

《现代饭店前厅的营运与管理》

图书基本信息

书名：《现代饭店前厅的营运与管理》

13位ISBN编号：9787040164657

10位ISBN编号：7040164655

出版时间：2005-6

出版社：高等教育

作者：艾哈迈德·伊兹密尔

页数：363

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《现代饭店前厅的营运与管理》

前言

引言 本书介绍了饭店中的组织机构、沟通、道德伦理和公司政策等概念，主要阐述了前厅的营运与管理。我们讨论其他部门的目的是为了便于理解这些部门与前厅部之间存在的关系，便于理解这些部门应该怎样营运才能提高顾客对饭店服务的满意度。我们还考察了在公司政策和管理技术方面运用的一些基本分析方法、技巧和发展趋势，因为这些方法和技巧与管理人员及顾客存在着一定的联系。编写本书的目的是为了向阅读本书的学生们展现饭店行业真实的一面。本书既可以帮助读者了解饭店业发展的历史，又可以帮助读者了解饭店业的发展趋势。为什么编写此书？作为一名大学教师以及富有经验的饭店业人士，我认为有必要写一本关于前厅营运与管理方面的书，让学生了解现代饭店的本质和经营状况，提高他们对饭店的兴趣。这本书向学生们提供了一些预备知识，让他们知道饭店业的现在和未来的市场状况。由于饭店电子计算机管理系统已经改变了饭店的营运方式，因此本书花了很多篇幅介绍这一系统。饭店业总是涉及人这一因素，并且饭店也正是为了满足人的需求而存在的，所以本书中的许多内容都与饭店的顾客和员工有关。我们在客人抵店和离店的环节中就提到了顾客抵达的接待流程，在其他章节则分析了饭店的建筑结构、收益管理和营运技巧，我们还重点分析了如何对饭店经营业绩进行测评以及真正成功的饭店应该具有的特点。

《现代饭店前厅的营运与管理》

内容概要

《现代饭店前厅的营运与管理(引进版)》是从美国汤姆森学习出版集团引进的旅游服务与管理专业教材之一，是教育部职业教育与成人教育司推荐教材。《现代饭店前厅的营运与管理(引进版)》共分14章。主要内容包括：饭店的发展历史与现状，饭店的分类，饭店顾客，饭店客房，饭店的组织机构，前厅部的概述，客房价格结构，饭店电子计算机管理系统，顾客会计，夜审计部，客房管理，客房预订与预测，饭店经营业绩的评估，客户服务等。

《现代饭店前厅的营运与管理(引进版)》内容详实，图文并茂，具有较强的实用性。

《现代饭店前厅的营运与管理(引进版)》可作为职业院校旅游服务与管理专业的教学用书，也可作为旅游行业的岗位培训用书。

《现代饭店前厅的营运与管理》

作者简介

艾哈迈德·伊兹密尔 (Ahmed Ismail) 是饭店业中的一位专业人士，具有丰富的行业知识。他从明尼苏达州圣彼得市的古斯塔夫斯·阿道弗斯学院获得了国际管理专业的学士学位，现在是一名大学教师并且在会议行业工作。他在万豪 (Marriott)、凯悦 (Hyatt) 和万丽 (Renaissance) 等饭店工作了多年，具有在饭店营运部、销售部、宴会部和市场营销部等部门工作的丰富知识和经验。目前，他被公认为会议整合技术 (meeting consolidation technology) 领域的先驱。他也是广受欢迎的演讲者，由于在领导和创新方面做出了巨大的贡献，他获得了大量的嘉奖。他还是《饭店销售与运营》、《宴会销售与会议服务》等书的作者。

