

<<现代饭店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理概论>>

13位ISBN编号：9787810829908

10位ISBN编号：7810829904

出版时间：2008-10

出版时间：北方交通大学出版社

作者：徐文苑

页数：269

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>

## <<现代饭店管理概论>>

### 前言

随着知识经济时代的到来,传统旅游企业的组织和功能、管理理念、营销哲学、经营手段、服务方法等正在受到全面挑战,发生了重大变化。

面对日趋激烈的市场竞争和挑战,旅游业发展的关键在于人才。

目前,旅游企业的管理人员在结构、技能水平、管理水平等方面还难以与迅速发展的旅游业相适应,因此培养适应新世纪旅游业发展需要的管理人才已经成为十分紧迫的问题。

伴随着旅游业的迅速发展,我国的旅游教育事业也取得了很大的发展。

旅游管理专业是应用型专业,只有紧贴旅游业的实际,才会有生命力。

目前,我国高等职业院校的旅游管理专业在知识结构、课程设置、教材建设等方面仍然存在一些急需解决的问题。

为适应旅游业快速发展的需要,我国的旅游管理学科建设必须有较大的发展,教材建设必须与之同步。

本教材适应新时期国内高等职业技术教育对旅游管理专业新教材的需求,同时也满足课程改革及专业建设的需要。

## <<现代饭店管理概论>>

### 内容概要

本教材是高等职业技术学院旅游与饭店管理专业的专业用书。

本教材从饭店的概述入手,详细介绍了饭店管理的基础知识、饭店资源管理、饭店服务质量管理、饭店规范标准与管理、饭店营销与公共管理、绿色饭店管理、饭店品牌管理、饭店经营决策与战略管理等。

为便于教学,本教材采用了较为新颖的编写体例,在各章前设置学习目标,在各章末尾安排了本章要点、复习思考题和与本章内容相关的案例,以利于学生和读者对有关理论的理解和巩固所学的知识。

本教材面向旅游与饭店管理专业的工作实际,是高等职业技术学院旅游与饭店管理专业的必备教材,同时也可供在职培训和从事相关工作的人员参考使用。

## <<现代饭店管理概论>>

### 书籍目录

第1章 饭店管理概述 1.1 饭店概述 1.1.1 饭店与饭店产品 1.1.2 饭店业的历史沿革 1.1.3 饭店的分类与等级 1.1.4 饭店业的发展趋势 1.1.5 饭店集团 1.2 饭店管理概述 1.2.1 饭店管理的基本含义 1.2.2 饭店管理的职能 1.2.3 饭店管理的基本方法 1.2.4 饭店管理的理论基础 思考题

第2章 饭店资源管理 2.1 饭店人力资源管理 2.1.1 饭店人力资源管理的内涵 2.1.2 饭店人力资源管理的任务、内容与流程 2.1.3 饭店人力资源管理的核心理念 2.1.4 饭店人力资源的开发与利用

2.2 饭店财力资源管理 2.2.1 饭店财力资源管理的方法 2.2.2 饭店预算管理 2.2.3 饭店营业收入管理 2.2.4 饭店收益管理 2.2.5 饭店成本控制管理 2.2.6 饭店财务分析方法 2.3 饭店物力资源管理 2.3.1 饭店物资管理 2.3.2 饭店设备管理 2.4 饭店信息资源管理 2.4.1 饭店信息管理 2.4.2 饭店管理信息系统 2.5 饭店形象管理 2.5.1 饭店形象的构成 2.5.2 饭店形象的塑造

思考题第3章 饭店服务质量管理 3.1 饭店服务质量管理概述 3.1.1 饭店服务质量的构成内容 3.1.2 饭店服务质量的特点 3.1.3 饭店服务质量的衡量标准 3.1.4 饭店服务质量管理方法 3.1.5 饭店服务质量保证和评价体系 3.2 追求卓越与管理 3.2.1 顾客满意是企业追求的第一目标 3.2.2 员工满意是企业追求的重要目标 3.2.3 “两个满意”是企业追求的更高目标 思考题第4章 饭店规范标准与管理 4.1 饭店产品标准管理 4.1.1 饭店的设施设备标准 4.1.2 饭店的劳务活动质量标准 4.2 饭店服务程序管理 .....第5章 饭店营销与公关管理第6章 绿色饭店管理第7章 饭店品牌管理第8章 饭店经营决策与战略管理参考文献

## &lt;&lt;现代饭店管理概论&gt;&gt;

## 章节摘录

第1章 饭店管理概述 1.1 饭店概述 1.1.1 饭店与饭店产品 1.饭店的基本含义 “饭店”（Hotel）一词源于法语，原指招待贵宾的乡间别墅，后来欧美国家沿用了这一名称，泛指所有商业性的住宿设施。

饭店在中国的称谓不完全一样，如饭店、宾馆和酒店等。

这里所讲的饭店，无论其设施是简单还是豪华，它至少要具备食宿兼备的功能。

就概念而言，饭店是一个以提供服务为主的综合性服务企业。

饭店是指能够接待顾客，为顾客提供吃、住、行、游、购、娱、通信、商务和其他服务的综合性服务企业。

根据饭店的这些特性，国外的一些权威辞典对饭店下过这样一些定义：“饭店一般地说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

”——《科利尔百科全书》 “饭店是装备好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料及其他的服

务。”——《美利坚百科全书》 “饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿，也往往提供膳食的建筑物。

”——《大不列颠百科全书》 “饭店是提供住宿，也经常提供膳食与某些其他服务的设施，以接待外出旅游者和非永久性居住的人。

”——《韦伯斯特美国英语新世界辞典》 “饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。

”——《牛津插图英语辞典》 综上所述，现代饭店是设施设备完善、功能齐全、智能化控制的综合性群体建筑，是以提供住宿、餐饮、商务、购物、娱乐和健身等不同服务项目为主的系列化多样性产品，从而满足社会大众对社交、休闲、文化、健康需求的大众性、公开型、开放式的服务机构。

2. 饭店产品及其特征 饭店产品是结合有形设施和无形服务的组合体。

有形性也称显形性，即凭借感官可以直接体察的、看得见、摸得着的载体，如饭店的环境、菜肴酒水、客房设备等，这些属于为顾客服务的物质基础。

无形性亦称隐形性，包括服务态度、服务质量、员工素质、礼貌礼节、饭店形象、企业文化等。

饭店向顾客提供的各种商品，更强调有形性产品与无形性服务的高度结合，而且以劳务为主。

现代商业饭店管理大师斯塔特勒指出：“饭店出售一种特殊产品——服务。

”服务是一种特殊商品，与一般商品比较，其特殊性体现在以下几方面。

.....

<<现代饭店管理概论>>

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>