

<<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：9787303081462

10位ISBN编号：7303081461

出版时间：2007-2

出版时间：北京师范大学出版社

作者：徐文苑，贺湘辉 主编

页数：292

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>

## <<饭店管理概论>>

### 内容概要

本书从饭店管理概述入手，详细介绍了饭店管理基础知识、饭店管理基本职能、绿色饭店管理、饭店服务质量管理、饭店后勤保障管理、饭店信息化管理、饭店品牌管理、饭店管理集团化等。为便于教学，本书采用了较为新颖的教材编写体例，在各章前有学习目标，中间穿插相关阅读材料，各章末尾安排了与该章内容相关的案例、本章要点、思考与练习，以利于读者对有关理论的理解和巩固所学的知识。

本书面向旅游与饭店管理行业的工作实际编写，是高职高专院校旅游与饭店管理专业的必备教材，也可供在职培训和从事相关工作的人员参考使用。

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店管理概述 第一节 饭店的产生与发展 一、饭店与饭店产品 二、世界饭店业的产生与发展 三、中国饭店业的产生与发展 四、饭店的分类与等级 第二节 饭店管理的含义、内容与职能 一、饭店管理的基本含义及内容 二、饭店管理的基本职能 第二章 饭店组织管理 第一节 饭店组织管理概述 一、饭店组织结构 二、饭店组织制度 第二节 饭店定员编制 一、制定工作定额 二、编制定员的基本方法 第三节 饭店企业文化建设 一、饭店企业文化的含义 二、饭店企业文化的作用 三、饭店企业文化的认知 四、饭店企业文化的构筑 五、饭店企业文化建设的途径和方法 六、饭店企业文化的变革与创新 第三章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务与饭店服务质量 一、饭店服务的定义与特性 二、饭店服务质量的构成要素 三、饭店服务质量的特点 四、饭店服务质量的衡量 第二节 饭店服务质量管理方法 一、饭店服务质量分析方法 二、饭店服务质量管理方法 三、提高饭店服务质量的方法 第三节 饭店服务质量评价体系 一、饭店服务质量评价的内容与范围 二、饭店服务质量评价的准则 三、饭店服务质量的评价主体 第四节 顾客满意与顾客价值 一、顾客满意 二、顾客价值 三、客人投诉与处理 第四章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 一、饭店人力资源管理的概念 二、饭店人力资源管理的特点 三、饭店人力资源管理的任务 第二节 饭店人力资源规划 一、饭店人力资源规划的概念 二、饭店人力资源规划的目的 三、饭店人力资源规划的内容 四、饭店人力资源规划的程序 第三节 饭店人力资源招聘与配置 一、饭店人力资源招聘与配置的相关知识 二、饭店人力资源招聘与配置的策略 