

<<饭店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理概论>>

13位ISBN编号：9787040092899

10位ISBN编号：7040092891

出版时间：2001-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：黄震方

页数：260

字数：400000

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;饭店管理概论&gt;&gt;

## 前言

旅游饭店已伴随时代的步伐迈进了崭新的21世纪。

在市场化、消费化、技术化、生态化和个性化的新时代。

旅游饭店正面临着前所未有的发展机遇，但同时也面临着许多新的挑战。

如何进一步开拓饭店市场，实施多元化营销策略？

如何创新饭店产品。

塑造饭店品牌？

如何提高宾客的满意程度和饭店服务7K准？

如何进行饭店体制改革。

提高饭店经济效益？

如何增加饭店的高科技含量，更好地培养饭店经营管理人才？

如何创建绿色饭店，维护生态环境？

如何迎接经济全球化浪潮对饭店业的挑战，促进饭店业可持续发展等等，都是在新的世纪之初摆在饭店经营管理者面前的新的课题。

因而，迫切需要对饭店经营管理现代化的基本理论与方法作进一步探索。

为此，高等教育出版社不失时机地组织编写了这一教材。

全书共分十一章，分别介绍了旅游饭店概述、饭店建筑与设备、饭店管理的基础理论与基本方法、现代饭店集团、饭店的计划与组织管理、饭店的经营环境与市场营销、饭店产品的管理与创新、饭店服务的质量管理、饭店人力资源的开发与管理、饭店的成本控制与收益管理、计算机在饭店管理中的应用等内容。

本书的主要特点是：博采众长，理论先进，反映了现代旅游饭店经营管理的新观念、新思想、新方法，并具有鲜明的时代特色；体系完整，内容充实，剪系统性强；理论联系实际，具有较强的实践性，并体现了中国旅游饭店的经营管理特色。

本书既是高等学校旅游管理专业教材.又可作为自学考试及旅游饭店管理人员的培训教材.也可作为其他有关业务人员、科研人员和相关企业经营管理人员的参考书。

本书由黄震方主编，负责设计编写大纲和全书的修改与统稿工作。

各章执笔人员如下：第一章、第六章、第七章、第八章，黄震方（南京师范大学）；第二章，吴江（南京师范大学）、黄震方；第三章，王朝辉（安徽师范大学）、黄震方；第四章，王朝辉、王永忠（东南大学）；第五章、第九章，黄翔（华中师范大学）；第十章，侯国林（南京师范大学）、黄震方；第十一章，谢雪梅（新疆师范大学）、雷卫中（南京经济学院）。

全书的“本章主要目的”、“本章小结”、“思考题”和“案例”由黄震方编写。

高等教育出版社徐丽萍女士、黎勇奇先生为本书的出版倾注了大量的心血。

南京师范大学旅游系教师吴江、侯国林及研究生徐沙、高宇轩也为本书付出了辛勤的劳动。

谨此一并致谢！

## <<饭店管理概论>>

### 内容概要

本书是高等学校旅游管理专业系列教材之一。

全书共分十一章，分别介绍了旅游饭店概述、饭店建筑与设备、饭店管理的基础理论与基本方法、现代饭店集团、饭店的计划与组织管理、饭店的经营环境与市场营销、饭店产品的管理与创新、饭店服务质量管理、饭店人力资源的开发与管理、饭店的成本控制与收益管理、计算机在饭店管理中的应用等内容。

