

<<现代饭店经营管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店经营管理>>

13位ISBN编号：9787303109432

10位ISBN编号：7303109439

出版时间：2010-5

出版时间：北京师范大学出版社

作者：仇学琴 编

页数：335

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>

<<现代饭店经营管理>>

前言

改革开放30余年来，中国旅游业从小到大，实现了从旅游资源大国向世界旅游大国的历史性跨越，据世界旅游组织专家预测，到2020年，中国将成为世界上第一大旅游目的地国和第四大旅游客源国。中国旅游产业以其综合性强、关联度大、开放度高、就业拉动力强等优势，已成为我国国民经济新的增长点和重要产业。

随着中国旅游业产业规模的扩大，我国饭店市场进入前所未有的黄金时期，饭店业的发展迎来空前的发展机会，国际饭店与餐馆协会主席艾力克·E·费福尔预测，中国有望成为世界上拥有饭店客房数最多的国家。

但是，引领中国饭店业发展的并不是中国本土饭店企业，而是“入世”后长驱直入中国饭店市场的外国跨国饭店集团和国际品牌饭店，这些跨国企业凭借其强大的人力资源和高水平的经营管理优势，获取中国饭店市场中的绝大部分利润。

由此可见，培养我国具有现代经营管理理念、掌握现代饭店经营管理理论和技能的饭店管理人才，是应对国际饭店集团挑战和提高我国本土饭店竞争力的重要工作，本书正是为了适应这一人才培养的需要而编定的。

在本书编定之前，已有众多饭店管理方面的专家学者，从不同层次、不同侧面对我国的饭店管理问题进行了研究和总结；然而，饭店业是一个实践性非常强的行业，一方面要求不断更新管理思想、服务理念、操作流程、现代技术等，另一方面要求将管理理论与流程设计迅速转化为饭店产品实体，饭店业发展的这一特点要求高校饭店管理教学和教材都应与时俱进，跟上行业发展的步伐。

<<现代饭店经营管理>>

内容概要

改革开放30余年来，中国旅游业从小到大，实现了从旅游资源大国向世界旅游大国的历史性跨越，据世界旅游组织专家预测，到2020年，中国将成为世界上第一大旅游目的地国和第四大旅游客源国。

中国旅游产业以其综合性强、关联度大、开放度高、就业拉动力强等优势，已成为我国国民经济新的增长点和重要产业。

<<现代饭店经营管理>>

书籍目录

第一章 饭店及饭店业概述 【学习目标】 【引导案例】建国60余年,中国饭店业里程碑性记事 第一节 饭店的含义和作用 一、饭店的含义 二、饭店的作用 第二节 饭店经营服务的特点及饭店的类型 一、饭店经营服务的特点 二、饭店的分类 第三节 饭店业的发展历史 一、国外饭店业的发展历史 二、我国饭店业的发展历史 【相关阅读】2008年全国星级饭店的规模和经营情况 第四节 饭店业的未来发展趋势 一、注重品牌化经营,饭店品牌将成为最重要的竞争筹码 二、集团化、连锁化、国际化加强,全球化预订网络更趋发达 三、市场高度细分化,产品趋于多样化、特色化与个性化 【相关阅读】中国市场的潜力 四、营销策略更加多元化,重视与不同行业部门间的合作 五、提倡人本管理,以顾客为本,以员工为本 六、倡导绿色文化,进行绿色管理 七、广泛运用高新技术,科技化、网络化特色愈加浓厚 【相关阅读】网络时代的饭店 【典型案例分析】青和锦江阿凡达主题酒店 【本章小结】 【复习思考题】 【推荐阅读书目】 【相关链接】第二章 旅游饭店评级与绿色饭店创建 【学习目标】 【引导案例】客房“六小件”事件 第一节 旅游饭店评级的意义、要素和方法 一、旅游饭店评级的意义 二、旅游饭店评级的要素 三、旅游饭店评级的方法 第二节 国外旅游饭店评级的内容和标准 一、国外旅游饭店评级的内容 二、国外旅游饭店评级的标准 第三节 我国旅游饭店评级的规定和标准 一、我国旅游饭店评级的规定 二、我国旅游饭店评级的标准 三、我国旅游饭店评级新标准 第四节 绿色饭店的创建 一、创建绿色饭店的意义及措施 二、我国绿色饭店的评定标准 【相关阅读】2009年“亚洲十大最佳绿色环保酒店和度假村” 【典型案例分析】绍兴饭店的客房环保宣传 【本章小结】 【复习思考题】 【推荐阅读书目】 【相关链接】第三章 饭店职能管理 【学习目标】 【引导案例】总经理该做些什么 第一节 饭店计划管理 一、计划管理的内涵 二、饭店计划的类型 三、饭店计划指标及指标体系 四、饭店计划的编制与实施 【相关阅读】滚动式计划编制的方法 【相关阅读】年度综合计划的分解制订 第二节 饭店组织管理 一、饭店组织及组织管理 二、饭店组织管理的理论基础 三、饭店组织管理的主要内容 四、饭店组织制度 第三节 饭店服务质量管理 一、饭店服务及服务质量 二、饭店服务质量的认知体系 【相关阅读】饭店的三种服务效率 三、饭店服务质量管理的基本模式 【相关阅读】标准与特色 四、饭店服务质量管理的主要思路 【相关阅读】点菜的规程 【相关阅读】QC小组如何建立 【典型案例分析】魅力,引力 【本章小结】 【复习思考题】 【推荐阅读书目】 【相关链接】第四章 饭店对客业务管理 【学习目标】 【引导案例】他含泪离去 第一节 饭店前厅管理 一、前厅部业务概述 二、客房预订业务及管理 三、前厅接待业务及管理 四、前厅客账管理 五、前厅服务管理 【相关阅读】金钥匙 【相关阅读】优质服务:“SERVICE” 第二节 饭店客房管理 一、客房部业务概述 二、客房部清洁业务管理 三、客房部对客服务管理 【相关阅读】里兹大饭店的个性化服务 四、客房部安全管理 五、客房部设备与用品管理 第三节 饭店餐饮管理 一、餐饮管理概述 二、餐饮服务管理 三、餐饮原料管理 四、餐饮卫生与食品安全管理 第四节 饭店康乐管理 一、饭店康乐部概述 二、康乐项目服务内容 三、康乐项目服务质量管理 【典型案例分析】叫醒失误的代价 【本章小结】 【复习思考题】 【推荐阅读书目】 【相关链接】第五章 饭店市场营销管理 / 123 【学习目标】 【引导案例】新加坡悦榕集团悦榕庄、悦椿国际酒店(昆明)即将开业 第一节 饭店市场营销环境分析 一、市场营销的相关知识 二、饭店市场营销环境的界定 三、饭店市场营销环境要素 【相关阅读】案例一:成功创造市场需求的经典案例 案例二:国外饭店的社会营销观念 案例三:英国HolidayInn推出“真人暖床”服务 第二节 饭店宾客消费行为分析 一、饭店宾客消费行为的概念 二、一般消费决策行为模式 三、饭店宾客消费行为分析 四、饭店宾客消费行为的满意度评价 五、饭店宾客消费行为分类分析 【相关阅读】金融危机催生下的胶囊旅馆 第三节 饭店市场细分与市场定位 一、饭店市场细分的概念 二、饭店市场细分的发展趋势 三、饭店市场细分的步骤和资料来源 四、饭店业分类中的市场细分 五、饭店市场细分的一般标准 六、饭店市场定位 【相关阅读】派克钢笔失败的市场定位 【相关阅读】美国斯坦福研究院开发的VALS系统 经济型酒店“云上四季”的市场定位 第四节 饭店营销组合策略第六章 饭店人力资源管理第七章 饭店