第四节 饭店员工培训 一、饭店员工培训的含义 二、饭店员工培训的意义 三、培训的分类 四、培训计划与实施 第五节 饭店员工绩效考评 一、饭店员工绩效考评的概念 二、饭店员工绩效考评的内容 三、饭店员工绩效考评的流程 第六节 饭店薪酬管理 一、饭店薪酬管理的概念 二、饭店薪酬管理的作用 三、饭店薪酬管理系统 第五章 饭店营销管理 第一节 饭店营销管理概述 一、市场营销的概念 二、饭店市场营销的概念 三、现代饭店市场营销的特点 四、饭店营销的现代观念 第二节 饭店营销组合策略 一、产品策略 二、价格策略 三、营销渠道策略 四、促销策略 第三节 饭店市场营销新概念 一、绿色营销 二、内部营销 三、网络营销 四、关系营销 第六章 饭店后勤保障管理 第一节 饭店物资管理 一、物资用品保障管理的工作方针和任务 二、物资用品定额 三、物资用品采购保障管理 四、物资用品日常使用保障管理 五、物资用品库房管理 第二节 饭店设备管理 一、饭店设备保障管理的特点、任务和原则 二、饭店设备配置保障管理 三、饭店设备日常维修保障管理 四、饭店设备专修检修保障管理 五、饭店设备更新与改造管理 第三节 饭店安全管理 一、饭店安全保障管理的工作方针和任务 二、饭店消防安全保障管理 三、饭店安全防范与保障管理 四、饭店安全事故处理 五、饭店危机管理 第七章 饭店信息管理 第一节 饭店信息管理概述 一、饭店信息的含义 二、饭店信息的特征、分类及其作用 三、饭店信息管理 第二节 饭店信息化与信息化饭店 一、饭店信息化 二、信息化饭店 第三节 饭店管理信息系统 一、饭店管理信息系统引起的饭店变革 二、饭店管理信息系统的优势 三、饭店管理信息系统的结构与功能 第四节 信息技术在饭店中的其他应用 一、网络订房与网络营销 二、IC卡技术在饭店管理中的应用 三、客房VOD视频服务系统 四、电子菜单与电子点菜 五、虚拟员工之家 六、饭店办公自动化系统(OA) 第八章 绿色饭店管理 第一节 绿色饭店概述 一、绿色饭店的含义 二、绿色饭店的产生与发展 三、绿色饭店的具体要求 四、绿色饭店的基本原则 第二节 绿色饭店的创建 一、创建绿色饭店的必要性 二、绿色饭店的理论体系 三、创建绿色饭店的思路 第九章 饭店品牌经营 第一节 饭店品牌概述 一、饭店品牌的产生与发展 二、饭店品牌的概念与特征 三、饭店品牌的功能 四、饭店品牌经营 第二节 饭店品牌定位 一、品牌定位的内涵 二、饭店品牌定位的原则 三、饭店品牌定位策略 四、饭店品牌定位步骤 第三节 饭店品牌的推广与维护 一、饭店品牌的推广 二、饭店品牌的维护 三、饭店品牌扩张 第十章 饭店管理集团 第一节 饭店集团的产生和发展 一、饭店集团的含义 二、国际饭店集团的产生与发展 三、饭店集团化经营的主要形式 第二节 饭店集团化经营的特色与优势 一、饭店集团的经营管理特色 二、饭店集团经营的主要优势 第三节 中国饭店集团的产生与发展 一、中国饭店集团的产生 二、中国饭店集团化发展的环境因素 三、中国饭店集团的经营与发展 参考文献 第一章 饭店管理概

