

<<现代饭店管理原理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理原理>>

13位ISBN编号：9787561422069

10位ISBN编号：7561422067

出版时间：2001-10

出版时间：四川大学出版社

作者：李原

页数：330

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>

<<现代饭店管理原理>>

前言

前言 从全球范围来看,“二战”以后饭店业进入了它的第四个发展阶段,即现代饭店管理时期。

在短短的50多年时间中,作为一个行业,饭店业在经营理念、服务宗旨、管理模式、运作手段等各方面发生了巨大的变化,成为世界经济产业中最具生机与活力的一个部分。

作为旅游经济的支柱产业之一,饭店业在促进社会进步、区域发展和人们生活质量提高等方面的作用在世界各个地区、各个国家日趋明显和强劲。

而且,这种变化与发展还在持续,正在以前所未有的速度得到不断的凸现和强化。

可以断定,在21世纪,作为人们生活方式的有机组成内容,饭店与人类之间的联系将更加紧密。

相对于旅游发达国家而言,中国现代饭店业的起步时间要晚了许多,但在20年的时间内,从严格意义上来讲,中国饭店业可以说跨越了一个到两个阶段,直接迎来了现代管理的课题,其发展速度是惊人的,所取得的成果也是令人瞩目的,同时所面临的竞争和压力也非常巨大。

跨阶段式的产生模式致使中国现代饭店业必然存在许多先天的缺陷,高速度的发展频率也必然导致中国现代饭店的从业者们无暇字斟句酌地去完成现代管理的试卷,尤其是旅游教育的滞后性更无法满足呈几何状增长的产业规模对人才的需求,因此“粗放”成为中国现代饭店业管理的特征。

中国即将加入世界贸易组织,开放的中国对饭店业与国际接轨的力度具有更高的要求 and 标准,认真思考现代饭店管理的各种理论、观念、意识已成为中国饭店从业者的当务之急。

从完整体系的角度解析现代饭店管理的理念和基础理论也应该成为旅游教育,特别是旅游高等教育的重点。

正是在这样的背景下,本书在参阅和借鉴国内外学者、同行研究成果的基础上,根据旅游高等教育的要求,对现代饭店管理相关理论、原理、规范以及国际饭店业的未来发展趋势作了较详细的介绍。

同时,在编写的过程中,本书还有意识地注意了对中国现代饭店管理中存在的一些实际问题的分析,并提出了相应的对策思路。

全书共分为十二章,有人力资源管理、产品设计管理、饭店企业文化建设以及饭店市场和客源管理等问题,同时本书还以专门的章节对影响现代饭店管理发展的集团化问题、绿色环保问题、信息技术的应用问题、饭店法制建设问题等作了较详细的论述。

理论与实际的结合,在系统性基础上突出对实际问题、重点问题的分析,强调在中国具体实际的前提下理解国外饭店业的各种理论应该是本书的一个特点。

必须指出,任何的理论都不会是僵死的教条,都需要根据客观实际的变化予以不断的调整。

饭店业更是朝阳产业,随着时代的发展,饭店业始终处于一种不断变革与进步的过程之中,饭店管理将不断面临新的问题,需要产生新的理念和采用新的管理方法,因此饭店管理理论将会发生变化,得到不断的修正与完善,尤其是在这样一个日新月异的新时代中。

李原 2001年9月于川大

<<现代饭店管理原理>>

内容概要

随着旅游业的蓬勃发展,其他相关产业的发展也随之加速,现代饭店管理就是其中之一。就旅游业相对发达国家而言,中国的饭店管理业起步较晚,但是同时,这也意味有更大的发展潜力。培养具有国际管理意识的现代饭店管理人员有利于中国旅游业与世界旅游业接轨。《现代饭店管理》就是一本针对现代饭店管理人员的专业教材。

