

<<饭店管理实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理实务>>

13位ISBN编号：9787307040014

10位ISBN编号：7307040018

出版时间：2004-8

出版时间：武汉大学出版社

作者：王林,谭白英

页数：411

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>

<<饭店管理实务>>

前言

前言 中国加入WTO以后,饭店业面临着极大的挑战。旅游服务部门关于取消外商投资饭店(公寓楼)和餐馆在设立形式和股权方面的限制,允许与在中国的合资饭店和餐馆签订合同的外国经理、专家包括厨师和高级管理人员在中国提供服务的承诺在时间上已迫在眉睫,从而加剧了中国饭店业企业竞争和人才竞争。

国家旅游局顺应国际饭店业和中国经济的发展趋势,修订完成了国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—2003),于2003年底正式实施。新标准提出了“职业经理人”的概念,对饭店职业经理人的专业培训经历提出了要求。

饭店业的竞争和发展以及中国饭店走向国际市场,需要大量高度专业化的人才,迫切要求旅游与饭店管理院校教育和行业培训提高人才培养的速率、质量以及结构的适应性。这就需要完善饭店专业教育体系,即在人才层次上,不仅重视高层次管理人才的培养,同时也应重视饭店中层和基层人员的培养;在教育内容上,不仅重视饭店管理理论的教育,也应重视饭店管理实务和饭店基本业务知识的教育与实践能力的培养。

饭店高层管理人员如果缺乏这一环节的教育与训练,是难以称职的。作为从事过饭店业和正在从事旅游教育的一员,我们深感责任重大,这种压力是我们编写本书的动力和指导思想。

本书内容及层次定位于饭店管理实务。

饭店管理原理课程主要解决“为什么”的问题,饭店操作技能培训主要解决“怎样做”的问题,而《饭店管理实务》则致力于“是什么”的问题,介于管理理念与技能培训之间,致力于阐述饭店管理的实际业务内容及程序的专业读物,既可作为大专院校饭店管理类教材,又可满足饭店从业人员以及社会各界人士熟悉和了解饭店业务的需要。

主编王林任教于中国地质大学旅游系,长期讲授饭店管理课程,曾先后担任过两家饭店的执行总经理和副总经理职务,在本书中负责第一章的第四节、第四章、第五章、第六章、第七章、第八章、第九章、第十一章的编写。

主编谭白英任教于武汉大学旅游系,长期讲授饭店管理课程,指导饭店实习,并从事本专业本科生教学管理,对饭店业有较深入的研究。

在本书中负责第一章的第一节、第二节、第三节和第二章、第三章、第十章、第十二章的编写。

本书在编写过程中,始终坚持内容的科学性、系统性、实用性原则,文中参考、引用了国内外有关专家、学者的研究成果,我们在此表示衷心的感谢!同时,作者也提出了一些新的观点。在第十二章中对高等院校旅游专业饭店实习提出的一些建设性意见,也有助于饭店业内新员工和管理人员的培训。

满足读者需求是作者的职责,本书插入了81幅图和45张表格,其中90%的插图由作者精心绘制,希望能满足读者的需求。

欢迎广大读者批评指正! 编者

<<饭店管理实务>>

内容概要

本书内容及层次定位于饭店管理实务，饭店管理原理课程主要解决“为什么”的问题，饭店操作技能培训主要解决“怎样做”的问题，而《饭店管理实务》则致力于“是什么”的问题，介于管理理念与技能培训之间，致力于阐述饭店管理的实际业务内容及程序的专业读物。

