

<<酒店概论>>

图书基本信息

书名：<<酒店概论>>

13位ISBN编号：9787811136661

10位ISBN编号：781113666X

出版时间：2009-8

出版时间：湖南大学出版社

作者：周志宏，熊丽娟 主编

页数：237

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>

## &lt;&lt;酒店概论&gt;&gt;

## 前言

随着我国职业教育改革与发展的不断深入,坚持以就业为导向,构建以能力为本位,以基本职业素质和职业能力培养为主线,以模块化课程结构为主体,凸显高职与行业特色的课程体系,培养适合市场需求的高素质劳动者和实用型技术人才,已成为当前高等职业院校课程改革面临的重要课题!

模块化教学是国际劳工组织为提高劳动者素质开发出的技能培训模式,是目前高职教育普遍认可的教育模式,也是职业教育的成功经验。

高职教育应以行业需求为导向,高职院校旅游管理类专业教育与旅游行业联系紧密,其专业人才培养更应体现其职业和岗位的特点。

近年来,许多高职院校的旅游管理类专业均结合自身办学优势、专业特点和行业实际,在教学改革上做了大胆尝试,积极开展模块化教学研究,并取得了较为丰硕的成果。

但将模块教学改革及课堂实践的理论贯穿于整个课程体系的建设和用以践行成套教材的编写,尤为鲜见。

一般来讲,高职模块化教学就是从岗位驱动入手,确定专业的职业能力培养目标,根据该目标将教学课程分解为若干模块,学生可根据自身兴趣精修不同模块,以实现不同的分目标,达到就业需求

。而模块划分的最大特点是非学科完整性,是行动导向性的,更有利于开展课堂教学活动。

模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到了一起,使之更加贴近生活、贴近学生需要,使内容变得更容易操作,有利于学生在活动中学习,在学习中活动。

这些优点相对于传统教学有许多创新,也有非常好的效果。

但对于教材的编写来说,却有相当难度。

其主要原因是在教材的编撰过程中,模块的划分没有统一标准,也没有较成熟的方法借鉴,编写者往往很难把握其尺度。

尤其对于基础理论课程教材的编撰,更是难以把握。

基于此,我们组织了涵盖业内权威专家及有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师的作者团队,对此进行了积极、有效的探索。

本套教材的编写力图体现如下特点。

## <<酒店概论>>

### 内容概要

本教材以模块化教学为指导，共分为十个模块，以基础理论的介绍为导入，以酒店职业意识、服务质量管理、人力资源管理、财务管理和设备与安全管理为中心内容，教材模块清晰，教学目的明确，重难点突出，在学习过程中学生能从不同的角度了解酒店的专业知识。本教材适用于旅游专业大专学生，也可作为旅游类从业人员的培训教材。

## &lt;&lt;酒店概论&gt;&gt;

## 书籍目录

模块一 酒店的发展史及相关概念 任务1 酒店的概念与发展简史 任务2 酒店的内涵和基本特征 任务3 酒店的分类 任务4 最佳酒店的评选与标准 思考与习题模块二 酒店管理基础理论 任务1 酒店管理的理论基础 任务2 酒店管理的职能与方法 思考与习题模块三 酒店组织结构与部门设置 任务1 酒店组织管理概述 任务2 酒店组织结构与制度 任务3 酒店部门设置 思考与习题模块四 酒店职业意识 任务1 内部顾客和外部顾客 任务2 酒店与员工的相互忠诚 任务3 酒店管理者的基本素质及能力 思考与习题模块五 酒店服务质量管理 任务1 解析酒店服务与服务质量 任务2 星级评定服务标准 任务3 酒店质量管理体系的认证 思考与习题模块六 酒店人力资源管理 任务1 酒店人力资源管理概述 任务2 酒店人力资源计划 任务3 酒店人力资源开发与培训 任务4 职业生涯规划与心理契约 思考与习题模块七 酒店财务管理 任务1 酒店财务管理概述 任务2 酒店成本费用管理 任务3 酒店收入和利润管理 思考与习题模块八 酒店设备与安全管理 任务1 酒店设备管理概述 任务2 酒店设备系统 任务3 酒店安全管理概述 任务4 酒店安全管理措施 思考与习题模块九 酒店发展的趋势 任务1 酒店集团化 任务2 经济型酒店的兴起 任务3 绿色酒店倡导环保 任务4 个性化服务 任务5 高科技应用 思考与习题附录1 国际著名酒店管理集团简介附录2 国内知名酒店集团简介参考文献后记

## &lt;&lt;酒店概论&gt;&gt;

## 章节摘录

顾客关系管理是一个完整的流程，由内部流程和外部流程构成。

美国营销专家曾指出：“内部顾客的抱怨有时比外部顾客的抱怨更可怕，外部顾客的抱怨损失的是一个市场，而内部顾客的抱怨可能会弄垮整个酒店。

”酒店在追求顾客满意和顾客忠诚的过程中，发现全体员工对最终效果具有重要作用。

酒店应该服务于外部顾客和内部顾客，这是同等重要的事情。

1.内部顾客的需求 酒店满足员工需求的关键在于了解员工在工作环境中的具体需求是哪些。

对此，马斯洛早在20世纪50年代就提出了人的生理、安全、社交、尊重和自我实现五个层次的需求，并且是由低到高逐层满足。

美国心理学家克雷顿·奥尔德弗（clayton Alderfer）通过对马斯洛需求理论在企业管理中具体应用的总结、补充和修正指出，在工作环境中人的需求主要体现在三个层次上，即生存和基本经济需求、人际关系需求、成长需求。

（1）生存的需求。

这属于物质性的需求，即食物、水、工作环境等。

薪金、福利及物质的工作条件之需要皆包括其中。

（2）关系的需求。

关系需求是要分享思想、感情欲望，包括工作场所中与他人的 interpersonal 关系等。

（3）成长的需求。

它涉及的是个人对事业上的发展的追求。

## <<酒店概论>>

### 编辑推荐

高职模块化教学就是从岗位驱动入手。

确定专业的职业能力培养目标，根据该目标将教学课程分解为若干模块，学生可根据自身兴趣精修不同模块，以实现不同的分目标，达到就业需求。

模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到一起，使之更加贴近生活、贴近学生需要，使内容变得更容易操作，有利于学生在活动中由学习，在学习中活动。

教材经专业内容岗位为模块。

围绕主题拓展，把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起，形成内容体系。

同时，注重教学内容的实用性，强化学生的技能下训练，促进学生操作能力的提高。

以学生为中心，贯彻高等教育新理念，发就业为导向，突出职业能力培养，发模块为主题，构建动态教学模式。

<<酒店概论>>

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>