

<<当今饭店业>>

图书基本信息

书名：<<当今饭店业>>

13位ISBN编号：9787503224485

10位ISBN编号：7503224487

出版时间：2004-10

出版时间：中国旅游

作者：rocco m

页数：585

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>

## <<当今饭店业>>

### 内容概要

目前,全世界有60多个国家引进了AH&LA的教材,有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。

全球45个国家有120多个授权机构为饭店35个重要岗位颁发AH&LA职业资格证书,该证书在饭店业内享有最高的专业等级。

中国旅游出版社引进了AH&LA系列教材,使读者能够从中见识到饭店工作的真正挑战,并能从中获得解决实际问题的方法和技巧的训练,它将帮助您全面了解国际现代化饭店的管理与运作实务,提高饭店经营和管理的专业水准。

## <<当今饭店业>>

### 作者简介

Rocco M. Angelo (罗科·M·安吉洛) 佛罗里达国际大学饭店管理学院副院长、注册饭店管理师 (CHA)。

安吉洛先生有6年时间在纽约的莱文索尔和霍华茨管理咨询服务公司任经理, 负责管理和指导经济方面的可行性研究、饭店和餐馆经营和控制分析以及美国、加拿大和加勒比地区的旅游研究。

安吉洛先生在福特汉姆大学和康奈尔大学饭店管理学院获得理学学士学位, 在迈阿密大学获得工商管理硕士学位。

他曾在康奈尔大学、纽约大学、瑞士格里恩国际中心讲授课程。

Andrew N. Vladimir (安德鲁·N·弗拉迪米尔) 弗拉迪米尔先生在耶鲁大学获文学学士学位, 在佛罗里达国际大学饭店管理学院获理学硕士学位, 是哈佛大学商学院高级管理课程的毕业生和注册饭店培训师 (CHE)。

现在是佛罗里达国际大学饭店管理学院的副教授, 讲授服务管理、游轮公司管理、营销沟通和促销策略等课程。

李昕, 教授。

1982年本科毕业于大连理工大学科技英语专业, 后在美国和加拿大分别攻读教育学和管理学学位, 获美国得克萨斯理工大学 (Texas Tech University) 教育学硕士学位和加拿大萨斯卡彻温大学

(University of Saskatchewan) 哲学博士学位。

现任大连大学旅游学院院长。

曾主持多项辽宁省和大连市的旅游规划和开发项目, 还主审过多部英语口语教材。

## <<当今饭店业>>

### 书籍目录

作者简介前言学习教育学院课程的提示序言：旅游简史第一部分 导言1.服务产生差别什么是服务服务行业中的管理与营销面临的挑战产品的性质·顾客在生产中的作用·人是产品的一部分·保持质量控制·没有库存·时间的重要性·不同的销售渠道在不尽如人意的条件下提供最佳服务战略计划·生产能力受约束的行业中应对挑战的计划服务的战略眼光瞄准一个细分的市场·重视服务战略兑现服务承诺提供优质服务的关键·迪斯尼风格的服务小结注释主要术语复习题网址2.旅行和旅游业变化中的世界旅行和旅游业的性质旅行和旅游行业中的各种相互关系人们为什么要旅行心理分析研究旅游的社会影响旅游开发计划小结注释主要术语复习题网址3.探索饭店业的职业今天的饭店业住宿业·餐饮服务业饭店业的职业选择一个行业部门职业选择住宿业·餐饮服务·俱乐部·游轮公司寻找工作你首先需要的工作小结注释主要术语复习题网址附录A 主要的饭店管理岗位第二部分 饭店的组织第三部分 饭店的管理

## &lt;&lt;当今饭店业&gt;&gt;

## 章节摘录

管理的一个重要方面是测量绩效水平，如果绩效水平达不到企业的目标，则应该采取改正措施。为了保持对组织中各个方面的控制，经理和业主必须首先确定一个可以测量的目标。例如，组织可以确定一个工资占收入30%的目标，即，在经营计划中薪金和其他工资成本占销售收入的30%以下。

计划还规定2%以下的偏差是可以接受的，但不允许超过2%。

如果工资成本超过32%，管理部门就必须采取措施。

理想的控制系统使经理能够在出现严重问题之前迅速发现并纠正经营预算的偏差（或者其他管理标准）。

饭店经理完成这项任务的方法之一是建立精确的预测系统。

继续以工资为例，通过非常精确地预测某一时期可能达到的销售额，经理可以调整员工配置水平以达到工资目标。

例如，如果餐厅经理从过去的销售记录中了解到，2月份的星期一晚上，餐厅可能只有100人就餐，那么，所需的餐饮服务人员和厨师的数量就不必进行猜测，可以周密地进行计划。

当然，饭店当前的客房入住率和其他情况也应该考虑在内。

在大多数情况下都是在问题发生后很长时间才采取纠正措施。

偏离饭店目标与采取纠正措施之间的时间间隔越长，控制系统就越软弱，收入损失和成本提高的潜在因素就越大。

培训在控制系统中起关键作用。

前台工作人员和餐饮服务人员出现一些失误是不可避免的，因为由人组成的系统是不可能完美无缺的。但是，认真的培训可以最大限度地减少错误，使绩效水平达到标准。

.....

<<当今饭店业>>

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>