

杨欣张静编著

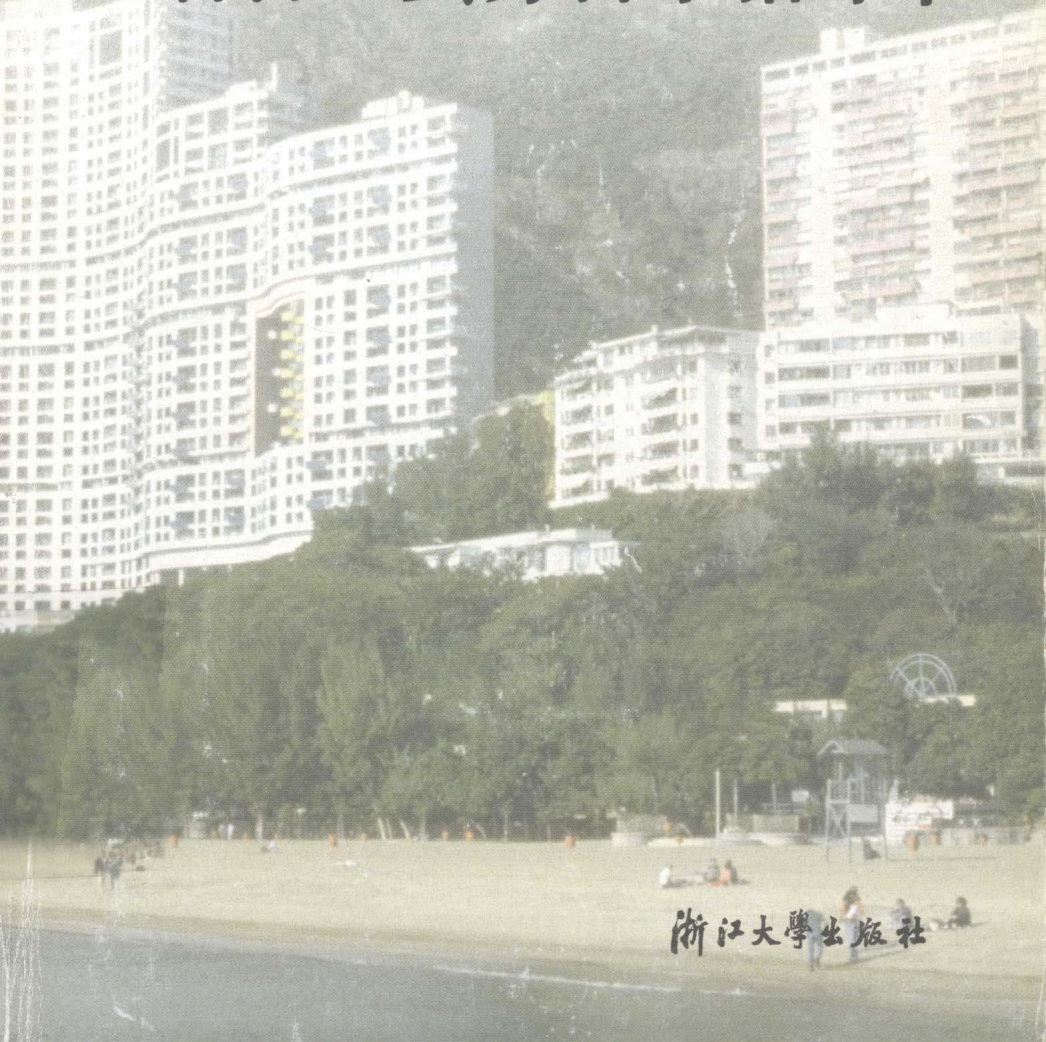


浙江省高等教育

自学考试课程学习包编辑委员会组编

1/10
1/1

饭店管理实务自学指导书



浙江大學出版社

浙江省高等教育自学考试

饭店管理实务自学指导书

浙江省高等教育自学考试课程学习包编辑委员会组编

杨 欣 张 静 编著

浙江大學出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理实务自学指导书 / 杨欣, 张静编著. —杭州:
浙江大学出版社, 2002. 8
ISBN 7-308-03134-9

