

<<饭店管理基础知识>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理基础知识>>

13位ISBN编号：9787504548306

10位ISBN编号：7504548308

出版时间：2005-5

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：陈淑君

页数：154

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>

<<饭店管理基础知识>>

前言

《饭店管理基础知识》是旅游与饭店管理专业的基础理论课之一。在编写该教材的过程中，考虑到高职高专学生的从业特点，在教学中既要强调学科的理论性和科学性，更要注重内容的实用性和可操作性。在这种指导思想下，我综合了多年教学经验，参考与借鉴了众多国内饭店业专家、前辈的研究成果，编著了《饭店管理基础知识》一书，以满足旅游与饭店管理专业的高等职业技术学院专业教学以及饭店从业人员培训的需要。

本书在编写的过程中基于如下考虑，才使本书呈现现在的形象：本书将重点放在饭店的经营管理上，而不是放在饭店各部门管理的具体介绍中，因此，没有按照饭店前厅、客房、餐饮、娱乐等顺序来编排。

这是因为本书是饭店管理基础知识，而不是饭店基础知识。

本书弱化甚至缩减了饭店管理的部分基础理论，如：饭店组织机构设计、饭店人力资源管理等等；增加了饭店筹备、饭店管理模式等内容。

这是因为该书面对的读者主要是高职高专学生以及饭店从业人员。

本书特别增加了一章“饭店员工心理管理”。

这是因为我在教学工作以及饭店从业中深刻地感受到，员工的情绪对饭店服务质量有非常重要的影响。

而长期以来，我们饭店业的专家和管理者普遍强调影响员工心理的外部因素，而忽略了员工可以也能够通过自我而调整好自己的心理，使他处于一种良好的状态。

由于本人水平有限，加之时间也比较仓促，书中错误在所难免，敬请读者不吝赐教。

<<饭店管理基础知识>>

内容概要

本书是旅游与饭店管理专业的高等职业技术学院的专业用书。

本书从饭店概述入手,详细介绍了饭店管理理论、饭店经营、管理模式、饭店管理基本职能及制度、饭店员工心理管理、饭店质量管理、饭店成本费用管理、饭店安全管理等。

本书的编写面向旅游与饭店管理专业的工作实际,是高等职业技术学院旅游与饭店管理专业的必备教材,也可供在职培训和从事相关工作的人员参考使用。

本书由陈淑君、丁钢编写,陈淑君主编,审稿,主审。

<<饭店管理基础知识>>

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店观念、作用与特点 第二节 饭店业发展的历史与现状 第三节 饭店的类型和等级 第四节 饭店的功能、要求与布局 第五节 饭店系统与饭店的筹备 复习思考题 第二章 饭店管理理论 第一节 管理理论的发展 第二节 饭店管理概述 第三节 现代管理方法在饭店管理中的应用 复习思考题 第三章 饭店经营、管理模式 第一节 饭店的管理模式 第二节 饭店经营模式 第三节 饭店经营管理发展趋势 复习思考题 第四章 饭店管理基本职能及制度 第一节 饭店管理职能 第二节 饭店管理制度 复习思考题 第五章 饭店员工心理管理 第一节 心理管理概述 第二节 有效的员工心理管理 复习思考题 第六章 饭店质量管理 第一节 饭店质量管理 第二节 饭店服务质量控制 第三节 饭店质量保证与顾客满意度 复习思考题 第七章 饭店成本费用管理 第一节 饭店成本 第二节 饭店成本费用控制 复习思考题 第八章 饭店安全管理 第一节 饭店安全管理 第二节 饭店安全工作 复习思考题 参考书目

<<饭店管理基础知识>>

章节摘录

1) 真心实意以顾客为第一。

当前许多饭店虽然强调“以顾客为中心”的理念，但实际做的仍然是“饭店中心论”，他们仍然以自己饭店的利益为第一。

因此，饭店在推行CSM—顾客满意经营的过程中，必要时甚至可以牺牲饭店经营上的便利和利益。从长远来看得到的是更大的回报。

2) 饭店员工在对客服务中，永远不要说“不知道”“不行”“不要”“不可以”。

要做到这一点，就要求我们的员工：第一，必须熟悉并牢记饭店内各项服务项目、设施、营业时间及有关的业务知识和人员状况。

假如还有哪些不足之处，应尽快熟悉充实，才能流利地回答客人所提出的各种问题，让客人称心如意，避免说“不”；第二，微笑服务，使用标准规范语言，能在对客人服务过程当中收到意想不到的绝妙效果。

例如，收银台的服务员突遇怒气冲冲的客人质问：“我的信用卡怎么会刷不出？

上一站刚刚用过，而且是金卡！

”这时，作为一名优秀的服务员不能直接回答：“我怎么会知道？

”妥善的处理方法是：面带真诚的微笑，向客人说：“对不起，请稍等。

我打电话给银行，或许是电脑刷卡机出故障了。

”立即打电话给银行，询问原因。

把询问的结果告知客人——计算机出故障了，或请客人换一张信用卡，当然还别忘了再次跟客人说声“非常抱歉，麻烦您，让您久等了”等等。

我相信，经过上述的回答，就能得到客人的谅解，让客人满意；第三，真诚、讲信誉。

我们每一位员工都应具有一颗真诚善良、为人服务的心，服务不分分内分外，有求必应。

如商场的服务员总能接到这样或那样的客人提出的订出租车的要求。

这本不是商场服务员的岗位职责。

但是，商场服务员不能跟客人说：“这里不叫车”。

而是请客人“稍等”，然后主动与有关部门联系，并将办理的情况及时转告客人。

对承诺的事一定要设法兑现；第四，宾客至上，团结协作。

顾客是上帝，我们每一位服务员应处处为顾客着想，团结一致，把为顾客服务摆在第一位。

3) 定期、定量、综合测定顾客满意度。

许多饭店也进行过顾客的满意度调查，但许多饭店的调查表内容过于简单或应付，并不能掌握顾客实际的满意程度，也显示不出饭店以顾客第一的诚意。

甚至还有不少调查出现诱导式的问题，以便容易获得结果，或是为了向上级显示自己的业绩而作，失去了调研的客观性和真正意义。

现在的顾客关心的主题是不断地发生变化的，如果不站在顾客的立场来观察和了解顾客最关心的事，并建立起顾客满意度的结构，就可能失去顾客。

因此，定期而且持续地实施顾客满意度的测定，并与以前的结果比较，才能明确地掌握什么地方进步与退步。

4) 经营者和管理者是CS经营的主导者。

饭店的经营者和管理者不仅应关注顾客满意度的测定过程，更要重视顾客满意度测定的结果，并带头进行认真的检讨，然后迅速采取行动，对饭店的产品或服务进行改进。

这要求经营者和管理者能重视这些结果，并根据饭店具体情况，采取相应的决策，以从整体上进行管理创新，获得顾客认可。

<<饭店管理基础知识>>

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>