

<<现代饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理>>

13位ISBN编号：9787122118745

10位ISBN编号：7122118746

出版时间：2011-8

出版时间：化学工业出版社

作者：张素娟，宋雪莉 主编

页数：268

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

前言 本书根据教育部对高职高专教育的要求,遵循高等职业技术学院学生“理论知识必需、够用;操作性又很强”的原则,注重吸收中外饭店管理的最新研究成果,注意贴近饭店经营管理的实际,力求体现系统性、创新性和实用性三大特色,系统地阐述了现代饭店管理的基本理论、基本方法和基本内容。

突出案例教学法,每一章都配备了大量案例或图片,具体形象、生动直观,便于理解和接受。

改革开放三十年以来,星级饭店评定标准在推动中国饭店产业发展的过程中扮演着重要的角色。为与时俱进,饭店主管部门根据饭店发展中面临的问题和未来发展趋势,及时推出了《旅游饭店星级的划分与评定》(2010年版),于2011年1月1日起正式实施。

重新修编令评定标准焕发出新的生命力,以便更好地规范和引导行业的发展。

本书第一版出版后,在使用过程中受到广大师生的好评,因星级饭店评定标准的变化,故对教材进行修订。

新的教材将更加适合教学的需要。

本书由河北省星级饭店检查员、长期从事饭店管理教学和实践的张素娟老师及河北省星级饭店检查员、长期在饭店管理一线工作的宋雪莉处长担任主编。

具体写作分工为:武瑞营、贾艳琼编写第一、二章,马磊、盖艳秋、刘巍编写第三章,宋雪莉、张素娟编写第四、九、十章,马磊、魏群编写第五章,王晶编写第六、七章,张素娟编写第八、十一章和附录部分,全书最后由张素娟老师和宋雪莉处长共同统稿和定稿。

本书完全按照新的标准和要求编写,既可作为高等职业院校的教学用书,也可作为本科教育的教材,还可为在职人员培训提供参考读本,也可作为自学考试人员提供辅导资料。

欢迎广大读者在使用过程中对本书提出宝贵意见。

编者 2011年6月 第一版前言 20世纪70年代末以来,中国旅游业快速发展,在20多年的时间里,我国已实现了从旅游资源大国向世界旅游大国和亚洲旅游强国的历史性跨越,现在正向世界旅游强国的目标迈进。

近几年,中国旅游业发展的内部、外部条件发生了根本性的变化,作为旅游业三大支柱之一的饭店业发展迅速。

2001年我国加入世界贸易组织,为了进一步与国际接轨,规范旅游饭店管理制定了《中国旅游饭店行业规范》,修订了《旅游饭店星级的划分与评定》。

在旅游业快速发展的同时,我国旅游教育和旅游科研也蓬勃开展。

各种形式和各种层次(研究生、本科、大专、中专等)的旅游教育方兴未艾,为旅游业输送着大批专门人才。

尤其是高等职业技术学院,目前它的招生数量可观。

本书在编写体例和编排形式的设计上,从有利于素质教育和能力培养的角度出发,做了一些尝试。

例如,在各章标题之下,列出本章导读和本章学习要点,便于学员掌握学习的主动权;每章、每节内容都列举了大量相关案例或图片,这些资料来自中外饭店经营管理实例,便于组织学员进行讨论与分析,加深学员对本书内容的理解。

章后附思考与练习题,目的是启发学员复习、思考、理解和运用本章所要求掌握的基本内容。

本书由张素娟、宋雪莉担任主编;武瑞营、王晶、马磊担任副主编。

具体写作分工为:宋雪莉、武瑞营编写第一、二章,马磊、盖艳秋、刘巍编写第三章,宋雪莉编写第四、九、十章,马磊、魏群编写第五章,王晶编写第六、七章,张素娟、王菇编写第八、十一章和附录部分,彭中枢、卢爽、常向鹏、王建菇也参与了本书的编写工作,全书最后由张素娟和宋雪莉共同统稿和定稿。

