

<<现代饭店经营管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店经营管理>>

13位ISBN编号：9787306034182

10位ISBN编号：7306034189

出版时间：2009-8

出版时间：中山大学出版社

作者：魏卫

页数：307

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>

<<现代饭店经营管理>>

前言

在迎接全球化浪潮的挑战和适应旅游业快速发展态势的背景下，深化高等旅游教育改革势在必行。

饭店管理是高等旅游管理教育的核心课程之一，在我国旅游产业发展和高等旅游教育转型的关键时期，为配合我国“十二五”期间旅游人才发展战略的实施，并服务全国旅游院校对培养专业复合型经营管理人才的需要，我们对《现代饭店经营管理》一书在第一版的基础上进行了修订。

《现代饭店经营管理》（第二版）教材保留了第一版教材的编写体例和部分章节，它具有以下特点：第一，教材内容选择具有系统性、科学性和前瞻性的特点。

第二版教材对第一版的框架体系进行了完善，更新了部分章节中陈旧的内容，增加了饭店业发展的新业态、饭店管理理论、饭店营销管理、饭店投资与设备管理与饭店网络预订系统等新内容，并对第一版教材的一些章节进行了合并、修改和补充，使知识结构更为合理，能更好地反映饭店管理领域理论研究和实践发展的前沿动态。

第二，教材具有理论与实践结合紧密、理论阐述深入浅出的特点。

第二版教材参考了国内外大量相关信息资料，对国内外饭店管理的实践进行了总结，使读者在系统了解饭店管理基本原理的基础上，能同时吸收国际饭店管理的前沿知识与管理技术，为今后对饭店经营管理进行全方位、深层次的研究和运用奠定基础。

第三，教材具有可读性强、启发性强、实用性强的特点。

第二版教材框架合理、体系清楚、重点突出、详略得当，在介绍饭店管理的一般理论、理念、方法的基础上，配有一定量的补充阅读材料和案例，有利于激发读者的学习兴趣并扩充他们的知识量。

本书适合作为大专院校旅游管理专业学生教材用书以及饭店行业从业者的培训和自学教材。

<<现代饭店经营管理>>

内容概要

《现代饭店经营管理（第二版）》是旅游管理与饭店管理专业的核心主干课程适用教材之一。全书共分十二章，分别从现代饭店概述、饭店管理的理论与方法、饭店组织结构与管理制度、饭店服务质量管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店督导管理、饭店财务管理、饭店投资与设备管理、饭店安全与危机管理、饭店信息系统管理、饭店集团化与管理合同几个方面系统介绍了饭店的经营运作方法以及管理知识。

《现代饭店经营管理（第二版）》力求反映当今饭店业发展的最新动态，涵盖饭店经营管理的一般规律，并突出饭店管理实务的运用，具有新颖性、系统性、理论与实务兼备的特点。可以使读者对饭店管理建立起准确全面的概念，掌握饭店管理的基础和前沿理论，全面了解饭店横向的职能管理和纵向的业务管理内容，熟悉饭店管理过程和各阶段的主要工作方法。

《现代饭店经营管理（第2版）》既可作为普通高等旅游管理教育的通用教材，还可以作为饭店行业从业者使用的参考书。

<<现代饭店经营管理>>

书籍目录

第一章 现代饭店概述第一节 饭店的概念和特征一、饭店的概念二、饭店产品的内涵和特点三、饭店企业的内涵和特征四、饭店产业的界定和基本特征第二节 饭店的分级与分类一、饭店分级的重要性和必要性二、饭店分级的内容三、我国星级饭店的评定标准四、现代饭店的分类五、世界最佳饭店的评选与标准第三节 饭店业发展新趋势一、会议饭店的兴起二、漂浮的海上饭店——邮轮业三、酒店式公寓四、产权式酒店本章小结关键概念习题第二章 现代饭店管理的理论与方法第一节 现代饭店经营管理的主要内容一、现代饭店经营管理的基本内涵二、现代饭店经营管理的功能系统三、现代饭店经营管理的内容纲要第二节 我国饭店经营管理模式一、我国饭店经营管理的任务二、我国饭店经营管理的方法第三节 现代饭店管理的基础理论一、管理理论二、旅游学理论三、旅游经济学理论四、相关基础理论的新趋势本章小结关键概念习题第三章 现代饭店组织机构与管理制度第一节 现代饭店组织的概念和功能一、现代饭店组织的概念二、现代饭店组织的功能第二节 现代饭店组织的建立原则和组织形式一、现代饭店组织管理的概念二、现代饭店的静态组织要素三、现代饭店的动态组织要素四、现代饭店组织设计的原则五、现代饭店组织的机构设置与职权分配一、现代饭店组织的机构设置二、现代饭店组织的职权分配第四节 现代饭店的正式组织与非正式组织一、现代饭店的正式组织二、现代饭店的非正式组织第五节 现代饭店的运行机制与管理制度一、现代饭店的行政管理体制二、现代饭店的管理制度本章小结关键概念习题第四章 饭店服务质量管理第一节 饭店服务质量的特点与意义一、饭店服务质量的特点二、饭店服务质量的意义第二节 饭店服务质量的内容与要求一、设备设施状况二、服务水平三、饮食质量四、安全状况五、环境氛围第三节 全面质量管理与ISO9000标准一、饭店全面质量管理的概念二、饭店全面质量管理的基本原则三、ISO9000系列标准与全面质量管理第四节 饭店服务的过程控制与质量管理一、预先质量控制二、现场质量控制三、反馈质量控制本章小结关键概念习题第五章 饭店营销管理第一节 饭店营销概述一、饭店营销的概念二、饭店营销管理的主要内容第二节 饭店营销管理理念一、绿色营销二、内部营销三、顾客满意营销四、关系营销第三节 饭店营销战略管理一、形象制胜战略二、主题营销战略三、品牌支撑战略四、网络营销战略五、营销组合战略本章小结关键概念习题第六章 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意义二、饭店人力资源管理的目标三、饭店人力资源管理的基本模式第二节 饭店人力资源开发与培训管理一、饭店员工素质的标准二、饭店员工招聘是人力资源开发的基础三、饭店员工培训管理是人力资源开发的重要手段第三节 饭店对员工的激励与报酬一、饭店对员工的激励二、激励的方法与应用第四节 饭店对员工的考核与评估一、饭店对员工考核的方法二、饭店对员工的评估本章小结关键概念习题第七章 饭店督导管理第一节 饭店督导管理的方法和作用一、饭店督导管理的方法二、督导在饭店管理中的作用第二节 饭店对员工投诉与冲突的处理一、对建设性冲突的处理.....第八章 饭店财务管理第九章 饭店投资与设备管理第十章 饭店安全与危机管理第十一章 饭店信息系统管理第十二章 现代饭店集团化与管理合同附录主要参考文献

<<现代饭店经营管理>>

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>