

<<会议型饭店精细化管理>>

图书基本信息

书名：<<会议型饭店精细化管理>>

13位ISBN编号：9787503238970

10位ISBN编号：7503238976

出版时间：2010-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：王济明

页数：391

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>

<<会议型饭店精细化管理>>

前言

会议型饭店是饭店业发展到成熟阶段自然出现的新饭店类型，20世纪90年代末在我国被作为新兴产业现象为众人所关注。

饭店业走过客栈、旅社、招待所、宾馆、星级饭店“五步骤”的发展，持续了一个很长的历史进程；而从小礼堂到一般会场，再到剧院式会场，直到最终的会议型饭店，却仅用了10年时间。

可以说，会议型饭店作为旅游饭店大发展的产物，是现代服务业社会化大分工的结果，也注定成为饭店业与时俱进的里程碑。

从概念上来定义，会议中心往往被认为是具备多种功能的会场组合，其设备愈加智能化、高科技化、人性化，且与高星级饭店融合后，重组了饭店服务的功能，这种类型的服务实体建筑一般称为会议型饭店。

值得一提的是，此类饭店往往还有部分展览功能。

因此，它与度假休闲饭店、商务旅游饭店就有着不同的管理方式和运营策略。

会议型饭店的出现，是一个国家（地区）与其他国家（地区）政治、经济、文化、科技等方面交流的迫切需求所引起的，是所在国家（地区）社会经济发达、投资环境开放的象征，有助于吸引国内外众多机构来举行商务会议、学术研讨、产品推介等活动。

<<会议型饭店精细化管理>>

内容概要

会议型饭店具备多种功能的会场组合，不仅重组了饭店服务的功能，往往还有部分展览功能。其设备愈加智能化、高科技化，其服务愈加要求人性化。

与一般度假休闲饭店、商务旅游饭店相比，会议型饭店有着与之不同的管理方式和运营策略；同时，由于设施设备的科技含量大大提高，对会议型饭店的服务流程及服务技能也提出了新的要求，带来了全新的挑战……

《会议型饭店精细化管理》涉及会议型饭店管理的诸多方面，涵括餐饮宴会、市场营销、会议服务、场馆设计、财务核算、工程筹划、人力资源、安全保卫、企业文化。

《会议型饭店精细化管理》既探索理论，亦分析案例；既重视战略，亦强调技巧，不仅总结了国内外会议型饭店精细化管理的经验，而且从实践层面及经济学角度深入探讨了会议型饭店的盈利模式。

慎重定位，在不同的潜在顾客群中寻找相应的目标客户群；根据顾客的需求链构建会议型饭店的服务链，配套与其相适合的供应链；制订产品手册，作为进行会议接待的规范性参考文本；组建标准化且人性化的会议服务队伍，提供标准而富有个性的服务；建立实时查询、实时确认的数字化网络互动营销预订系统；等等。

<<会议型饭店精细化管理>>

作者简介

王济明，法学硕士，中国旅游饭店业协会副会长，国家级旅游星级饭店评定员，中国会议酒店联盟轮值会长，上海市浦东新区旅游行业协会会长，上海企业（企业家）联合会常务理事，上海国际会议中心有限公司副董事长、总经理，上海国际会议展览有限公司董事长。

先后受聘于复旦大学会展与服务经济研究中心、上海社会科学院旅游研究中心等高校及研究机构担任理事暨客座教授。

1997～1998年荣获“上海市优秀企业经营者”称号，2000年被国务院授予“全国劳动模范”称号。

为资深饭店管理者，历经30余年饭店职业生涯暨10数年五星级饭店总经理职位之砺练，精通专业，擅长管理，著有《饭店管理大纲》、《会议型饭店精细化管理》等书。

任职上海和平饭店总经理期间，曾接待美国总统克林顿等国家首脑及政要180多位，饭店经济效益连续10年居上海锦江集团之首。

2001年起担任上海国际会议中心有限公司总经理，带领管理团队相继成功接待了APEC峰会、上海合作组织峰会、世界银行大会等千人以上特大型国际会议800余个，成为会议型饭店的理论研究鞭实践拓展者，并在实践中完善了会议型饭店精细化标准管理模式和经营操作理念。