《现代饭店前厅的营运与管理》

书籍目录

第一章 饭店的发展历史与现状一、从历史视角的观察二、住宿业的经营管理方式三、收入来源四、若干相关概念从行业视角的观察：多功能厅的使用注释本章复习案例分析之一：食品成本案例分析之二：连锁饭店的发展历史互联网资源：饭店的网址第二章 饭店的分类一、按规模大小对饭店分类二、按地理位置对饭店分类三、按产品类型对饭店分类四、独立的饭店分级注释本章复习案例分析：饭店类型第三章 饭店顾客一、客房销售的区分二、细分市场注释本章复习案例分析之一：市场细分案例分析之二：假设的购买决策互联网资源：旅游网址第四章 饭店客房一、客房的分类二、客房布置与整理三、门锁控制系统从行业视角的观察：建筑在饭店业中的作用注释本章复习特别报道：新型的饭店建筑互联网资源：饭店设计的网址第五章 饭店的组织机构一、饭店的组织机构二、专业部门三、实践领域四、组织机构设计的例子五、度假饭店组织机构设计的例子六、传统的组织机构设计和基于收益的组织机构设计七、专业部门的管理团队特别报道：饭店职业生涯的管理从行业视角的观察：工程维修本章复习互联网资源：与饭店业就业有关的网址第六章 前厅部的概述一、顾客抵达后的接待流程二、结账离店三、前厅部的营运本章复习案例分析：某饭店的工作日志互联网资源：行业杂志 / 在线资源第七章 客房价格结构、房价结构二、房价标示三、平均房价测定注释本章复习案例分析之一：第一种房价结构案例分析之二：第二种房价结构第八章 饭店电子计算机管理系统一、选择饭店电子计算机管理系统二、顾客账户三、入住登记四、饭店电子计算机管理系统的分级体系五、饭店电子计算机管理系统与其他系统之间的接口从行业视角的观察：技术在饭店业中的应用本章复习互联网资源：饭店电子计算机管理系统第九章 顾客会计一、会计基本原理二、顾客会计三、会计分录四、会计凭证五、顾客会计和总台注释本章复习互联网资源：会计信息资源第十章 夜审部一、夜审部综述二、夜审部组织机构的设计三、夜审部报告四、夜审部工作一览表五、夜审部附加的职责本章复习第十一章 客房管理一、客房分配二、客房部的营运三、客房部的客房管理标准四、客房部管理从行业视角的观察：饭店业的电子采购注释本章复习互联网资源：网上采购第十二章 客房预订与预测一、确定客房的出租率与可供量二、超额销售三、收益管理四、预订管理五、预订销售管理从行业视角的观察：实践中的收益管理本章复习案例分析之一：第一种客房存量与销售预测方式案例分析之二：第二种客房存量与销售预测方式案例分析之三：第三种客房存量与销售预测方式案例分析之四：第四种客房存量与销售预测方式第十三章 饭店经营业绩的评估一、定量分析二、定性分析从行业视角的观察：饭店的经济影响本章复习案例分析：每间客房每天的平均收入互联网资源：饭店经营业绩的评估第十四章 客户服务一、服务标准二、顾客冲突的解决三、授权四、多元化的意识五、国际宾客六、管理人员在客户服务中的作用七、客户服务的培训注释从行业视角的观察：六西格玛和顾客忠诚本章复习互联网资源：饭店培训网站和国际资源词汇表

章节摘录

第一章 饭店的发展历史与现状 一、从历史视角的观察 为了能充分理解现代饭店经营管理的错综复杂性，回顾饭店的起源是很重要的。住宿业的历史可以追溯到苏美尔文明和古埃及文明时期。早在最初的游牧者产生的时候，离家在外的人们就需要有地方能为他们提供住宿。不同文化部落之间的贸易往来导致人们常需要结队进行长距离的旅行。出于需要，人们往往喜欢在这些贸易路线沿线的某些逗留地（stopping points）过夜。沙漠中的绿洲或者冬季里的山口对于商队来说是歇脚的合理场所。不同的贸易路线相互交叉的地区也成为人们喜爱的逗留地。这些道路交叉点（junction points）往往发展为贸易中心。许多道路交叉点汇聚的枢纽最终发展为城市。沿着没有道路交叉点的贸易和商队路线，出现了一种不同类型的短暂逗留地。当进行长距离旅行时，人们会受到他们的交通运输方式以及所携带的补给品的制约。旅程段（journey segment）是指采用当时的交通运输工具沿着这些路线在一天之内所能行走的最大而又合理的距离。以骆驼或者马作为交通运输工具时的旅程段的长度要比步行时的旅程段的长度更长。在这些旅程段之间，寄宿设施成为一种需要。它们在中国被称为驿站（relay houses），在波斯被称为宿店（khans），而在罗马则被称为酒馆（tabernas）。无论这些寄宿设施被称做什么，它们接待客人的传统都是从这时开始，而这一传统也一直延续至今。随着寄宿历史的开始，寄宿方面的创新也开始出现。在一些地方，旅店的主人开始在他们的经营项目中加入提供食品和饮料的服务，这导致了人们旅行方式的改变。人们不再为完成全程的陆路旅行而携带充足的补给品，只需要携带够他们在整个行程中从一个地点到另一个地点所需的物资就行了。另一个发展是罗马的道路交通网络，它交叉往来于整个欧洲大陆以及亚洲和非洲的部分地区。这些道路产生了新的交叉点和旅程段，为旅行者提供了快速而安全的旅行路线。18世纪中叶的工业革命促使新的交通运输方式产生，它进一步改变了人们的旅行方式。……

《现代饭店前厅的营运与管理》

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：www.tushu000.com