I. 饭... II. ①杨... ②张... III. 饭店—企业管理
—高等教育—自学考试—自学参考资料 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 062252 号

出版发行 浙江大学出版社
(杭州浙大路 38 号 邮政编码 310027)
(E-mail: zupress@mail. hz. zj. cn)
(网址: <http://www.zjupress.com>)

责任编辑 汪 泉
排 版 者 浙江大学出版社电脑排版中心
印 刷 浙江广育报业印务有限公司
经 销 浙江省新华书店
开 本 850mm×1168mm 1/32
印 张 14.5
字 数 364 千
版 印 次 2002 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
印 数 0001—3040
书 号 ISBN 7-308-03134-9/F·408
定 价 21.00 元

前 言

高等教育自学考试是个人自学、社会助学和国家考试相结合的一种教育形式,是我国高等教育的重要组成部分。学习媒体是自考生学习的基本材料,在自学考试教育中占有特殊重要的地位。加强学习媒体建设,是确保并提高自学考试教育质量,推进素质教育的基础性工作。借鉴英国开放大学经验,根据专业课程特点,开发融考试大纲、教科书及相应辅导材料(如指导书、作业册、音像材料等)于一体的自学考试“课程学习包”,对完善自学考试学习支持服务系统,指导自考生全面系统地学习、把握学科知识体系,提高其综合素质,具有十分重要的意义。为此,省高等教育自学考试委员会、省教育厅将自学考试“课程学习包”的研制开发列入“九五”跨“十五”省级重点科研课题,分专业进行专题研究。

《饭店管理实务自学指导书》是“旅游管理专业课程学习包研究”的科研成果,经专家审定,予以出版。

浙江省高等教育自学考试委员会

2000年10月

目 录

第 1 部分 自学指导

第 1 章 饭店管理导论	(3)
1.1 学习目的与考试要求	(3)
1.2 内容要点及指导	(3)
1.2.1 饭店的定义及发展	(3)
1.2.2 饭店的类型和等级	(6)
1.2.3 饭店管理及饭店管理的方法	(8)
第 2 章 旅游饭店前厅部业务管理	(10)
2.1 学习目的与考试要求	(10)
2.2 内容要点及指导	(10)
2.2.1 前厅部的组织机构及功能	(10)
2.2.2 前厅部的业务流程与排班	(12)
2.2.3 前厅的表单管理	(14)
2.2.4 前厅的房价管理	(15)
第 3 章 旅游饭店客房部业务管理	(20)
3.1 学习目的与考试要求	(20)
3.2 内容要点及指导	(20)
3.2.1 客房部的组织机构及其业务组织形式	(20)

3.2.2	客房部的人员配备和安排	(23)
3.2.3	客房设备用品管理	(25)
3.2.4	客房布件管理	(27)
第4章	旅游饭店餐饮的功能划分与餐厅现场管理	(30)
4.1	学习目的与考试要求	(30)
4.2	内容要点及指导	(30)
4.2.1	餐饮部的组织与业务流程	(30)
4.2.2	旅游饭店餐饮的功能划分	(31)
4.2.3	餐厅的现场管理	(32)
4.2.4	餐厅排班方法	(57)
第5章	厨房业务管理	(60)
5.1	学习目的与考试要求	(60)
5.2	内容要点及指导	(60)
5.2.1	厨房业务管理的内容	(60)
5.2.2	原材料管理	(63)
5.2.3	菜肴质量与卫生管理	(66)
5.2.4	餐饮成本核算与控制	(68)
第6章	旅游饭店娱乐业管理	(70)
6.1	学习目的与考试要求	(70)
6.2	内容要点及指导	(70)
6.2.1	娱乐业概述	(70)
6.2.2	歌舞厅管理	(71)
6.2.3	健身房管理	(75)
6.2.4	娱乐酒吧管理	(77)
6.2.5	棋牌室管理	(80)

