

<<饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理>>

13位ISBN编号：9787313069849

10位ISBN编号：7313069847

出版时间：2011-1

出版时间：上海交通大学出版社

作者：李洁，李倩 主编

页数：290

字数：403000

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>

## &lt;&lt;饭店管理&gt;&gt;

## 前言

中国的饭店已从20世纪80年代主要承担政府外事接待的场所，逐步发展成为一种行业，直至成长为21世纪具有国际竞争力的拉动型新兴产业。

它以惊人的扩张速度，形成了开放度高、具有星级标准及科学管理的规模化产业。

饭店行业在新的发展时代，面临速度与质量发展失衡的种种矛盾，这些矛盾正是饭店行业动态发展的体现，它预示着饭店业在不断渴求着知识型、技能型人才的注入，以使之健康、持续发展。

面对此种形式，我们应深刻地认识到——饭店管理人才既是行业发展的创新思路之源，也是实践开拓之本。

唯有对饭店行业人才的培养付诸心血，方能收获希望。

伴随着饭店业的成熟和对饭店人才培养的重视，饭店管理相关课程已经构成了旅游人才培养体系中举足轻重的部分，并以理论与实际紧密联系、丰富多样的教学表达形式，呈现于旅游学科体系之中。

基于此，本书针对饭店管理中涉及的主要内容及前沿问题，以理论与案例相结合的方式，探讨饭店管理的理论和方法。

本书主要供我国高校旅游管理及饭店管理专业学生使用，亦可作为从事饭店管理工作人员以及饭店管理专业知识自学者的培训教材和参考书目。

一方面，本书具有较强的系统性和示范性，以通俗易懂的叙述方式对饭店管理知识进行全面介绍；另一方面，本书针对学生普遍缺少实践经验的情况，搜集整理了若干类与理论知识章节相对应的案例，祈望这些生动具体的案例能够帮助学习者更好地理解 and 掌握相关知识。

对于事物的认识是发展的，需要反复印证和推敲；对于真理的认识是相对的，需要不断追求和探索。

本书在吸取和借鉴国内外饭店管理相关研究成果的同时，对于饭店管理中的诸多新问题也进行了探索性研究，所以，书中难免有不妥及不成熟的观点和论述。

好在写作和阅读本身也是一个共同研讨和学习的互动过程，作者愿与读者一同认识、一同进步。

编者 2010年10月

## <<饭店管理>>

### 内容概要

《饭店管理（理论·案例）》内容突出一般原理与典型案例相结合的特色，既注重时代性，又强调可操作性。

旨在使学习者较为系统全面地掌握饭店管理的专门知识。

本书理论部分系统、完整地阐述了现代饭店管理的理论和方法，并强调饭店管理中的一些关键环节，如饭店业务管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店财务管理、饭店安全管理、饭店质量管理等，案例部分注重时代性，根据饭店管理中发生的实际情况，将饭店管理的主要理论运用于分析和阐释案例。

《饭店管理（理论·案例）》可作为高校旅游管理、饭店管理专业的教材；亦可作为旅游、经济、管理等行业部门的管理人员和工作者的参考书及培训教材，同时还可以为饭店管理知识爱好者提供自学的依据。

## &lt;&lt;饭店管理&gt;&gt;

## 书籍目录

- 第一章 饭店及饭店管理概述
  - 第一节 饭店的概念及类型
  - 第二节 饭店的发展历史
  - 第三节 饭店管理概述
  - 第四节 饭店管理基础理论
- 第二章 饭店组织管理
  - 第一节 饭店组织理论概述
  - 第二节 饭店组织结构设计
  - 第三节 饭店中的非正式组织
- 第三章 饭店业务管理
  - 第一节 饭店餐饮管理
  - 第二节 饭店客房管理
  - 第三节 饭店前厅管理
  - 第四节 饭店设备管理
- 第四章 饭店营销管理
  - 第一节 饭店市场营销管理概述
  - 第二节 饭店市场营销新理念
  - 第三节 饭店营销的实施过程
- 第五章 饭店人力资源管理
  - 第一节 饭店人力资源管理概述
  - 第二节 饭店员工招聘
  - 第三节 饭店员工培训
  - 第四节 绩效管理 with 激励
  - 第五节 饭店薪酬管理
- 第六章 饭店财务管理
  - 第一节 饭店财务管理概述
  - 第二节 饭店成本管理
  - 第三节 饭店营业收入与利润管理
  - 第四节 饭店财务分析
- 第七章 饭店信息系统
  - 第一节 饭店管理信息系统
  - 第二节 顾客信息管理
  - 第三节 饭店电子商务
- 第八章 饭店安全与卫生管理
  - 第一节 饭店安全管理概述
  - 第二节 饭店安全管理的主要内容
  - 第三节 饭店紧急事故的处理
  - 第四节 饭店卫生管理概述
  - 第五节 饭店卫生管理的主要内容
- 第九章 饭店服务质量管理
  - 第一节 饭店服务质量概述
  - 第二节 饭店服务质量评价体系
  - 第三节 饭店服务质量控制
  - 第四节 顾客满意与顾客价值
  - 第五节 饭店服务质量管理模式

## <<饭店管理>>

第十章 饭店业的创新发展及管理新理念

第一节 饭店组织学习及服务创新理念

第二节 饭店餐饮的创新发展

第三节 饭店营销战略的创新发展

第四节 可持续发展理念与饭店绿色营销

第五节 分时度假的诞生与发展

第六节 饭店经营国际化趋势

案例一 饭店组建及开业

案例二 饭店资源

案例三 饭店业务

案例四 公关销售

案例五 企业文化管理

案例六 战略管理

案例七 安全质量案例

后记

<<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>