

<<饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理>>

13位ISBN编号：9787040153255

10位ISBN编号：7040153254

出版时间：2004-8

出版时间：高等教育出版社

作者：蒋丁新 编

页数：404

字数：490000

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>

<<饭店管理>>

内容概要

本书是教育部“高等教育面向21世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果，是面向21世纪全国高等学校旅游管理专业主干课程教材之一，同时也是“十五”国家级规划教材。

本书共分十四章，内容包括：饭店管理基础理论、饭店决策与计划管理、饭店组织管理、饭店信息系统管理、饭店营销管理、饭店的创新与发展、饭店业务管理、饭店服务质量管理、饭店设备管理、饭店物资管理、饭店人力资源管理、饭店安全管理、饭店集团经营等。

本书既可作为高等学校旅游管理专业及相关专业的教材，也可作为旅游职业教育、自学考试教材，还可供从事旅游经济、管理理论研究和实际工作的人员使用。

<<饭店管理>>

书籍目录

第1章 饭店和饭店管理 第一节 饭店的涵义 第二节 我国饭店的发展趋势 第三节 我国的饭店管理第2章 饭店管理基础理论 第一节 宾客消费需求与心理 第二节 饭店产品理论 第三节 饭店环境人性化理论 第四节 饭店管理纲要 第五节 饭店管理职能第3章 饭店决策与计划管理 第一节 饭店决策管理概述 第二节 饭店决策的过程 第三节 饭店计划管理概述 第四节 饭店计划的编制与执行第4章 饭店组织管理 第一节 组织行为学和组织原则 第二节 饭店组织管理要略 第三节 饭店组织制度第5章 饭店信息系统管理 第一节 饭店的信息和信息系统 第二节 饭店信息系统的设计概述 第三节 饭店信息系统的运行和管理 第四节 饭店信息系统的客户资源管理第6章 饭店营销管理 第一节 饭店营销活动概述 第二节 饭店营销活动基础环节分析 第三节 饭店营销组合策略 第四节 饭店新型营销理念第7章 饭店业的创新与发展 第一节 饭店的创新与发展理论 第二节 新世纪饭店的创新格局 第三节 饭店产品的创新 第四节 饭店继承和创新实务第8章 饭店业务管理 第一节 饭店业务构成 第二节 饭店业务运行组织 第三节 饭店业务运行管理第9章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量概述 第二节 饭店服务质量管理第10章 饭店设备管理 第一节 饭店设备和设备管理概述 第二节 饭店设备的前期管理 第三节 饭店设备的运行管理 第四节 饭店设备的维修、改造与更新 第五节 饭店能源管理第11章 饭店物资管理 第一节 饭店物资管理概况 第二节 饭店物资定额管理 第三节 饭店物资采验管理 第四节 饭店物资仓储和发放管理第12章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 饭店人力资源的开发 第三节 饭店人力资源的利用 第四节 饭店人力资源的激励第13章 饭店安全管理 第一节 饭店安全及安全管理概况.....第14章 饭店集团经营参考文献

章节摘录

第2章 饭店管理基础理论 饭店管理是以管理学的一般原理和理论为基础，综合运用多学科知识，与饭店具体实践相结合，从饭店本身的业务特点和管理特点出发而形成的一门独立的管理学科。饭店管理有其特定的研究对象，即饭店经营活动。

虽然饭店管理理论来源于管理学的各种学说和原理，但它已形成了自己独立的体系和内容。

饭店管理基础理论，从逻辑上讲，首先研究饭店宾客的消费需求和心理理论，即与需方有关的理论，在此基础上形成饭店产品理论，即供方产品理论，进而研究饭店管理的人性化理论；然后围绕市场和产品论述饭店管理纲要，使管理者能够理清管理的思路，形成框架概念；最后较为详细地叙述饭店管理的计划、组织、控制、领导、创新等职能的涵义、类型及执行步骤或方法。

第一节 宾客消费需求与心理 消费需要，是推动消费者进行各种消费行为的最普遍的内在原因，是消费行为产生前的一种心理倾向，也就是消费行为产生的主观条件，消费行为的产生还需具备一定的客观条件，如经济条件、时间条件、社会条件等。

只有具备这些客观条件之后，消费需要才从一种心理活动转变为消费动机，并产生相应的消费行为。

随着我国饭店业的迅速发展和竞争的日趋激烈，“以顾客为中心”、“关注消费者需求”已经成为管理者的共识，饭店从产品设计到经营理念都已经从以产品为导向走向以市场为导向，通过不断满足宾客的心理需求来赢得宾客忠诚，以在饭店业的竞争中取得相对优势。

……

<<饭店管理>>

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:<http://www.tushu007.com>