第 7 章 旅游饭店设备与能源管理	(81)
7.1 学习目的与考试要求	(81)
7.2 内容要点及指导	(81)
7.2.1 饭店设备综合管理理论	(81)
7.2.2 设备的前期管理	(84)
7.2.3 设备的使用与维护	(87)
7.2.4 设备的维修	(88)
7.2.5 能源管理	(89)
第 8 章 旅游饭店人事管理	(92)
8.1 学习目的与考试要求	(92)
8.2 内容要点及指导	(92)
8.2.1 饭店人员配备计划	(92)
8.2.2 饭店人员招聘	(94)
8.2.3 工资制度与考核	(95)
8.2.4 饭店的人员培训	(99)
8.2.5 劳动保护与福利政策	(104)
第 9 章 旅游饭店安全管理	(106)
9.1 学习目的与考试要求	(106)
9.2 内容要点及指导	(106)
9.2.1 饭店安全管理系统	(106)
9.2.2 治安管理	(108)
9.2.3 消防管理	(112)
第 10 章 旅游饭店计算机管理系统	(115)
10.1 学习目的与考试要求	(115)

10.2 内容要点及指导·····	(115)
10.2.1 计算机管理系统在饭店管理中的作用·····	(115)
10.2.2 计算机管理系统的设计要求·····	(117)
10.2.3 饭店计算机管理系统的相关设备发展·····	(120)
附录1 饭店管理实务学习方法指导·····	(121)
附录2 饭店管理实务自学考试样卷及评分标准·····	(125)

第2部分 同步练习

第1章 饭店管理导论·····	(137)
1.1 综合测试题·····	(137)
1.1.1 填空题·····	(137)
1.1.2 单项选择题·····	(140)
1.1.3 名词解释·····	(143)
1.1.4 简答题·····	(143)
1.1.5 论述题·····	(144)
1.2 参考答案及答案要点·····	(144)
1.2.1 填空题·····	(144)
1.2.2 单项选择题·····	(145)
1.2.3 名词解释·····	(146)
1.2.4 简答题·····	(147)
1.2.5 论述题·····	(150)
第2章 旅游饭店前厅部业务管理·····	(160)
2.1 综合测试题·····	(160)
2.1.1 填空题·····	(160)
2.1.2 单项选择题·····	(165)

2.1.3	名词解释	(168)
2.1.4	简答题	(168)
2.1.5	论述题	(169)
2.2	参考答案及答案要点	(170)
2.2.1	填空题	(170)
2.2.2	单项选择题	(172)
2.2.3	名词解释	(172)
2.2.4	简答题	(174)
2.2.5	论述题	(179)
第3章	旅游饭店客房部业务管理	(185)
3.1	综合测试题	(185)
3.1.1	填空题	(185)
3.1.2	单项选择题	(190)
3.1.3	名词解释	(193)
3.1.4	简答题	(194)
3.1.5	论述题	(195)
3.2	参考答案及答案要点	(195)
3.2.1	填空题	(195)
3.2.2	单项选择题	(198)
3.2.3	名词解释	(198)
3.2.4	简答题	(200)
3.2.5	论述题	(204)
第4章	旅游饭店餐饮的功能划分与餐厅现场管理	(207)
4.1	综合测试题	(207)
4.1.1	填空题	(207)
4.1.2	单项选择题	(212)

4.1.3	名词解释	(216)
4.1.4	简答题	(216)
4.1.5	论述题	(217)
4.2	参考答案及答案要点	(218)
4.2.1	填空题	(218)
4.2.2	单项选择题	(220)
4.2.3	名词解释	(221)
4.2.4	简答题	(223)
4.2.5	论述题	(230)
第5章	厨房业务管理	(233)
5.1	综合测试题	(233)
5.1.1	填空题	(233)
5.1.2	单项选择题	(238)
5.1.3	名词解释	(240)
5.1.4	简答题	(241)
5.1.5	论述题	(242)
5.2	参考答案及答案要点	(242)
5.2.1	填空题	(242)
5.2.2	单项选择题	(245)
5.2.3	名词解释	(245)
5.2.4	简答题	(247)
5.2.5	论述题	(254)
第6章	旅游饭店娱乐业管理	(258)
6.1	综合测试题	(258)
6.1.1	填空题	(258)
6.1.2	单项选择题	(262)