店财务管理第八章 饭店信息管理第九章 饭店安全与设备管理第十章 饭店经营战略管理参考文献

<<现代饭店经营管理>>

章节摘录

插图：（二）饭店服务的不可分性一般工农业产品的生产、销售和消费过程是分离的和继起的过程，生产者和消费者不直接接触，而饭店服务产品的生产、销售和消费过程则是同时进行的，并且是不可分离的。

也就是说，饭店服务产品不可能先生产出来，再通过销售渠道送往外地出售和消费。

相反，饭店服务产品是边生产、边消费，生产与消费同时进行。

由于饭店服务的不可分性，要求饭店不仅要有一个良好的服务环境和条件，以吸引顾客光临，同时还要提供高质量的服务，才能满足宾客的消费需求。

（三）饭店服务的不可存贮性饭店不可能像工厂、商店那样把销售的产品贮存起来，以满足将来的需求，所以当天不能出售的客房就意味着失去了这一天的客房收入，并且永远不能得到补偿。

同样，顾客也不可能在他需要饭店服务产品时不去享受而等待着以后再提供给他。

因此，饭店服务产品是在顾客需要时，以合适的价格出售给他。

饭店服务的不可存贮性要求我们必须克服由此带来的被动和困难，通过提高经营的灵活性，采用科学的管理方法协调旺季矛盾，充分利用固定的饭店设施和接待能力，更好地满足顾客的需求。

（四）饭店服务的重复性有许多人认为从事饭店服务是新鲜和刺激的，因为每天都会接触新的客人，迎接新的挑战，处于新的气氛之中。

然而我们要看到，饭店的大多数服务是标准化的、重复的。

例如，前台的服务人员每天可能面临若干顾客询问他同一个问题，一遍遍地重复同样的工作；餐厅服务员每天也是重复点菜、上菜、盯桌、结账等工作。

这种重复性的工作，往往使服务人员易于疲劳，使服务人员的情绪发生波动，从而引起服务质量的不稳定性和经营管理中的困难。

（五）饭店服务的劳动密集性饭店业属于劳动密集型行业，因为许多服务工作是无法用机械化、自动化来替代的。

通常，物质产品（有形产品）的质量，可以通过制造的自动化和标准化来保证和不断提高，而饭店服务的质量则取决于服务人员与顾客之间的沟通和合作。

因此，不仅饭店之间提供的服务存在着质量和水平的差异，即使是同一饭店甚至同一员工在不同时间、不同场合、不同服务对象中提供的服务也会有质量和水平的差异。

这就要求饭店必须重视员工培训，不断提高员工的文化修养、业务素质和专业技能，努力克服饭店服务中的差异性，切实保证服务质量和水平的不断提高。

<<现代饭店经营管理>>

编辑推荐

《现代饭店经营管理》：新世纪高等学校教材，旅游管理核心课系列教材

<<现代饭店经营管理>>

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>