

<<现代酒店管理全书>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店管理全书>>

13位ISBN编号：9787805212883

10位ISBN编号：7805212880

出版时间：1998-07

出版时间：广东旅游出版社

作者：邓峻枫

页数：377

字数：250000

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>

## <<现代酒店管理全书>>

### 内容概要

在中国，最早的饭店设施可追溯到春秋战国或更古远的时期。数千年来，中国的唐、宋、明、清被认为是饭店业发展较大的时期。在中国古代，住宿设施大体可分为官办设施和民间旅店两类。

我国加入世界贸易组织（WTO）带来了进一步扩大开放的环境，中国和世界的经济更往越来越多、越来越密切，商务客人和观光客人增多，给我国的饭店业创造了又一次发展良机，同时也带来了国际市场竞争的巨大压力。

我国的饭店企业只有苦练内功，强化素质，尽快建立现代企业制度及一整套科学的运营机制、用人机制和质量保障机制，才能立于不败之地。

正是本着传播现代饭店管理理论和知识，为我国饭店业发展培养更多掌握现代饭店管理思想和管理方法的职业经理人才的旨意，为了能更好地反映我国饭店业的进步和发展的现状和趋势，以及现代管理科学理论、思想和方法在饭店管理中的应用，我们对本书的第一版作了大幅度的修订和内容更新，以更好地适应各类高等院校及成人教育的饭店管理专业的教学和行业培训的需要。

在第二版中，全书的结构和框架基本保持不动，在内容上保留了第一版中的精华部分。

<<现代酒店管理全书>>

作者简介

邓峻枫，高级经济师、英语副译审。

原毕业于广州外国语学院英语专业，后去美国留学，获MBA学位。

1979年起涉足旅游业，曾在国内广东国旅、广东省旅游局、国家旅游局、广州南湖宾馆、江湾大酒店等单位任总经理、处长等职务。

在国外，曾任美国夏威夷REGENT酒店副总经理、美国

<<现代酒店管理全书>>

书籍目录

第一章 饭店的来历与发展 一、饭店发展简史 二、饭店的类型 三、饭店的等级 四、饭店的组织机构 五、饭店的概念及特点第二章 管理主要理论与饭店管理概要 一、管理的定义 二、管理的特点 三、科学管理 四、人际关系运动 五、行为科学学派 六、西方饭店管理理论的发展 七、饭店管理概要第三章 前厅部 一、订房 二、接待 三、问询 四、行李 五、财务第四章 客房部 一、客房部组织职能和结构 二、客房部人员编制及依据 三、客房、公共场所的卫生与保养 四、员工的培训与督导 五、客房用品供应及设备的控制 六、报告表格 七、客房部门与其他各部门的关系第五章 餐饮部 一、餐饮部管理人的主要职责 二、餐饮部的工作程序 三、餐饮的分类 四、几种餐厅的简介 五、经营餐厅的特点第六章 营销部 一、营销部的组织结构 二、营销部各个部分的工作范围与职责 三、饭店市场拓展第七章 工程部 一、电气系统 二、供水与排水系统 三、热力系统 四、空调系统 五、全店的维修与保养第八章 人力资源部.....第九章 财务部第十章 保安部第十一章 饭店筹备期的管理第十二章 饭店管理的计划功能第十三章 饭店管理的组织功能第十四章 饭店管理的决策功能第十五章 饭店管理的控制功能第十六章 饭店管理的领导艺术第十七章 旅馆法第十八章 饭店品牌经营

## &lt;&lt;现代酒店管理全书&gt;&gt;

## 章节摘录

一、饭店发展简史 饭店(Hotel)一词来源于法语,原指招待贵宾的乡间别墅,在港澳地区及东南亚地区被称为“酒店”,在台湾省被称为“饭店”,在中国大陆被称为“饭店”、“酒店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”等,名目繁多,不一而足;但在西方则统一称为“Hotel”。

