识 模块三 餐饮服务的基本技能 模块四 餐饮服务的程序 模块五 菜单设计 模块六 餐饮原料管理 模块七 厨房生产管理 模块八 餐饮部的岗位职责 复习思考题第七单元 酒店从业人员行为规范 模块一 酒店从业人员仪容仪表 模块二 酒店从业人员仪态 模块三 酒店从业人员礼貌礼节 模块四 酒店从业人员服务语言 复习思考题

<<酒店管理>>

章节摘录

第一单元酒店管理基本知识模块一酒店业发展概述改革开放后，中国酒店业迅速发展，出现了第一批现代新型酒店，如北京的“建国饭店”“长城饭店”，广州的“白天鹅宾馆”“花园酒店”，南京的“金陵饭店”等。

经过近30年的发展，中国酒店业已经取得了令世人瞩目的成就。

2006年，全国新评星级酒店1370家，截至2007年初，全国星级酒店总数达到13378家，同比增长11.26%。

其中，五星级酒店298家，四星级酒店1400家，三星级酒店4993家，二星级酒店6027家，一星级酒店660家。

一、酒店业相关名词酒店业常用相关名词如下：第一类：饭店、酒店、宾馆、公寓、大厦、中心等。

第二类：旅馆、旅舍、客栈、招待所等。

第三类：俱乐部、商务会馆、度假村、宿营地等。

第一类是比较高档的消费场所。

其中饭店、酒店、宾馆都是以住宿、餐饮等服务为主，设备设施较好，管理先进，最为人们所熟悉。

公寓以住宿服务为主，可能兼有餐饮等服务设施。

大厦和中心可能是纯粹的写字楼和办公场所，也可能与饭店、宾馆完全相似。

从现有的这类物业的名称上，可以发现它们之间的区别和相似之处。

例如，香格里拉大饭店、上海波特曼丽嘉酒店、白天鹅宾馆、万豪公寓、保利大厦、京广中心等。

<<酒店管理>>

编辑推荐

《酒店管理》为职业技能培训教材之一。

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>