<<会议型饭店精细化管理>>

书籍目录

前言第一编 会议型饭店的产业背景和前台管理 第一章 饭店、会议型饭店与会议产业 第一节 饭店与会议型饭店的定义与功能 第二节 饭店与会议型饭店的类型 第三节 会议、会议产业和会议型饭店 第二章 会议型饭店的会议接待和会务管理 第一节 会议型饭店的会议部 第二节 会议型饭店提供的专业会议服务 第三节 会议展览申办与场馆搭建 第四节 会议型饭店的专业设施设备 第五节 会议服务工作流程 第三章 会议型饭店的房务管理 第一节 会议型饭店的前厅服务管理 第二节 会议型饭店的客房服务管理 第三节 会议型饭店的公共区域清洁管理 第四章 会议型饭店的市场营销 第一节 会议型饭店的产品和营销策略 第二节 会议型饭店的营销管理 第三节 会议型饭店的市场营销理念 第四节 会议型饭店的市场营销流程管理 第五节 项目谈判与任务书确认 第五章 会议型饭店的餐饮宴会与厨房管理 第一节 会议型饭店的餐饮服务 第二节 大型宴会的操作流程及服务管理 第三节 餐饮宴会服务SOP 第四节 会议型饭店厨房管理的特殊要求 第六章 从峰会的接待看会议型饭店的管理 第一节 峰会的接待 第二节 峰会案例精选 第七章 世博会场馆精细化运营管理 第一节 世博会及其会议场馆 第二节 世博会场馆精细化运营 第三节 世博会场馆运营的注意事项第二编 会议型饭店的后台运营管理 第八章 会议型饭店的行政公关管理 第一节 会议型饭店的行政管理 第二节 会议型饭店的公共关系管理 第九章 会议型饭店的人力资源管理 第一节 会议型饭店的组织结构 第二节 会议型饭店员工的定员与招聘 第三节 人力资源的合理配备 第十章 会议型饭店的财务管理 第一节 会议型饭店的财务管理 第二节 采购供应的任务和作用 第十一章 会议型饭店的设计建造、工程服务与节能降耗管理 第一节 会议型饭店的建造设计与基本功能配套 第二节 会议型饭店的工程服务管理 第三节 会议型饭店的绿色环保和节能降耗 第十二章 会议型饭店的日常安保与应急管理 第一节 会议型饭店的安保管理概述 第二节 会议型饭店的日常安保 第三节 会议型饭店的应急管理 第十三章 会议型饭店的文化建设和精细化管理第三编 会议型饭店案例精选及附录 第十四章 案例精选 A. 会议服务案例 B. 客房服务案例 C. 前厅服务案例 D. 市场营销案例 E. 餐宴厨房服务案例 F. 行政管理案例 G. 财务管理案例 H. 工程管理案例 I. 安保管理案例附录一 会议饭店建设与运营标准附录二 《绿色旅游饭店》标准(LB/T007—2006)附录三 “绿色旅游饭店”评定细则附录四 饭店行业服务礼仪规范参考文献

<<会议型饭店精细化管理>>

章节摘录

会议型饭店应具备接待国内外会议所要求的硬件和软件上的功能要素，如熟知国内外相关法律法规、行业规定，擅长接待大型会议活动的管理团队和直播转换、AV音响等设备，具有与会场面积相配套的餐饮、客房设施，能为会议提供专业化服务，包括会务人员、礼仪人员、广播电影电视技术人员、公关人员和市场营销人员等。

二、饭店与会议型饭店的功能 （一）饭店的功能 住宿、餐饮、康乐是传统饭店的三大功能。

饭店促进了当地投资环境的改善，同时本身也构成该环境的一部分。

在很多城市，高档饭店都是当地最醒目的建筑之一，往往成为城市标志性建筑物。

一个饭店群有时可以从根本上改变街区乃至行政区域的风貌。

饭店的大规模建设对城市道路、供水、供电、供气、电信等各项基础设施的改善通常起到直接推动作用。

人们在不同城市间往来，需要一定的设施和服务以解决食宿等各种问题，饭店是满足这些需求的场所。

可以说，出行客人的餐饮、住宿、购物、康乐等要求均能在店内得到满足。

同时，饭店还有另外一个重要功能，就是为文化、科学、技术交流和社交提供优良场所。

在饭店可以举办新闻发布会、产品推介会、颁授仪式、学术讲座等活动。

（二）会议型饭店的功能 我国会议产业近年来蓬勃发展，增速高达20%，远远超过其他领域，从而逐步受到各方重视。

突出的表现就是各地纷纷投资兴建高档饭店、会议中心、会展宾馆，其中很大一部分饭店定位为会议型饭店。

会议型饭店除有传统饭店的“食、宿、购、娱”类基本功能外，还应具有相当完备的会议接待服务功能和设施设备，满足国际国内会议的高标准要求。

比如各类会议场馆、卫星通信信号发送系统、各类多媒体音频装置、10类以上语种的同声传译系统、大型演出和影视系统、视频会议系统等。

<<会议型饭店精细化管理>>

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>