

<<酒店经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店经营与管理>>

13位ISBN编号：9787811348484

10位ISBN编号：7811348489

出版时间：2010-10

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：祁欣 编

页数：247

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;酒店经营与管理&gt;&gt;

## 前言

近年来,我国旅游业发展势不可挡,酒店从业人员的需求量也日益增多,对员工素质的要求也越来越高。

为培养出更多掌握了酒店服务客户知识的实用性旅游服务人才,我们调研走访了大量的酒店就业的毕业生和酒店部门经理,从调研中我们得知高职高专旅游和酒店专业的学生已经成为旅游服务业从业大军中的主要力量,并成就了我们编写本教材的直接动因。

为了使学生学习本书后能够达到实际工作的上岗水平,实现就业的零过渡,我们组织了具有丰富的实践与教学经验,并且在酒店从事过管理工作,具备实战经验的教师,参考与借鉴众多国内酒店业的成功经验,本着学以致用为目的编写了本教材。

本教材在编写过程中,紧密跟踪高职高专层次课程改革趋向,本着“项目导向、任务驱动、工学结合、能力培养”的原则,对本课程的教材建设进行了任务驱动模式的探索,打破传统教材按章节编排的体例,以酒店各业务部门所包括的主要岗位群的真实工作情境为依据来组织教学内容。

每个工作情境又按真实的工作环节分为若干学习项目。

为了让学生感受真实的工作现场,每个项目都以任务为导向,通过模拟完成具体的工作任务,让学生能够体验高星级酒店从业人员的职业要求,使学生养成良好的职业习惯,形成良好的职业素养,使教学效果最大化。

在本书的编写过程中,得到了多位从事酒店管理的一线专家和多为教授的帮助和支持,在此表示衷心感谢。

本书由祁欣主编,并负责拟写提纲、对全书进行统稿、定稿。

本书具体分工如下:项目一、三:天津对外经济贸易职业学院祁欣;项目二、七、八、九:天津对外经济贸易职业学院李锦;项目四、五:天津国土资源和房屋职业学院钱亚妍;项目六、十一:天津对外经济贸易职业学院柳礼奎;项目九:天津赛象酒店柴琳琳;项目十:青岛职业技术学院徐建国。

本书适用于旅游管理、酒店管理等专业二、三年制高职学生使用,还可供自学者及其他相关工作人员参考阅读。

## &lt;&lt;酒店经营与管理&gt;&gt;

## 内容概要

工学结合新思维高职高专财经类“十二五”规划教材是对外经济贸易大学出版社贯彻教育部教高[2006]16号《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》精神，联合天津对外经济贸易职业学院、天津职业大学、河北工业职业技术学院、北京工业职业技术学院、天津国土资源和房屋职业学院、天津海运职业学院等国家、省(直辖市)级示范性高等职业院校推出的一套面向高职高专层次、涵盖不同专业的立体化教材。

本系列教材包括国际经贸、财会金融、工商管理、物流管理、电子商务、旅游与酒店管理六个专业。

根据教高[2006]16号文件关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程，根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求，参照相关的职业资格标准，改革课程体系和教学内容，建立突出职业能力培养的课程标准，规范课程教学的基本要求，提高课程教学质量”的要求，本套教材以提高学生专业实际操作能力和就业能力为宗旨，采取情景模块、案例启发、任务驱动、项目引领、精讲解重实训的编写方式，让学生在理论够用的基础上，在专业技能培养环节，特别是“教学做一体化”方面有所突破，“确保优质教材进课堂”。

根据国家职业教育的指导思想，目前我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位，其教材建设突出强调应用性和适用性，既要满足专业教育，又能适应就业导向的“双证书”(毕业证和技术等级证)的人才培养目标需要。

根据教育部提出的高等职业教育“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材”的要求，本套教材的作者不仅具有丰富的高等职业教育教学经验，而且具有企业第一线实践经历，主持或参加过多项应用技术研究。

