

最新酒店管理经理人必备手册

现代酒店管理

下

(修订版)



权威教程
标准化读本
经典个案透析
最新理念的经营手册

唐文 / 主编

企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

现代酒店管理

(下)

唐 文 主 编

企 业 管 理 出 版 社

参考书目

1.《最新旅馆管理实务》，谢明成编著，2000年1月，辽宁科学技术出版社。

2.《宾馆酒店经营管理》，千高原策划、苏伟论著，2001年4月，中国纺织出版社。

3.《现代饭店经营智慧与成功案例》，饶勇编著，1999年1月，广东旅游出版社。

4.《现代饭店营销创新500例》，饶勇著，2000年7月，广东旅游出版社。

5.《现代酒店经营管理学》，张士哲、张序著，2000年7月，广东旅游出版社。

6.《现代酒店管理系统教程》，香港酒店业管理培训中心编，中国大百科全书出版社。

7.《世界著名饭店集团管理精要》，谷慧敏、秦宇编著，2001年1月，辽宁科学技术出版社。

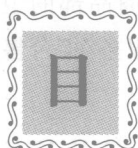
8.《现代饭店管理》，邓峻枫编著，2001年6月，广东旅游出版社。

9.《星级宾馆酒店经营管理》，千高原策划、梭伦编著，2001年5月，中国纺织出版社。

10.《现代酒店知识与管理》，温晓婷编著，2000年11月，中国商业出版社。

11.《饭店职业经理人执行资格培训课程》，吴旭云编著，2003年1月，辽宁科学技术出版社。

12.《宾馆酒店国际通用管理标准》，赵雯霞主编，2002年6月，吉林摄影出版社。



第一章 现代酒店总论 1

酒店的定义/酒店的分类/酒店的等级/我国的酒店
的类型/酒店产品特性/国内酒店等级标准/世界最佳酒
店的评选与标准/最佳酒店成功的突出经验/我国酒店业
发展的现状与问题/现代酒店业发展的特点

第二章 前厅部 70

酒店前厅的概念/前厅部的任务/前厅部的地位和作
用/酒店前厅的设置/前厅部的组织机构/前厅岗位职责/
前厅部的具体职能/酒店前厅部服务质量管理标准

第三章 客房部 121

酒店客房部基本工作/客房部岗位职责/酒店客房服
务质量管理标准/客房客用品配备与质量要求

第四章 餐饮部 191

餐饮部的地位与组织/餐饮部管理人员职责/餐饮部
工作程序/餐厅分类/几种餐厅简介/经营餐厅的特点/酒
店餐饮服务质量管理标准

第五章 商品部 287

商品部的设施配备/商品部的卫生质量/商品品种/
售前准备服务/商品导购服务/柜台售货服务

第六章 康乐部 297

康乐中心在酒店中的地位/酒店康乐的经营与管理/
康乐部的岗位职责/游泳池服务/健身房服务/桑拿浴服
务/网球场服务/保龄球馆服务/台球室服务/壁球室服
务/舞厅服务/美容理发服务/按摩室服务/闭路电视服
务/游艺室服务/KTV 的经营/咖啡厅的经营

第七章 工程部 342

工程部的任务/工程部的地位和作用/工程部的组织
机构/工程部各班级岗位职责

第八章 保安部 359

保安部机构设置及岗位职责/酒店安全常识/酒店安
全常见问题/安全人员应具备的素质/安全保卫/消防常
识

第九章 酒店营销 379

酒店营销观念与营销管理/酒店经营策略/酒店的销
售渠道/酒店的促销手段/酒店营销信息管理

第十章 员工培训与考核 410

培训对酒店业的特殊意义/酒店员工培训的内容/酒
店员工培训的原则/员工培训的方式/员工培训的特点/

员工培训的要求/员工培训的种类/员工培训的方法/
员工的考核

第十一章 酒店财务管理 449

酒店财务管理组织/酒店财务管理的方法/财务人员
岗位职责/酒店营业收入管理/酒店利润管理/酒店
财务分析/酒店财务分析的程序与方法

第十二章 现代酒店系统管理 555

酒店管理的概念/酒店管理的主要内容/酒店管理
的意义与功能/酒店设备的管理/酒店的计划管理/酒
店的组织管理/酒店人力资源的管理/酒店需求管理/
酒店服务管理/酒店实用服务系统/酒店企业精神

第十三章 酒店管理的领导艺术 635

领导的定义和功能/领导的类型及其效应/领导艺
术及其心理依据/领导才能/如何调动员工的积极性/
领导的主要工作/领导所应具备的观念/领导所应具备
的素质/酒店业职业经理人认定原则

第十四章 饭店经营法律法规 679

饭店经营法律法规/饭店内部管理法律法规/旅游
饭店行业规范简介

第十五章 酒店管理成功案例 701

责任编辑：丁锋
全案策划：亮点文化

现代酒店管理

本书为新版的现代酒店经营管理丛书，参照酒店业现行最新的经营管理通行标准，收录了国内外酒店业成功的经典范例，引进了全新的经营理念，涉及各职能部门管理实务及岗位服务标准，为酒店的经营决策、人员管理与培训、实际工作流程提供了一套实效性强、可信赖的专业范本，是酒店从业者理想的专业读本。

ISBN 7-80147-719-7



9 787801 477194

0 1>



ISBN 7-80147-719-7/F · 717

定价：50.00 元（上、下册）