本书在编写过程中参考了国内外的一些相关文献和资料,在此,谨向这些文献的作者表示诚挚的谢意。

由于作者能力所限,本书中的疏漏在所难免,欢迎各位读者批评和指正。

2007年2月

## <<现代饭店管理>>

### 内容概要

张素娟、宋雪莉主编的《现代饭店管理（第2版）》共分为十一章，包括饭店概述，饭店管理概述，饭店人力资源管理，饭店公共关系与企业形象，饭店营销管理，饭店的前厅和客房管理，饭店餐饮管理，饭店康乐服务与管理，饭店工程设备管理，饭店装饰材料及物品的维护与保养，饭店安全、卫生管理与有关法规，基本涵盖了饭店管理的各个方面，尤其是饭店公共关系与企业形象、饭店工程设备管理、饭店装饰材料及物品的维修与保养弥补了目前许多饭店管理教材的空白。

《现代饭店管理（第2版）》完全按照新的标准和要求编写，既可作为高等职业院校的教学用书，也可作为本科教育的教材，还可为在职人员培训提供参考读本，也可为自学考试人员提供辅导资料。

## <<现代饭店管理>>

### 书籍目录

- 第一章 饭店概述
  - 第一节 饭店的概述
    - 一、饭店的含义
    - 二、饭店的地位和作用
    - 三、饭店的特点
  - 第二节 饭店业的发展历史及趋势
    - 一、世界饭店业的发展历史
    - 二、中国饭店业的发展历史
    - 三、现代饭店业的主要特点
    - 四、饭店业的发展趋势
  - 第三节 饭店的分类与评级
    - 一、饭店的分类
    - 二、饭店的评级
    - 三、国际、国内著名饭店管理集团
  - 复习思考题
- 第二章 饭店管理概述
  - 第一节 饭店管理概述
    - 一、饭店管理的概念
    - 二、饭店管理的内容
    - 三、饭店管理的职能
  - 第二节 饭店管理基础理论
    - 一、管理思想的发展
    - 二、饭店管理与消费心理
    - 三、饭店管理的基本意识
  - 第三节 饭店管理的科学方法
    - 一、效益管理方法
    - 二、任务管理方法
    - 三、系统管理方法
    - 四、人本管理方法
    - 五、目标管理方法
    - 六、PDCA循环管理方法
  - 复习思考题
- 第三章 饭店人力资源管理
  - 第一节 饭店人力资源管理概述
    - 一、饭店人力资源管理的概念
    - 二、饭店人力资源管理是科学化管理
    - 三、饭店人力资源管理是全员性管理
    - 四、饭店人力资源管理是动态管理
  - 第二节 饭店人力资源管理
    - 一、确定所需员工的数量
    - 二、招聘员工
    - 三、挑选员工
  - 第三节 饭店员工的激励
    - 一、需求激励
    - 二、目标激励

