

酒店管理180例

主 编 蒋一驭

副主编 张 楠 韩万国

JIUDIAN GUANLI 180 LI



東方出版中心

97
1719
292
2

酒店管理180例

任百尊

主 编 蒋一飏

副主编 张 楠 韩万国

编著 蒋一飏 张 楠 韩万国 刘耿大
王慧敏 华庆建 沈正辉 孙明杰
潘幼康 王泽光

东方出版中心

551883

说 明

经中央机构编制委员会办公室和中华人民共和国新闻出版署批准,原中国大百科全书出版社上海分社、知识出版社(沪),自1996年1月1日起,更名为东方出版中心。

酒店管理 180 例

蒋一珩 主编

出版: 东方出版中心	开本: 850×1168(毫米)1/32
(上海仙霞路 335 号 邮编 200335)	印张: 15.5
发行: 东方出版中心	字数: 370 千字 插页 12
经销: 新华书店上海发行所	版次: 1997 年 3 月 第 1 版第 1 次印刷
印刷: 东方出版中心海峰印务公司	印数: 1—10000

ISBN 7-80627-147-3/G·34

定价: 25.00 元

内 容 提 要

本书是《酒店服务 180 例》的姐妹篇,从我国各大酒店的管理工作中选取 180 则实例,并分别从不同角度,结合所选实例,阐述酒店管理的基本理论和原则,介绍了许多行之有效的管理技巧和方法。全书分“原理篇”、“方法篇”、“实践篇”和“质量篇”4 大部分,包含了酒店管理的诸多方面:人力资源管理、物资管理、工程设备管理、业务管理、质量管理、财务管理等。全书涉及到管理理念、经营风格、工作流程、质量标准及操作规范等许多问题,还深入浅出地论证了酒店管理的标准化、程序化、制度化的运行机制。本书可作为各酒店、宾馆及有关中专学校、职业学校的培训教材,亦可供其他各类商业中专或商业职校作辅助教材,还可供在职的各类商业管理人员阅读。



寧波大酒店
NINGBO WORLD HOTEL



大堂



宴会厅



酒店外景

总经理 陈效良
地址 中国宁波市中山东路145号
电话 (0574)7250088
传真 (0574)7247560
邮编 315000



之江飯店
ZHIJIANG HOTEL



外景

总经理 张天益

地址 中国杭州市莫干山路188~200号

电话 (0571)8066888

传真 (0571)8064966

邮编 310005



鹭江宾馆
LUJIANG HOTEL



总经理刘爱治女士



客房



外景

总经理 刘爱治
地址 中国厦门市鹭江道54号
电话 (0592)2022922
传真 (0592)2024644
邮编 361001

酒都飯店

JIUDU



HOTEL



总经理涂江先生



大堂

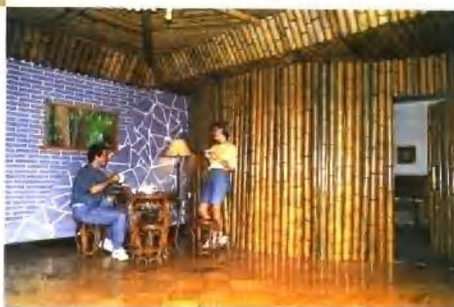
总经理 涂江

地址 中国四川宜宾市专署街5号

电话 (0831)8223399

传真 (0831)8223961

邮编 644000



带有浓郁蜀南竹海特色的餐房

新华大酒店 XIN HUA HOTEL



客房



餐厅



包房

总经理 盛庆春

地址 中国山东省济南市英雄山路188号

电话 (0531)2700666

传真 (0531)2975316

邮编 250002



外景



总经理李汉忠先生



客房

地址 中国黑龙江省哈尔滨市国民街23号
电话 (0451)3637241
传真 (0451)3643079
邮编 150001



龙门大厦

LONGMEN HOTEL



会议室



外景



餐厅

总经理 徐翠娥

地址 中国黑龙江省哈尔滨市南岗区红军街85号

电话 (0451)3639701

传真 (0451)3639970

邮编 150001



福州華僑大廈

OVERSEAS CHINESE HOTEL OF FUZHOU



大堂



中华宫餐厅



客房

总经理 郭发
地址 中国福建省福州市五四路116号
电话 (0591)7557603
传真 (0591)7550648
邮编 350001



欧亚宾馆

Europe & Aisa Hotel



总经理马军先生



大堂



迎宾



外景

总经理 马军

地址 中国上海市沪闵路213号

电话 (021)64358031

传真 (021)64356883

邮编 200240

好望角大饭店



总经理唐永勤先生



HOPE HOTEL
好望角大飯店



中餐大厅



桑拿中心

总经理 唐永勤

地址 上海市肇嘉浜路500号

电话 (021)64716060

传真 (021)64710196

邮编 200031



江南春賓館

江南大飯店

JIANG NAN CHUN HOTEL



外景



客房



包房

江南春宾馆

江南大饭店

总经理 赵保良

地址 常州市迎宾路39号

电话 (0519)6643663

传真 (0519)6641498

邮编 213001

总经理 赵保良

地址 常州市新区通江路466号

电话 (0519)5119988

传真 (0519)5105810

邮编 213022



大堂



多功能宴会厅



高级房

地址 中国上海市陕西南路5、7号

电话 (021)62551133

传真 (021)62550211

邮编 200020

序 言

当《酒店服务 180 例》的作者将他们再次编写的《酒店管理 180 例》清样稿送我过目并邀我作序时,我甚感欣慰。

改革开放 16 年来,我国酒店业伴随着旅游事业迅速、持续和健康地发展,经历了由成长向成熟的历史性过渡,已成为我国旅游事业的基础行业,在“住食行购游娱”的旅游六大要素中起着先导性的支柱作用;其外向型经济的行业特征,在国际接轨中起着示范性的窗口作用。截止 1995 年底,我国已有 3 000 多家旅游涉外酒店(约 41 万多间客房),其中星级酒店已近 1 800 家,基本形成了以旅游涉外酒店为主体,以星级酒店为核心,通过国际旅游接待服务,逐步与国际水平接轨的行业发展格局。

我国酒店业的长足发展,给现代管理理论、方法提供了充分的实践环境,某些管理思想和观点已成为我国酒店业适应社会主义市场经济,与国际酒店业先进管理水平接轨的重要理论与实践依据。

“服务”作为酒店提供的一种特殊的产品,其地位、作用已在酒店业内受到了相当程度的重视。从某种意义上讲,服务是酒店管理的基础,酒店管理亦即酒店服务管理。如果说,酒店服务是我们酒店业赖以生存、发展之本的话,那么酒店管理则可视作为服务,尤其是为规范服务、优质服务保驾护航的营运之道。试想一下,酒店在管理实践过程中存在的问题,抑或亟待解决的问题,哪一样与服务无关?根据我几十年在酒店业服务的经验,一切行业都涉及人,但酒店业却是人际关系的行业,酒店从业人员从事的是与人交往