既可作为大专院校饭店管理类教材，又可满足饭店从业人员以及社会各界人士熟悉和了解饭店业务的需要。

<<饭店管理实务>>

书籍目录

第一章 饭店管理实务概述 第一节 饭店基础知识 第二节 饭店管理及组织制度 第三节 饭店管理实务的理念基础 第四节 饭店导入ISO9000族标准适宜性分析第二章 前厅部的功能及特点 第一节 前厅部机构功能及特点 第二节 前厅设施设备及其功能 第三节 前厅环境布局第三章 前厅部运营程序 第一节 客房预订及其运作程序 第二节 前厅接待及其运作程序 第三节 前厅其他服务程序第四章 客房部的特点及其产品 第一节 客房部的特点和功能 第二节 客房的基本类型及其布局 第三节 客房用品管理第五章 客房部运营程序 第一节 客房清扫服务及其运营程序 第二节 客房对客服务及其运营程序 第三节 公共区域清洁保养服务程序 第四节 客房服务的质量和安全第六章 餐饮部的特点及其产品 第一节 餐饮部的特点及其功能 第二节 餐厅的环境设计布局和餐饮器具 第三节 菜单设计第七章 餐饮服务技能基础 第一节 托盘和摆台 第二节 酒水和菜肴服务 第三节 中菜和酒水第八章 餐饮部的运营程序 第一节 中餐服务程序 第二节 西餐服务程序 第三节 宴会服务程序第九章 康乐部运营程序 第一节 康乐部的功能及其特点 第二节 舞厅和KTV 第三节 桑拿浴和其他主要康体健身服务第十章 商场部运营程序 第一节 商场部的功能及作用 第二节 商场部工作流程 第三节 商场部常见问题的处理第十一章 工程及安全管理实务 第一节 工程部组织机构和主要业务操作规程 第二节 饭店设备基础管理 第三节 饭店安全管理概述第十二章 饭店实习指导 第一节 饭店认知实习 第二节 饭店操作实习 第三节 饭店管理实习参考文献

<<饭店管理实务>>

章节摘录

(二) 饭店管理实务 所谓实务就是实际事务, 饭店管理实务是将理论与实践相结合, 把饭店管理的思想、方法、政策、措施、制度、规章以及目标落到实处的管理活动, 是在饭店管理理论指导下进行的具体管理实践活动, 是管理理念的具体化。

饭店管理实务包括饭店各部门的管理程序、饭店管理系统及各子系统的运转规则、饭店管理技能与技巧、饭店接待业务中常见问题的处理方法与对策、饭店督导管理等。

概括起来主要是两方面: 一是对接待服务工作的管理, 二是对饭店员工的管理。

饭店管理实务是饭店组织的运营管理, 是饭店管理理论的实施, 属于中间层次的实施性管理。它与饭店管理理论的关系是理论与实践的关系。

饭店管理理论是对饭店管理活动规律的高度概括和抽象, 具有普遍指导意义。

饭店管理实务则重点强调如何去做、具体怎样做, 它必须符合管理的原理, 必须遵循管理活动的客观规律, 否则不但不能达到饭店的经营目标, 还会给饭店造成各种损失, 因此, 必须在饭店管理理论的指导和统帅下进行。

饭店管理实务对饭店操作技术与技能起着指导和规范的作用, 只有有了具体的、针对性强的规章、制度、程序、规范等, 饭店操作才有依据、才有约束, 饭店作业管理系统才能有效运转。

要简单地概括说明饭店管理的理论、实务、技术技能的关系, 那就是: 饭店管理理论解决“为什么”、“管什么”的问题; 饭店管理实务回答“是什么”、“怎么管”的问题; 饭店操作技术技能回答“怎么干”、“怎样才能干好”的问题。

所以, 三者饭店管理中各占其重要地位, 缺一不可, 共同组成饭店管理的整体系统。

(三) 饭店管理的特征 饭店是生产和销售服务的企业, 其管理既具有一般企业管理的共性, 又有自身的特征, 这些特征的形成来源于饭店产品的特点, 主要表现为以下几点。

1. 生产流程管理的分散性 饭店企业既是最现代化的企业又是生产方法最传统的企业, 先进的设施设备供客人使用, 服务员则必须靠手工劳动来提供服务, 往往是一对一进行服务, 不像实物产品生产企业那样进行规模化大生产。