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

述 第一节 饭店的产生与发展 一、饭店与饭店产品 二、世界饭店业的产生与发展 三、中国饭店业的产生与发展 四、饭店的分类与等级 第二节 饭店管理概述 一、饭店管理的基本含义及内容 二、饭店管理的基本职能 第二章 饭店组织管理 第一节 饭店组织管理概述 一、饭店组织结构 二、饭店组织制度 第二节 饭店定员编制 一、制定工作定额 二、编制定员的基本方法 第三节 饭店企业文化建设 一、饭店企业文化的含义 二、饭店企业文化的作用 三、饭店企业文化的认知 四、饭店企业文化的构筑 五、饭店企业文化建设的途径和方法 六、饭店企业文化的变革与创新 第三章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务与饭店服务质量 一、饭店服务的定义与特性 二、饭店服务质量的概念与构成要素 三、饭店服务质量的特点 四、饭店服务质量的衡量 第二节 饭店服务质量管理方法 一、饭店服务质量分析方法 二、饭店服务质量管理方法 三、提高饭店服务质量的方法 第三节 饭店服务质量评价体系 一、饭店服务质量评价的内容与范围 二、饭店服务质量评价的准则 三、饭店服务质量的评价主体 第四节 顾客满意与顾客价值 一、顾客满意 二、顾客价值 三、客人投诉与处理 第四章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 一、饭店人力资源管理的概念 二、饭店人力资源管理的特点 三、饭店人力资源管理的任务 第二节 饭店人力资源规划 一、饭店人力资源规划的概念 二、饭店人力资源规划的目的 三、饭店人力资源规划的内容 四、饭店人力资源规划的程序 第三节 饭店人力资源招聘与配置 一、饭店人力资源招聘与配置的相关知识 二、饭店人力资源招聘与配置的策略 第四节 饭店员工培训 一、饭店员工培训的含义 二、饭店员工培训的意义 三、培训的分类 四、培训计划与实施 第五节 饭店员工绩效考评 一、饭店员工绩效考评的概念 二、饭店员工绩效考评的内容 三、饭店员工绩效考评的流程 第六节 饭店薪酬管理 一、饭店薪酬管理的概念 二、饭店薪酬管理的作用 三、饭店薪酬管理系统 第五章 饭店营销管理 第一节 饭店营销管理概述 一、市场营销的概念 二、饭店市场营销的概念 三、现代饭店市场营销的特点 四、饭店营销的现代观念 第二节 饭店营销组合策略 一、产品策略 二、价格策略 三、营销渠道策略 四、促销策略 第三节 饭店市场营销新概念 一、绿色营销 二、内部营销 三、网络营销 四、关系营销 第六章 饭店后勤保障管理 第一节 饭店物资管理 一、物资用品保障管理的工作方针和任务 二、物资用品定额 三、物资用品采购保障管理 四、物资用品日常使用保障管理 五、物资用品库房管理 第二节 饭店设备管理 一、饭店设备保障管理的特点、任务和原则 二、饭店设备配置保障管理 三、饭店设备日常维修保障管理 四、饭店设备专修检修保障管理 五、饭店设备更新与改造管理 第三节 饭店安全管理 一、饭店安全保障管理的工作方针和任务 二、饭店消防安全保障管理 三、饭店安全防范与保障管理 四、饭店安全事故处理 五、饭店危机管理 第七章 饭店信息管理 第一节 饭店信息管理概述 一、饭店信息的含义 二、饭店信息的特征、分类及其作用 三、饭店信息管理 第二节 饭店信息化与信息化饭店 一、饭店信息化 二、信息化饭店 第三节 饭店管理信息系统 一、饭店管理信息系统引起的饭店变革 二、饭店管理信息系统的优势 三、饭店管理信息系统的结构与功能 第四节 信息技术在饭店中的其他应用 一、网络订房与网络营销 二、IC卡技术在饭店管理中的应用 三、客房VOD视频服务系统 四、电子菜单与电子点菜 五、虚拟员工之家 六、饭店办公自动化系统(OA) 第八章 绿色饭店管理 第一节 绿色饭店概述 一、绿色饭店的含义 二、绿色饭店的产生与发展 三、绿色饭店的具体要求 四、绿色饭店的基本原则 第二节 绿色饭店的创建 一、创建绿色饭店的必要性 二、绿色饭店的理论体系 三、创建绿色饭店的思路 第九章 饭店品牌经营 第一节 饭店品牌概述 一、饭店品牌的产生与发展 二、饭店品牌的概念与特征 三、饭店品牌的功能 四、饭店品牌经营 第二节 饭店品牌定位 一、品牌定位的内涵 二、饭店品牌定位的原则 三、饭店品牌定位策略 四、饭店品牌定位步骤 第三节 饭店品牌的推广与维护 一、饭店品牌的推广 二、饭店品牌的维护 三、饭店品牌扩张 第十章 饭店管理集团 第一节 饭店集团的产生和发展 一、饭店集团的含义 二、国际饭店集团的产生与发展 三、饭店集团化经营的主要形式 第二节 饭店集团化经营的特色与优势 一、饭店集团的经营管理特色 二、饭店集团经营的主要优势 第三节 中国饭店集团的产生与发展 一、中国饭店集团的产生 二、中国饭店集团化发展的环境因素 三、中国饭店集团的经营与发展 参考文献

<<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>