<<现代饭店管理原理>>

书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店的定义、功能及任务一、饭店的定义二、饭店的功能三、饭店的任务
第二节 饭店的类型与等级一、饭店的分类二、饭店的等级三、世界最佳旅游酒店的十条标准第三节
中国饭店的星级评定一、中国星级饭店评定工作的历史回顾二、新、旧星级评定标准的比较第四节
饭店业发展史一、世界饭店业发展史二、中国古代饭店的形成与发展三、中国近代饭店的兴起与发
展四、中国现代旅游饭店业的发展第二章 饭店管理职能与经营环境分析第一节 饭店管理与经营的
含义一、饭店管理的定义二、饭店管理与经营的关系第二节 饭店经营环境一、饭店的外部环境二、
饭店的内部环境三、饭店的现状分析第三节 饭店管理的基本职能一、计划职能二、组织职能三、指
挥职能四、协调职能五、控制职能第三章 饭店筹备期管理第四章 饭店计划管理参考文献.....

<<现代饭店管理原理>>

章节摘录

(一)内部协调 饭店内部协调一般分为横向协调和纵向协调两类：横向协调是指饭店内各部门、本部门内部各环节之间的协调，如前厅部与客房部、餐厅与厨房等；纵向协调是指饭店上下各级人员之间的协调。

这就要求上级根据目标要求下达正确的指令，下级根据指令要求无条件地服从和执行，而且还应遵循等级链的原则，即上级不越级指挥，下级也不越级向上汇报。

这样、饭店全体员工齐心协力，通力合作，才能更好地完成接待任务，达到预定目标。

(二)外部协调 饭店外部协调也可分为饭店与宾客的协调和饭店与社会的协调两种：一是饭店与宾客的协调。

饭店与宾客之间的协调主要体现在饭店应根据市场供求及竞争情况，不断地调整饭店的服务内容与项目，从而最大限度地满足宾客需求，使饭店与宾客之间互相融洽。

目前，饭店皆处于激烈竞争和宾客需求多变的市场环境中，饭店只要根据市场(宾客)需求，不断地调节饭店与宾客之间的不和谐因素，如增添服务设施，增加服务项目，定期推出新的菜单，努力提高服务质量等。

就能在竞争中处于不败地位。

二是饭店与社会的协调。

饭店和社会各并在着维护与制约的关系，其关系如何，直接决定饭店在社会上的地位和声誉。

饭店是社会的一个组成部分，只有处理好与社会各界，特别是与银行、税务、工商、公安、消防、环保、文化卫生、新闻媒体等各方面的关系，才能使饭店业务得以有序、正常地进行。