由此可见,中国的语言之丰富,对宾馆的称呼便有好几个。为了方便读者起见,我在本书中将几种名称统一称为“饭店”,因为它们同属于一个概念。

我国饭店的起源很早,以前叫旅馆、客店、客栈等。

饭店业是一种非常古老的行业,远在3000多年前的殷代就出现了。

当时官办的“驿传”,就是专供传递公文和来往官员居住的旅馆。

到了周代,为了便于71个诸侯国向王室纳贡和朝见,在交通要道处,修筑了供客人投宿的“客舍”。

《周礼·遗人》中记载:“凡国野之道,十里有庐,庐有饮食。”

周王室还设“庐氏”的官员来管理客舍。

春秋时,由于民间商人日益增多,商业性“客馆”不断涌现。

战国时各地都有民营的“客舍”,并有严格的住宿制度,如有这样的规定:“旅店不能收留没有官府凭证的人住宿,否则,店主连坐。”

楚国的官方旅行凭证是青铜制成的如龙似虎的“龙爷”和“虎爷”。

它是我国最早的住宿证明。

秦始皇统一六国,建立秦朝后,四处出巡,所到之处,都建有行宫,这是古时候比较高级的客店。

随着商业繁荣,西汉首都长安城内修建了140多所“群鄙”。

西汉中期,对外贸易日益发达,长安城内建造起“蛮夷鄙”,专供外国使者和商人食宿。可以说,这是我国早期的饭店。

南北朝时就出现一种新兴的旅馆,名曰“邸店”,它是供客商食宿、存货和交易的场所。

《洛阳伽蓝记》中载:“永桥以南,环丘以北,伊洛之间,夹御道有四夷馆。”

洛阳有“四夷馆”招待贡使和客商。

隋朝建置的“典客署”,招待西域各族和日本等邻近国家的客商和使者。

唐、宋、元、明、清时期,旅馆业得到较大的发展。

唐朝国力强盛之时,曾与外国不断来往,进行文化交流和通商,促进了旅馆业的繁荣,沿途建立了许多旅馆。

那时还有一种旅馆叫做“驿站”,主要是接待过往的骑马客人。

因为当时马是主要交通工具,客人出外旅行骑马,官方信使也是骑马。

驿站除了让客人安歇之外,还须将马带至马厩过夜,并喂以饲料。

唐太宗曾下诏令京城为朝见官员建造邸第300余所,全国有驿站1639所。

驿站旁设“邸店”,有民办和官办两种。

“邸店”曾于唐代传到了日本。

宋朝出现名称众多的“四方馆”、“都亭驿”、“同文馆”、“大同馆”、“来宾馆”、“朝天馆”、“都亭西驿”等等旅馆,并出现专为客商存货的“塌房”,即货栈。

《水浒传》中林冲发配时,路上住了多家旅馆,店里不但提供客房,还提供酒菜饭食,晚上还有热水洗身,可见那时的旅馆已由单一的住客服务发展成为多种综合服务。

<<现代酒店管理全书>>

媒体关注与评论

集数年管理专业智慧

开放的管理哲学思维

国际化标准管理之目标

## <<现代酒店管理全书>>

### 编辑推荐

集数年管理专业智慧，开放的管理哲学思维，国际化标准管理之目标。

饭店，是一种特殊类型的企业。

既然饭店也是企业，那么，在管理方面也就必然具有企业管理的共同属性。

因此，也就必然在管理中具有自己的特殊性。

饭店工作过程的核心就是与人交往的一种特殊的生活过程，因而，饭店的工作理念是非常接近生活理念的。

现代饭店业作为劳动密集型企业，管理工作仍是最为关键的一环。

作者从更高的理论深度，对饭店管理的概况、历史沿革、战略管理、组织设计与动作原理、发展系统及饭店人力管理、营销管理、服务管理、产品生产管理系统、计财管理系统、工程与安全管理系统、科学管理动作系统等问题作了全面探讨，为新时期现代饭店管理提供了更成熟的理论指导，适应饭店业发展与竞争的需要。

<<现代酒店管理全书>>

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>