

<<酒店管理基础与实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理基础与实务>>

13位ISBN编号：9787122092540

10位ISBN编号：7122092542

出版时间：2010-8

出版单位：化学工业出版社

作者：王瑞 主编

页数：145

字数：189000

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>

## <<酒店管理基础与实务>>

### 前言

旅游饭店是旅游业的一个重要部分，旅游饭店向游客出售的不仅仅是食宿，而重要的是服务、是文化、是环境，旅游饭店还承担着集中展示一个地方经济、文化、民俗、民风等的重任。因此如何管理经营好一个酒店就不仅仅是一个经济学的问题，而且还是一个政治学、美学、民俗学、历史学等多学科的问题。

这就要求旅游饭店的设计者、管理者、经营者及各部分、各层次的从业人员，不仅仅要熟知旅游饭店各岗的操作技术，明白各岗各部门之间的关系、作业流程，而且还必须熟知饭店所在地的历史文化、经济状况、民风民俗、地理人文等常识，只有如此，饭店才有可能常胜不衰，获得较好的经济效益和社会效益。

亳州职业技术学院开设旅游管理专业已有十多年的历史，该专业的老师们在注重课堂教学的同时，十分重视学生的实践活动，老师在带领学生实践的同时，也为自己积累了宝贵的实践经验。

呈现在读者面前的这部《酒店管理基础与实务》教材就是他们教学实践经验的总结，本教材不仅理论功底深厚，内容丰富，逻辑清晰，而且十分注重可操作性和实用性。

作者从理论和实践的层面上，对旅游饭店经营管理的一般理论进行了必要的阐述，重点解决了如何管理酒店这一核心问题，对旅游饭店常用的管理基础知识、服务操作技术要点作了重点介绍，并附有案例。

可以这么说，不论是专业院校的老师、学生，还是饭店工作者都可以从中找到自己所需的知识点，是旅游饭店界一部难得的好书。

当然由于该书的编撰者有些比较年轻，成书的时间又紧，书中难免还有一些不足，请读者给予谅解，并在今后再版时，注意改正。

.....

## <<酒店管理基础与实务>>

### 内容概要

本书共分为两篇内容。

第一篇先介绍了酒店的基础知识。

该部分内容的目的是使学生对酒店有个宏观的了解。

第二篇共十章，按照酒店的部门划分，分别介绍各个部门的管理与服务的基本情况。

并且每一章都按照基本内容、实训项目、课后习题、案例分析这四大部分来编写。

使读者从微观上对酒店及酒店各部门的操作充分了解。

这也是本书的特色。

本书一方面可以作为高职高专旅游、酒店管理专业的专业教材；另一方面，也可以作为酒店人员自学与培训参考书之用。

## &lt;&lt;酒店管理基础与实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 酒店管理基础知识 一、酒店的概念 二、酒店的主要功能 三、酒店产品 四、酒店发展简史 五、现代酒店的发展趋势 六、酒店的等级 七、酒店的类型 八、酒店的组织结构 九、现代酒店经营模式 十、酒店的管理体制 第二篇 酒店各部门管理 第一章 前厅管理 第一节 前厅概述 第二节 前厅部组织结构设置 第三节 前厅部工作流程【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第二章 客房服务与管理 第一节 客房部基础知识 第二节 客房部的岗位设置 第三节 客房部服务流程【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第三章 餐饮部 第一节 餐饮部概述 第二节 餐饮部的机构设置和各岗位职责 第三节 餐厅中西餐服务【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第四章 人力资源部 第一节 酒店人力资源规划 第二节 员工招聘与培训 第三节 绩效管理 第四节 薪酬管理 第五节 酒店劳动关系的管理【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第五章 财务部 第一节 酒店筹资与投资 第二节 酒店成本费用控制 第三节 酒店营业收入及利润分配管理 第四节 酒店财务部岗位职责【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第六章 营销部 第一节 营销概述 第二节 酒店营销管理程序 第三节 酒店市场营销新概念【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第七章 工程部 第一节 工程部组织结构 第二节 工程部的日常工作【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第八章 采购部 第一节 采购部概述 第二节 采购部的组织结构与岗位职责 第三节 采购部日常工作【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第九章 保安部 第一节 保安部机构设置及岗位职责 第二节 酒店安全措施 第三节 安全事故处理【实训项目】【课后习题】【案例分析】 第十章 康乐部 第一节 酒店康乐部常识 第二节 康乐部服务质量 第三节 康乐部各岗位职责及操作细则【实训项目】【课后习题】【案例分析】 参考文献

## <<酒店管理基础与实务>>

### 章节摘录

一、酒店的概念      (一) 酒店的概念      酒店 (Hotel) 一词来源于法语, 当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅。

在我国的港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”, 在中国内地被称为“酒店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”等。

对酒店或酒店一词的解释可追溯到千年以前, 早在1800年《国际词典》一书中写到: “酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所。”

一般地说来就是给宾客提供歇宿和饮食的场所。

具体地说酒店是指其功能要素和企业要素达到规定的标准, 能够接待商务和其他类型客人, 并为他们提供住宿, 饮食, 购物娱乐以及其他服务来获取经济效益的劳动密集型服务企业。

(二) 酒店应具备的条件      一个具有国际水准的酒店, 首先要有舒适安全并能吸引客人居住的客房, 具有能提供有地方风味特色的美味佳肴的各式餐厅; 其次要有商业会议厅, 贸易洽谈时所需的现代化会议设备和办公通信系统; 再次要有旅游者所需要的康乐中心, 游泳池、健身房、商品部、礼品部, 以及综合服务部, 如银行、邮局、电传室、书店、花房、美容厅等。

同时, 各单位要有素质良好的服务员, 向客人提供一流水平的服务。

归纳起来, 现代所谓的酒店, 应具备下列基本条件。

- (1) 它是一座设备完善的众所周知且经政府核准的建筑。
- (2) 它必须提供旅客的住宿与餐饮。
- (3) 它要有为旅客以及顾客提供娱乐的设施。
- (4) 还要提供住宿、餐饮、娱乐上的理想服务。
- (5) 它是盈利的, 要求取得合理的利润。

.....

<<酒店管理基础与实务>>

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>