

<<饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理>>

13位ISBN编号：9787560953601

10位ISBN编号：7560953603

出版时间：2009-9

出版时间：华中科技大学出版社

作者：刘名俭，唐静 主编

页数：398

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>>

前言

回顾改革开放三十年来我国旅游高等教育从无到有、从弱到强的发展，其过程是艰辛的，其成就也是巨大的。

改革开放以来，我国旅游高等教育基本可以划分为三个阶段。

第一阶段是1978年至1988年的十年探索性发展期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的起步阶段。国家旅游局是该时期我国旅游高等教育的主要推动力量，在当时联合我国八所高等院校开办了最早的旅游系或者旅游专业。

第二阶段是1989年至1995年的七年成长性发展期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的培育阶段。该时期旅游高等教育的发展动力主要来自旅游业对人才的需要和高等院校自身发展的要求，不断加速的旅游产业化进程引起了各地政府和高等院校的普遍重视，而旅游管理专业毕业生的“抢手”则进一步增强了高校开办旅游管理专业教育的信心。

第三阶段是从1996年至今的规范性发展时期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的成熟阶段。该时期我国旅游业国内地位的提高和国际影响的扩大，为我国旅游高等教育体系的构建和规范化发展提供了新的机遇和动力，一方面开办旅游专业的高等院校有了较大幅度的增长，另一方面很多院校在课程设置、师资、教材等方面进行了规范化建设。

然而，须要我们清醒认识到的是，我国旅游高等教育在快速发展过程中也存在一定的问题，比如在人才培养目标上定位不清晰、在教学培养模式上理论教育与实践教学脱节等。

有鉴于此，我们编写了这套实用型的系列教材，并期望在下列几个方面做出一些成绩，为推进我国旅游高等教育的持续健康发展贡献绵薄之力。

<<饭店管理>>

内容概要

本书以饭店业务运行的逻辑演进为线索来安排各章内容。

全书总共分为十二章，包括饭店管理概述、饭店业务管理、饭店战略管理、饭店营销管理、饭店品牌管理、饭店服务质量管理、饭店关系管理、饭店人力资源管理、饭店电子商务管理、饭店资本运营管理、饭店筹划管理、饭店集团化管理等。

<<饭店管理>>

书籍目录

第一章 饭店管理概述 第一节 饭店管理的基本概述 第二节 饭店管理的体系构架 第三节 饭店管理的核心职能 第四节 饭店管理的科学方法第二章 饭店基本业务管理 第一节 饭店管理的业务构成 第二节 饭店业务运行与管理 第三节 饭店业务督导与控制第三章 饭店战略管理 第一节 饭店战略管理基础 第二节 饭店业务战略 第三节 饭店竞争战略第四章 饭店营销管理 第一节 饭店市场定位管理 第二节 饭店营销组合管理 第三节 饭店营销理念创新第五章 饭店品牌管理 第一节 饭店品牌理论 第二节 饭店品牌建设 第三节 饭店品牌资产运营第六章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量基本理论 第二节 饭店服务质量管理方法第七章 饭店关系管理 第一节 饭店利益相关者 第二节 饭店顾客关系管理 第三节 饭店公共关系管理 第四节 饭店危机管理第八章 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 饭店员工激励第九章 饭店资本运营管理 第一节 饭店资本运营管理概述 第二节 饭店金融资本运营管理 第三节 饭店无形资本运营管理 第四节 饭店产权资本运营管理第十章 饭店电子商务管理 第一节 饭店电子商务概述 第二节 饭店电子商务的建设管理 第三节 饭店电子商务的应用管理第十一章 饭店筹划管理 第一节 饭店投资筹划 第二节 饭店筹建筹划 第三节 饭店承运筹划第十二章 饭店集团化管理 第一节 饭店集团化历程 第二节 饭店集团化的路径及经营模式 第三节 饭店集团化阶段性战略选择 第四节 饭店集团化发展趋势参考文献后记

<<饭店管理>>

章节摘录

第一章 饭店管理概述 第一节 饭店管理的基本概述 一、饭店概述 (一) 饭店的概念 饭店(hotel)源于法语,原意是指贵族在乡间款待宾朋的豪宅或别墅。在现代日常用语体系中,饭店也被称为宾馆、酒店、旅店、旅游饭店、旅社、旅舍等。一般说来,饭店除了能够为人们提供居住场所,一般还可提供饮食、购物、娱乐、安全保障等其他综合性服务,它可以被视作是短期房产租赁和旅行生活服务的综合体。饭店是以赢利为目的,凭借一定的建筑设施,为人们提供住宿、餐饮、购物、娱乐及其他服务的企业。

(二) 饭店的基本功能 与其他服务业相比,饭店具有多功能的特性。随着顾客需求多样化的发展,饭店功能由原来的单一住宿服务,向集住宿、餐饮、购物、娱乐等多功能发展。

1. 住宿服务功能 住宿服务功能是饭店的基本功能,也是其他功能的基础,它为顾客提供舒适方便、安全卫生的居住和休息空间。

2. 餐饮服务功能 餐饮服务功能是饭店的重要功能,它为顾客提供餐饮及相关服务。

3. 购物服务功能 购物服务功能是饭店的常见功能,饭店根据自身的特点和客源结构,为顾客提供生活用品、旅游纪念品,甚至是高级消耗品及相关服务。

4. 娱乐服务功能 娱乐服务功能是饭店通过举办文化活动、提供康体设施,以服务于顾客休闲、康体为目的的功能。

住宿、餐饮、购物和娱乐是饭店的四大基本功能,也是饭店经营的主体与收入的基本源泉。除此之外,有些饭店还提供交通、通信、会议、商务、游览等方面的服务。

.....

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>