6.1.3	名词解释	(266)
6.1.4	简答题	(266)
6.1.5	论述题	(267)
6.2	参考答案及答案要点	(267)
6.2.1	填空题	(267)
6.2.2	单项选择题	(270)
6.2.3	名词解释	(270)
6.2.4	简答题	(271)
6.2.5	论述题	(275)
第7章	旅游饭店设备与能源管理	(279)
7.1	综合测试题	(279)
7.1.1	填空题	(279)
7.1.2	单项选择题	(285)
7.1.3	名词解释	(288)
7.1.4	简答题	(289)
7.1.5	论述题	(289)
7.2	参考答案及答案要点	(290)
7.2.1	填空题	(290)
7.2.2	单项选择题	(293)
7.2.3	名词解释	(293)
7.2.4	简答题	(295)
7.2.5	论述题	(300)
第8章	旅游饭店人事管理	(306)
8.1	综合测试题	(306)
8.1.1	填空题	(306)
8.1.2	单项选择题	(315)

8.1.3	名词解释	(321)
8.1.4	简答题	(322)
8.1.5	论述题	(323)
8.2	参考答案及答案要点	(323)
8.2.1	填空题	(323)
8.2.2	单项选择题	(327)
8.2.3	名词解释	(328)
8.2.4	简答题	(330)
8.2.5	论述题	(335)
第9章	旅游饭店安全管理	(345)
9.1	综合测试题	(345)
9.1.1	填空题	(345)
9.1.2	单项选择题	(349)
9.1.3	名词解释	(352)
9.1.4	简答题	(353)
9.1.5	论述题	(353)
9.2	参考答案及答案要点	(353)
9.2.1	填空题	(353)
9.2.2	单项选择题	(356)
9.2.3	名词解释	(356)
9.2.4	简答题	(357)
9.2.5	论述题	(361)
第10章	旅游饭店计算机管理系统	(366)
10.1	综合测试题	(366)
10.1.1	填空题	(366)
10.1.2	单项选择题	(368)

10.1.3	名词解释	(369)
10.1.4	简答题	(370)
10.1.5	论述题	(370)
10.2	参考答案及答案要点	(370)
10.2.1	填空题	(370)
10.2.2	单项选择题	(371)
10.2.3	名词解释	(371)
10.2.4	简答题	(372)
10.2.5	论述题	(375)
附录 1	饭店管理实务自测题(一)及参考答案	(379)
附录 2	饭店管理实务自测题(二)及参考答案	(389)

第 3 部分 参考阅读材料

第 11 章	旅游酒店特征与顾客需求特性的变化与启示	(401)
11.1	共有特性	(401)
11.2	独有特性	(403)
11.3	旅游酒店顾客需求特性	(409)
第 12 章	绿色宾馆:评价要素及管理运作	(413)
第 13 章	康乐都人力资源管理	(423)
第 14 章	21 世纪酒店客房服务与管理的发展趋势	(426)
14.1	21 世纪客房卫生间的发展趋势	(426)
14.2	21 世纪酒店客房经营管理的发展趋势	(428)

第 15 章 留住顾客的一般原则	(434)
15.1 提高服务质量管理水平	(434)
15.2 提供超值服务,注重服务营销	(438)
后 记	(442)

第 1 部分

自学指导

第 1 章 饭店管理导论

1.1 学习目的与考试要求

通过本章的学习,掌握饭店的概念及我国饭店业的现状,了解饭店业的发展过程,以及饭店的类型、饭店的基本组织结构及其功能;了解饭店星级评定的过程和方法;掌握饭店管理任务、管理方法。通过对以上内容学习,从整体上理解和把握这门课程的内容,为以后各章的学习奠定良好的基础。

1.2 内容要点及指导

1.2.1 饭店的定义及发展

1.2.1.1 饭店的概念

饭店是旅游业的重要组成部分,也是发展旅游的重要基础。饭店业发展体现了一个国家、一个地区的物质文化水平和开放程度,同时也是旅游收入的重要来源之一。从本质上看饭店业是一种以提供住宿、饮食为主要经营业务的行业。因此,我们可以把饭店理解为:饭店是以一定的建筑物及其相应设备为依托,为宾客提供住宿、饮食、娱乐等服务的综合性企业或组织。现代饭店是集吃、住、游、购、娱乐、通信以及商务于一体的能够满足各类宾客不同需求的综合实体。一般来说,作为饭店应具备三个特征:

1. 饭店是经政府批准并具有住宿设施的建筑;