## <<现代饭店管理>>

三、情感激励

四、信任激励

五、榜样激励

六、惩罚激励

第四节 饭店的沟通与协调

一、饭店的沟通管理

二、饭店的协调管理

复习思考题

第四章 饭店公共关系与企业形象

第一节 公共关系与企业形象

一、公共关系的概念

二、公共关系的本质和基本特征

三、公共关系与企业形象

第二节 饭店公共关系

一、饭店公共关系的基本涵义

二、饭店公共关系要素分析

三、饭店公共关系的基本程序

四、饭店公共关系的功能

第三节 饭店CIS设计

一、饭店进行CIS设计的必要性

二、CIS的构成要素

三、CIS的运作程序

四、饭店公关模式及案例

复习思考题

第五章 饭店营销管理

第一节 饭店市场营销概述

一、饭店市场营销的概念

二、饭店市场营销理念的发展

第二节 饭店营销策略

一、对负需求状态的管理

二、对无需求状态的管理

三、对潜在需求状态的管理

四、对下降需求状态的管理

五、对不规则状态的管理

六、对充足需求状态的管理

七、对过度需求状态的管理

八、对不健康需求状态的管理

第三节 饭店营销的方法

一、饭店的内部营销方法

二、饭店的外部营销方法

三、与旅行社合作进行销售

四、饭店关系营销

五、绿色营销

六、网络营销

七、主题营销

八、服务营销

复习思考题

## <<现代饭店管理>>

### 第六章 饭店的前厅和客房管理

#### 第一节 前厅管理概述

- 一、前厅部的地位
- 二、前厅部的作用
- 三、前厅部的组织结构

#### 第二节 前厅部业务管理

- 一、前厅部业务管理
- 二、基本业务工作
- 三、接待业务管理
- 四、前厅日常服务管理
- 五、金钥匙服务
- 六、前厅客账管理
- 七、前厅信息管理

#### 第三节 客房管理概述

- 一、客房部的地位和作用
- 二、客房部的业务特点
- 三、客房管理的基本环节
- 四、客房部的组织结构示例

#### 第四节 客房部业务管理

- 一、客房部的业务分工
- 二、客房清洁卫生管理
- 三、客房服务管理
- 四、客房安全管理
- 五、饭店客房的设备、物品管理
- 六、主题客房的开发与设计

#### 复习思考题

### 第七章 饭店餐饮管理

#### 第一节 餐饮管理概述

- 一、餐饮部概述
- 二、餐饮服务的意义和作用
- 三、餐饮服务的基本特点

#### 第二节 餐饮服务组织形式和管理内容

- 一、餐饮服务组织形式
- 二、餐饮管理与控制

#### 第三节 菜单设计

- 一、菜单的作用
- 二、菜单设计的依据
- 三、科学合理的菜单

#### 复习思考题

### 第八章 饭店康乐服务与管理

#### 第一节 康乐部概述

- 一、康乐在现代饭店中的地位
- 二、康乐部的作用
- 三、康乐部的组织结构
- 四、康乐部的基本任务

#### 第二节 康乐部与其他部门的协调与沟通

- 一、康乐部与工程部的关系

## <<现代饭店管理>>

- 二、康乐部与公关销售部的关系
- 三、康乐部与前厅部的关系
- 四、康乐部与客房部或餐饮部的关系
- 五、康乐部与采供部的关系
- 六、康乐部与保安部的关系
- 七、康乐部与人力资源部的关系
- 八、康乐部与财务部的关系

### 第三节 健身项目管理

- 一、健身房管理
- 二、游泳池管理
- 三、保龄球房管理
- 四、网球场服务管理

### 第四节 娱乐、休闲项目管理

- 一、KTV服务管理
- 二、专业茶室经营管理
- 三、舞厅管理
- 四、棋牌室

### 第五节 饭店美容美发、桑拿浴、按摩室服务管理

- 一、美容美发厅管理
- 二、桑拿浴室管理
- 三、按摩室管理

### 复习思考题

## 第九章 饭店工程设备管理

### 第一节 饭店工程设备管理概述

- 一、饭店设备的含义及分类
- 二、饭店设备管理的特点
- 三、饭店设备管理的作用

### 第二节 饭店的主要设备系统

- 一、供配电系统
- 二、给水、排水系统
- 三、供热系统
- 四、中央空调系统
- 五、消防系统
- 六、运送系统
- 七、能源管理

### 复习思考题

## 第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养

### 第一节 饭店装饰材料及其保养

- 一、面层材料概述
- 二、面层材料的清洁保养

### 第二节 饭店日常物品的清洗保养

- 一、纺织品纤维的鉴别
- 二、纺织品的清洁保养
- 三、饭店公共区域用品的清洁保养

### 第三节 饭店常用清洁剂的配置与管理

- 一、污垢的种类和特点
- 二、清洁剂的特性及配制

## <<现代饭店管理>>

### 三、清洁剂的管理

#### 复习思考题

## 第十一章 饭店安全、卫生管理与有关法规

### 第一节 饭店安全管理概述

#### 一、饭店安全管理的特点

#### 二、饭店安全管理的基本要求

#### 三、饭店安全管理的重要性

### 第二节 饭店安全管理的主要内容

#### 一、建立健全安全组织

#### 二、建立健全各种安全防范制度

#### 三、开展安全工作培训

#### 四、把握不安全因素

#### 五、饭店安全事故的突发与处理

### 第三节 饭店卫生管理

#### 一、饭店卫生管理的特点

#### 二、饭店卫生管理的要求

#### 三、饭店卫生管理的主要内容

#### 四、饭店卫生管理的方式

### 第四节 有关法规对饭店的要求

#### 一、饭店的法律环境

#### 二、饭店与消费者之间的权利和义务

#### 复习思考题

## 附录 旅游饭店星级的划分与评定标准

## 参考文献

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>