这是本套教材编写质量与高等职业特色的重要保证。

此外，本套教材配有教师用PPT文稿，方便教师教学参考。

## &lt;&lt;酒店经营与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

项目一 酒店管理概论 任务1.1 初识现代酒店 任务1.2 区分酒店 任务1.3 认识酒店管理  
任务1.4 了解现代酒店集团项目二 酒店组织管理 任务2.1 组织结构设计 任务2.2 认识组  
织管理制度项目三 酒店营销管理 任务3.1 认识酒店营销管理活动 任务3.2 掌握现代酒店营销的  
规则 任务3.3 酒店市场调研与市场分析 任务3.4 酒店营销战略计划的制定 任务3.5 酒店营销  
创新 项目四 酒店前厅服务管理 任务4.1 前厅工作环境认知 任务4.2 预定 任务4.3 入住登记  
任务4.4 前厅收银 项目五酒店客房服务管理 任务5.1 客房工作环境认知 任务5.2 客房服务  
任务5.3 客房清洁服务 项目六 酒店餐饮服务管理 任务6.1 走进餐饮业 任务6.2 菜单设  
计与管理 2酒店经营与管理 任务6.3 餐饮原料管理 任务6.4 厨房生产管理 任务6.5 餐厅服  
务与管理 任务6.6 宴会管理 项目七酒店服务质量管理 任务7.1 认识酒店服务质量 任  
务7.2 酒店服务质量管理环节 任务7.3 酒店服务质量管理方法 任务7.4 了解酒店服务质量衡量  
标准与评价体系 任务7.5 服务补救——处理顾客投诉 项目八酒店公共关系 任务8.1 认识酒店公  
共关系 任务8.2 酒店企业CIS 项目九 酒店人力资源的开发与管理 任务9.1 认识人力资源开发  
任务9.2 招聘酒店员工 任务9.3 酒店员工的培训 任务9.4 酒店员工激励 项目十 酒店设备物资  
管理 任务10.1 认识酒店设备和设备管理 任务10.2 酒店物资管理 项目十一 酒店安全管理 任  
务11.1 认识酒店安全管理 任务11.2 酒店前厅部安全管理 任务11.3 酒店客房安全管理 任  
务11.4 酒店餐饮安全管理 任务11.5 管理酒店危机 附录 参考文献

## 章节摘录

诚信对提高我国企业参与国际竞争的能力,同样有着不可低估的影响。长期以来,有的国内企业由于缺乏信用意识,不注意自身的信用制度建设,造成企业信用等级偏低、缺少信用评价记录等,致使在境外融资成本、贸易条件、谈判地位等方面都处于不利地位,交易成本大大增加,削弱了企业的国际竞争力。

同时,一些企业在出口或“走出去”过程中搞恶性竞争,既损害了国家利益,也损及企业自身。随着国内企业参与国际竞争范围的扩大,贸易量的增加,与国外企业之间的商务活动更加频繁,讲求诚信和信用制度建设问题变得更加紧迫。

一旦发生失信行为,带来的消极影响会更大。

因此,大力开展“诚信兴商”活动,把诚实守信、诚信经营确定为企业基本的行为准则和兴业之本,将会极大地改善投资环境、提高企业国际竞争能力、加快对外开放步伐。

商务工作要树立科学发展观,必须统筹好国内发展和对外开放,这就需要国内商业和对外贸易协调发展,国内市场和国际市场优势互补。

“诚信兴商”就成为商务领域推动内外贸一体化和振兴发展的重要途径和必然选择。

精心组织、积极开展“诚信兴商”活动,不断改善商务活动环境。

“诚信兴商”活动作为商务领域参与社会信用体系建设的一项重要实践,是要通过持续开展,加快实现商务机关依法行政、商贸企业诚信经营、各类商务中介组织和事业单位诚信执业。

包括了对诚信的宣传教育、各种诚信创建活动和参与方信用制度建设等三个实践环节。

商务行政部门要依法行政,行业协会要开展诚信企业创建、评选和“诚信兴商”的宣教活动,商贸企业要倡导诚信公约等自律活动。

深入持久地开展“诚信兴商”活动,必须紧密联系行业实际,突出工作重点,依靠社会和广大群众,着力解决影响商贸行业诚信形象和振兴发展的重大问题。

其中,联系行业实际是要求“诚信兴商”活动要立足于行业发展全局,通过改善商贸行业的信用状况大力开拓国内外市场,优化投资和贸易环境,推动国际经济技术合作,建立良好的流通秩序。

突出工作重点的目的是不分散使用力量,而是选择那些群众反映强烈、社会危害大的领域和问题集中突破,例如从抓诚信经营入手,下大力气解决食品卫生、制售假药和假冒伪劣商品、虚假商业宣传、恶意违约和欺诈经营、走私骗税、侵犯知识产权等重点问题。

依靠社会和广大群众是指“诚信兴商”是一项开放性的活动,必须有广大群众和社会各方面的积极参与和推动,必须要保护消费者权益。

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>