每章均配有本章主要目的、本章小结、思考题与案例分析。

该书理论充实，观点新颖，内容丰富，体系完整，理论联系实际，实践应用性强。

本书既可作为高等学校旅游管理专业教材，又可作为自学考试及旅游饭店管理人员的培训教材，也可作为其他有关业务人员、科研人员和相关企业经营管理人员参考用书。

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 旅游饭店概述 第一节 饭店的涵义与功能 第二节 饭店的作用与特点 第三节 饭店的类型与等级  
第四节 饭店发展简史 第五节 中国旅游饭店的现状与发展趋势第二章 饭店建筑与设备 第一节 饭店建筑与结构布局 第二节 饭店设备系统 第三节 饭店建筑与设备的发展趋势第三章 饭店管理的基础理论与基本方法 第一节 饭店管理的概念 第二节 饭店管理的基础理论 第三节 现代饭店管理者的新思维与新观念 第四节 饭店管理的基本职能 第五节 饭店管理的基本内容 第六节 饭店管理的基本方法第四章 现代饭店集团 第一节 饭店集团的概念与发展过程 第二节 饭店集团的优势 第三节 饭店集团的形式 第四节 中国旅游饭店的集团经营第五章 饭店的计划与组织管理 第一节 饭店的计划及其编制方法 第二节 饭店的决策与战略管理 第三节 饭店的组织结构 第四节 饭店的组织制度第六章 饭店的经营环境与市场营销 第一节 饭店的经营环境 第二节 饭店的市场营销第七章 饭店产品的管理与创新 第一节 饭店产品的构成与特点 第二节 饭店产品的分析与定位 第三节 饭店产品的动态调整与产品创新第八章 饭店服务的质量管理 第一节 饭店服务的涵义 第二节 饭店服务优势的建立途径 第三节 饭店服务质量的检查与控制第九章 饭店人力资源的开发与管理 第一节 人力资源开发的涵义 第二节 饭店员工的招聘 第三节 饭店员工的培训 第四节 饭店员工的激励第十章 饭店的成本控制与收益管理 第一节 饭店的成本控制 第二节 饭店的营业收入与利润管理第十一章 计算机在饭店管理中的应用 第一节 饭店计算机管理信息系统简介 第二节 饭店计算机管理信息系统的功能 第三节 旅游电子商务 第四节 饭店计算机管理展望附录 旅游涉外饭店星级的划分及评定参考书目

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：（3）饭店管理信息系统普遍应用。

它是一种以计算机为硬件支撑的集成化人机系统，利用电脑技术、信息技术为饭店的管理与决策提供支持。

一般管理系统包括前台管理子系统、后台管理子系统、决策支持子系统和扩展功能子系统组成。

通过饭店管理信息系统的应用，能实现无纸化办公，并提高工作效率和减少会议时间。

将来的发展趋势将会结合设备的状态控制系统，真正实行饭店业务管理的全部电脑化。

（4）强调设备的综合管理。

饭店设备管理也不断吸收着新的观念、新的理论、新的方法，强调设备的综合管理和全员管理，日常维修更突出预知性，向精细化方向发展，维修人员知识含量提高，而数量下降。

并可能出现饭店间的维修力量的联合和社会专门的维护保养公司，参与到饭店设备的维修工作中来。

本章小结1.饭店建造最重要的因素是地点，饭店建筑选址应选择在经济较为发达、交通便利、接近市中心或闹市区的地区或环境安静、具有一定私密性的地区和风景优美的旅游胜地。

2.饭店的正常运转，获取双重效益，不仅取决于高质量服务，而且也取决于饭店内部的结构布局。

结构布局合理，空间流线布置妥当、功能完善的饭店无疑是获得成功的基本保证。

3.饭店设备系统的特点一是投资额大、种类繁多，二是技术先进，维持费用高，三是直接构成饭店产品，更新周期短。

4.饭店的设备系统包括：给排水系统、供配电系统、供热系统、空调/制冷/通风系统、厨房设备、洗衣房设备、消防报警系统、计算机及通讯系统、音像系统、电梯系统及康乐等设备。

5.饭店建筑设计的发展趋势在于不断探索新的创作思路，突破陈套、锐意创新。

但其内部的结构、功能布局都不会有质的改变，新的设计只会更加突出人文关怀的思想，更加符合宾客的需要，更加表现出社会时尚的发展潮流。

6.饭店设备的发展趋势主要体现在饭店设备向高新技术方向发展，知识含量逐步提高；饭店设备越来越依赖于状态控制系统；饭店管理信患系统普遍应用。

## <<饭店管理概论>>

### 编辑推荐

《饭店管理概论(旅游管理专业)》的主要特点是：博采众长，理论先进，反映了现代旅游饭店经营管理的新观念、新思想、新方法，并具有鲜明的时代特色；体系完整，内容充实，系统性强；理论联系实际，具有较强的实践性，并体现了中国旅游饭店的经营管理特色。

<<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>