饭店客人的需求及消费随机性很强, 在饭店的活动轨迹是不固定的, 致使饭店生产流程显现出非线性特点, 每一个服务岗位和环节都是饭店产品的一道生产工序, 但各工序之间的上下关系却很难固定, 每一个环节都可能成为饭店产品的关键点, 一个点出现问题, 就意味着整个产品的报废。

因此, 饭店生产流程的管理是散点式进行的, 这一特点决定了饭店管理必须注重目标管理, 使各个岗位明确工作方向和预期目标, 管理是否成功, 只能以完成目标的程度来衡量。

2. 管理对象的复杂性 管理活动中人的管理是最复杂的管理, 一般企业人的管理只是针对员工而言, 但饭店业是“人”的行业, 对人管理既包括员工又包括宾客, 二者必须同时兼顾。服务人员既是饭店产品的生产者, 又是饭店产品的组成元素, 其形象、素质、气质都构成宾客对饭店产品的印象。

每个员工的性格、志趣、知识结构、成长背景、工作能力、综合素质、追求目标都不相同, 这种差异增加了员工统一管理的难度, 管理的成功往往在于管理者能否激发和鼓动下属人员。

饭店对顾客的管理通过饭店的服务活动和各种行业惯例和规则来实现, 但客人也是千差万别的, 年龄、性别、性格、兴趣、偏好、民族、习惯、出行目的都不尽相同, 这种差异增加了服务的难度。

这一特点要求饭店管理者采取个性化管理方法, 即针对不同员工采取不同的管理方式, 针对不同客人采取不同的服务方式, 以提高饭店管理的水平和效率。

3. 管理协调的高难性 饭店产品是通过组合形成的整体性产品。

不仅包括设施设备等服务, 还包括人员的劳务、信息等软件服务, 是一个复杂的活动体系, 需要各方位、各部门、各岗位紧密配合、协同连续地完成, 而每一具体服务行为过程又表现为员工分散的个体单干形式, 有着相对的独立性和自身的规律, 要使饭店每项具体业务过程既按自身规律运动, 又能服从整体目标, 就需要大量的协调工作, 因此, 饭店管理对协调的要求很高。

由于顾客需求五花八门, 并且不断变化, 随机性很强, 饭店的管理制度、服务规范常常与客人消费需求产生矛盾, 员工的服务就往往受客人需求的支配, 这也增加了协调的频率和难度。

<<饭店管理实务>>

这一特点要求饭店必须善于发现顾客的个性需求,以个性服务对规范进行补充,对有效接待方式方法进行研究和总结,将顾客需求转换为饭店有准备的或服务者比较容易应对的服务形式,从而提高协调的效率,化被动为主动,提高顾客的满意度。

二、饭店组织结构及其职能 (一)饭店组织的概念及设置原则 饭店组织结构是为了完成饭店经营管理任务,在人群分工和职能分化的基础上,发挥集体优势的人群聚合体。它是人为建立的管理系统,是饭店内部各构成部分及其相互之间所确定的关系形式。不同饭店的组织结构不尽相同,但谋求组织结构的科学合理、取得管理的高效率是所有饭店的共同目标,要达到这一目标,就必须遵循以下原则。

1. 以客人的活动为中心 任何一个社会组织都有其客观规律,这一规律就是客观需要。要保证组织设计的合理性、有效性,就必须遵从客观需要、从企业实际出发设计组织结构。饭店是为客人提供服务的,组织机构的设置应便于服务,适应客人在饭店的活动需要。饭店的客源市场不同,其客人在饭店内的活动规律也不同,因此,不同饭店的组织机构不必强求一致,应根据饭店自身的情况和客人活动的规律来设置。

2. 等级分明,责权一致 上下机构层次清楚,关系明确,职权、职责分明,才能确保饭店机构正常运行,才能及时为客人解决问题,避免互相推诿。

3. 管理幅度合理 根据饭店规模大小、业务繁简、人员能力强弱来确定管理幅度和层次,使饭店机构精简,管理幅度合理,适应饭店的经营,防止人浮于事。

4. 信息渠道畅通

<<饭店管理实务>>

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>