五、控制职能 控制职能是指饭店根据计划目标和预定标准，对饭店经营活动的运转过程进行监督、调节、检查、分析，以达到预期目的的管理活动。

饭店在业务经营活动中，要衡量计划目标的完成程度、饭店的服务质量水平、员工的工作效率、计划与实际是否一致等，都离不开控制职能。

控制职能是管理者的一项基本工作。

实施控制，必须具备三个基本条件：即有明确的标准，及时获得发生偏差的情况，有纠正偏差的有效措施。

实践证明，没有标准，就没有衡量的依据；不了解情况，便无法知道变化的形势；没有纠正偏差的措施，管理活动便失去控制。

饭店的控制职能，可分为以下三种类型：预先控制，现场控制，反馈控制。

控制职能对现代饭店管理具有重要作用： 1. 预防作用。

饭店实施控制职能，可有效地防止差异的出现，如加强员工的职业培训，有利于提高饭店服务质量，即能使服务差异消除在萌芽状态或减少到最低限度。

2. 补救作用。

饭店业务一旦出现差异，控制职能有助于管理者及时发现问题，采取相应补救措施从而避免更大的损失。

3. 改进作用。

控制的实质是对饭店业务的实际运行活动的反馈信息作出反应。

这种反馈信息可帮助管理者及时了解饭店工作有无偏离计划目标，从而扬长避短，改进工作。

综上所述，饭店管理的五大职能是系统功能的表现，他们是互相联系、互相融合、互相制约和互相补充的一个有机的统一整体，是管理者必须掌握的基本内容。

第四节 饭店管理者的主要工作 一、饭店管理者的含义 饭店管理者是指从事管理性工作的人。

他们一般有三个方面的特征：第一，有下属；第二，从事管理工作，执行管理职能；第三，借助别人的力量来完成自己的工作任务，实现自己的工作目标。

饭店的工作，一般可以分为两类：一类是完成具体任务的工作。

如客房服务员清扫客房、厨师烹制菜点、话务员接转电话等。

<<现代饭店管理原理>>

这类工作是具体的业务或操作，属于非管理性工作。

另一类是指挥他人完成任务的工作。

如总经理、部门经理、主管、领班等。

他们有时也完成某些具体工作，但更多的时间是制定工作计划，安排人力、财力、物力，指导、协调、检查下属完成各具体工作。

这类工作为管理性工作。

在饭店中，由于管理者的责任和权限各不相同，因此，饭店管理者也有不同的层次。

高层管理者：高层管理者又称决策层，一般指饭店总经理和副总经理等。

他们对饭店管理的成败负有主要责任，对饭店的发展，总体规划，人力、财力、物力的统筹安排等拥有充分的权力。

其主要工作是对饭店进行宏观决策，确定饭店的方针、政策和目标等，考虑饭店的全局问题和战略性问题。

中层管理者：中层管理者又称管理层，一般指部门经理。

他们根据决策层的要求，把具体工作任务分配给各个下属班组去完成，负责本部门一切业务。

基层管理层：基层管理层又称控制层，一般指主管和领班等。

他们带领下属开展具体业务工作，按管理层的规定要求完成工作任务，管理本区域的具体事务。

二、饭店管理者的主要工作内容 国际饭店业的管理经验告诉我们，饭店管理者要使下属把工作做好，自己必须做好下列11个方面的工作，掌握下列11个方面的管理原理、方法与案例。

当然不同层级管理者，对下列u个方面管理工作的侧重点有所不同。

(一)资产管理 国际上把饭店叫做资产或房地产。

就是说，经营管理饭店就是管理这一资产去谋取利润。

那么，作为饭店管理人员，就需要知道饭店这一资产经营的设施、设备标准和服务要求，设施、设备的采购、安全、维护、更新的要求等等。

如果你是一位饭店的前厅部经理，你应该懂得前厅应该有些什么样的设施与设备？如有总台、电话房、预订室、行李房、大堂经理桌椅、卫生间等。

你应该懂得前厅门厅每天提供的应接服务时间应该多长；按照我国饭店星级标准，从三星级饭店开始需要提供门厅应接服务，三星级饭店的服务时间是每天16个小时，四星与五星级饭店的服务时间是每天18个小时。

事实上，按照国际饭店业的管理经验，从晚上12点开始到清晨5点，由于没有飞机航班起落，进店与离店的客人稀少，因此，一般这时不需要设门厅应接人员。

如果你是一位饭店的客房部经理，你应该懂得从几星级饭店开始需要有微型酒吧设备，从几星级饭店开始需要提供每天换床单、枕套的服务和提供开夜床服务及放置晚安卡。

按照我国饭店的星级标准，从三星级饭店开始需要拥有微型酒吧设备，二星级饭店需要每天更换床单枕套和提供开夜床服务及放置晚安卡。

一星级饭店只要隔天换床单和枕套就可以了。

如果你对一星级饭店也每天换床单和枕套，设置微型酒吧，提供开夜床服务和放置晚安卡，就会提高客房成本，减少客房利润。

如果你是一位饭店的餐饮部经理，你应该懂得从几星级饭店开始需要设置客房送餐服务的工作电梯和餐车，提供客房用餐服务，以及提供几小时。

按照我国饭店的星级标准，三星级饭店开始需要拥有上述设施和提供上述服务。

三星级饭店提供客房送餐服务的时间是每天18个小时，四星级和五星级饭店提供客房送餐服务的时间都是每天24个小时。

.....

<<现代饭店管理原理>>

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>