

<<饭店管理基础>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理基础>>

13位ISBN编号：9787308069694

10位ISBN编号：7308069699

出版时间：2009-9

出版时间：浙江大学出版社

作者：阮晓明

页数：162

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>

<<饭店管理基础>>

前言

饭店业是我国对外开发以来发展最迅速、国际化程度最高的朝阳产业。随着我国经济的快速发展，饭店业面临着前所未有的发展机遇和挑战。

为了更好地培养未来高素质的饭店管理人才，满足高职高专饭店管理专业教学和饭店从业人员学习培训饭店管理知识的需要，编者在综合了多年教学经验，参考与借鉴了众多国内饭店业专家，前辈的研究成果的基础上，编写了这本《饭店管理基础》。

本书在“工学结合”教学改革背景下，立足于当前学生现状和市场实际需求，根据“够用适用”的原则，突出技术应用能力与职业素养的训练，力求使学生能更好地掌握并运用相关理论及加深对专业知识的理解。

本书将饭店知识与饭店管理的知识的内容有机整合，将探究式、互动式、开放式的教学内容融入教材之中，充分体现教师的主导性和学生的主体性。

全书内容合理、新颖，把“简化理论阐述，着重实际训练”放在首位，突出了能力本位的特点。

本书在编写体例和编排形式的设计上，做了尝试。

各章首先提出本章的知识与能力目标，每一节由“案例导读”引入，提出了各节所要叙述的基本内容和所要解决的基本问题。

文中将相关知识的延展、资料、小案例等以相关链接的形式列出，生动活泼，便于学生学习。

每章后安排的思考与训练，以能力训练为主，着力训练学生饭店管理技术应用能力，强化职业素养。根据本书的内容安排，建议该课程课时为28~56学时。

<<饭店管理基础>>

内容概要

本书是根据“工学结合”的教学改革需要进行编写的。

全书立足于当前学生现状和实际岗位的工作需要，在内容选取上以够用、适用为主，把“简化理论阐述，着重实际训练”放在首位，突出了能力本位的特点。

该书共分八章，将饭店知识与饭店管理的知识的内容有机整合，包括饭店与饭店集团、饭店管理基本知识与方法、饭店业务管理、饭店计划管理、饭店的组织管理与沟通协调、饭店人力资源管理、饭店服务与服务质量管理、饭店的形象管理与企业文化等内容，每一节由“案例导读”引入，提出了各节所要叙述的基本内容和所要解决的基本问题。

文中将相关知识的延展、资料、小案例等以相关链接的形式列出，生动活泼，便于学生学习。

<<饭店管理基础>>

书籍目录

第一章 饭店与饭店集团 第一节 饭店与饭店产品 第二节 饭店的起源、发展及趋势 第三节 饭店的分类与评级 第四节 饭店集团第二章 饭店管理基本知识与方法 第一节 饭店管理的基本知识 第二节 饭店管理的基本方法第三章 饭店业务管理 第一节 饭店管理业务构成 第二节 饭店业务运行组织 第三节 饭店业务运行管理第四章 饭店计划管理 第一节 饭店计划管理与类型 第二节 饭店计划编制与实施第五章 饭店的组织管理与沟通协调 第一节 饭店组织管理 第二节 饭店沟通与协调第六章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理含义及内容 第二节 饭店人力资源开发与利用 第三节 饭店员工激励第七章 饭店服务与服务质量管理 第一节 饭店服务 第二节 饭店服务质量管理第八章 饭店的形象管理与企业文化 第一节 饭店形象管理 第二节 饭店的企业文化

章节摘录

希尔顿饭店王国的建立开始于1919年康拉德·希尔顿先生投资5000美元买下的一幢红色砖结构的小旅馆。

经过80余年的经营与发展，希尔顿饭店集团以全面而优质的服务，严格而高效的管理和超群的经济效益在同行中享有盛名。

希尔顿国际饭店公司成立于1948年，当时是希尔顿饭店公司的一个独立的子公司，1964年，从希尔顿饭店公司中独立出来。

目前，希尔顿饭店公司和希尔顿国际饭店公司已经是两家独立的饭店联号，但它们共同享有希尔顿这一世界著名的商标和希尔顿预订系统。

另外，目前饭店集团经营的一个主要形式——管理合同的雏形来自于希尔顿集团同波多黎各合作经营时使用的利润共享租赁。

后来，希尔顿集团把这种租赁转变为现代的管理合同形式。

希尔顿饭店集团的成功得益于其不断创新的管理模式，主要体现在以下几个方面。

1. 细分目标市场. 提供多样化的产品 在对顾客做细致分类的基础上，希尔顿采用品牌延伸的方式把联号集团的饭店分成不同质量和档次的饭店，以满足不同顾客的需求。

目前，希尔顿集团的饭店主要有七类，即机场饭店、商务饭店、会议饭店、全套间饭店、度假区饭店、希尔顿假日俱乐部和希尔顿花园饭店。

其中希尔顿花园饭店因为价位适中、环境优美，深得全家旅游和长住商务客人的喜欢。

除此以外，希尔顿还在产品的开发上越来越多地采取亲近客人的策略，并推出各种特色服务项目，包括为情侣庆祝周年或新婚等提供的“浪漫一夜”，为周末度假客人提供的价格优惠的“轻松周末”项目等。

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>