

<<新编饭店经营管理与实务>>

图书基本信息

书名：<<新编饭店经营管理与实务>>

13位ISBN编号：9787302203032

10位ISBN编号：7302203032

出版时间：2009-8

出版时间：清华大学出版社

作者：钟丽娟 编

页数：403

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>

<<新编饭店经营管理与实务>>

内容概要

旅游作为文化创意产业的核心支柱，在我国经济发展中发挥着越来越大的作用；而饭店作为旅游业的重中之重，也是旅游业最为关键的环节。

本书紧密联系当前旅游业饭店经营管理发展的新形势和新特点，全面贯彻国家新颁布实施的旅游法律、法规和管理规定，结合实证案例系统介绍：饭店管理体系、饭店营销管理、服务质量管理、饭店成本核算、饭店企业文化、人力资源管理、物资与设备管理、安全管理、网络饭店管理、智能化绿色饭店管理、饭店发展战略决策等现代饭店经营管理的基本理论，以及饭店岗位职责、服务规范和操作技能要求等实务性知识。

本书内容翔实、案例丰富、实用性强、注重实践与就业能力的培养，且采用新颖统一的格式化体例设计，既适用于大学本科旅游管理专业的教学，也可作为专升本及高职高专院校旅游管理专业的教材，还可用于旅游行业与酒店在职员工的职业教育与岗位培训，对于饭店及酒店从业管理人员也是一本非常有益的参考用书。

<<新编饭店经营管理与实务>>

书籍目录

第一章 饭店经营管理概述 引导案例 第一节 饭店含义和类型 第二节 饭店经营管理基本知识 第三节 饭店组织结构设计及框架 第四节 饭店的主要部门及领导体制 第五节 宾客消费需求对饭店管理的要求 本章小结 复习思考题 案例分析 实战演练第二章 饭店市场营销管理 引导案例 第一节 饭店市场营销管理概述 第二节 饭店市场分析及目标市场定位 第三节 饭店销售实务 第四节 饭店的市场传媒活动管理 本章小结 复习思考题 案例分析 实战演练第三章 饭店服务与质量管理 引导案例 第一节 饭店服务与质量管理概述 第二节 饭店全面质量管理 第三节 饭店服务质量体系 第四节 饭店服务质量分析方法 第五节 饭店顾客满意度调查与评价 第六节 饭店顾客忠诚度 本章小结 复习思考题 案例分析 实战演练第四章 饭店计划管理与控制 引导案例 第一节 饭店计划管理概述 第二节 饭店计划编制方法与实施 第三节 饭店计划的控制 本章小结 复习思考题 案例分析 实战演练第五章 饭店前厅管理 引导案例 第一节 前厅部管理概述 第二节 前厅部机构设置 第三节 前厅部对客服务运营程序和方法 第四节 前厅部服务质量管理 第五节 电脑技术在前厅部的运用 本章小结 复习思考题 案例分析 实战演练第六章 饭店的客房管理 引导案例 第一节 客房部概述 第二节 客房部的业务分工和主要岗位职责 第三节 客房部的清洁卫生管理 第四节 客房部的常规服务管理 本章小结 复习思考题 案例分析 实战演练第七章 饭店餐饮管理第八章 饭店康乐项目管理第九章 饭店财务管理第十章 饭店成本核算分析第十一章 饭店信息与网络管理第十二章 小型现代饭店的管理第十三章 饭店人力资源管理第十四章 饭店战略管理第十五章 饭店建筑与饭店设备、物资管理附录A 旅游设施和服务标准通用符号附录B 《旅游饭店星级的划分及评定》(GB/T-)参考文献推荐网站

<<新编饭店经营管理与实务>>

章节摘录

第一章 饭店经营管理概述 第一节 饭店含义和类型 一、饭店的概念 饭店是指能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施，按不同习惯它也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦等。

二、饭店的类型 对饭店进行分类有两大目的：一是为了有利于对饭店进行市场定位；二是便于饭店对投资和建设做出决策。

饭店明确了自身的类型，在投资量、建设规模、结构布局、档次等级、管理服务水平等方面就有了比较科学的决策依据。

饭店的分类没有统一的标准，也没有严格的界限，一般根据饭店的位置、等级、客源市场、管理方式、规模等多种因素而定。

国际上流行的方式以及由此划分的饭店类型主要有：（一）按照饭店市场和宾客的特点划分

1. 商务型饭店 商务型饭店（business hotels）是以接待办理公务或经商的客人为主，为他们提供住宿、饮食和商务服务的饭店。

饭店里的设施除了舒适、方便、豪华，商务服务的相关设施，如传真、上网、商务秘书等都很齐全，还有快捷的餐饮服务。

2. 度假型饭店 度假型饭店（resort hotels）是以接待休闲、度假的客人为主的接待场所。

此类饭店一般建在交通方便的风景区，如海滨、著名山区和温泉等附近。

饭店康乐中心的设施齐全、完善，客人不仅可以享受到舒适的服务，同时可以尽情欣赏大自然的美景。

<<新编饭店经营管理与实务>>

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>