

<<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：9787509503454

10位ISBN编号：7509503450

出版时间：2008-1

出版时间：中国财政经济

作者：柏杨

页数：218

字数：282000

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

本书是全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材，是为高职高专院校旅游与酒店管理专业及相关专业开设饭店管理概论课程而编写的。

内容包括：饭店管理概述，饭店的营销环境与市场营销，饭店公共关系，饭店人力资源管理，饭店服务质量管理等。

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的含义与功能 第二节 饭店的类型与等级 第三节 绿色饭店及经济型饭店的发展 思考与练习第二章 饭店管理概述 第一节 饭店管理的理论基础 第二节 饭店管理的含义与方法 第三节 饭店管理的模式 思考与练习第三章 饭店的计划、决策与组织管理 第一节 饭店计划的管理 第二节 饭店决策的管理 第三节 饭店组织的管理 思考与练习第四章 饭店的营销环境与市场营销 第一节 饭店的营销环境 第二节 饭店市场营销 第三节 饭店客户关系管理 思考与练习第五章 饭店产品的管理与创新 第一节 饭店产品的含义与特点 第二节 饭店产品的构成与定位 第三节 饭店产品的创新 思考与练习第六章 饭店公共关系 第一节 饭店公共关系概述 第二节 饭店公共关系活动一般工作程序 第三节 饭店危机公关 思考与练习第七章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 饭店员工的招聘 第三节 饭店员工的培训 第四节 饭店员工的激励与奖励 第五节 饭店的纪律与惩罚 思考与练习第八章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量管理概述 第二节 饭店服务质量管理模式 第三节 饭店“金钥匙”服务 思考与练习第九章 饭店建筑、物资与设备管理 第一节 饭店建筑与结构布局 第二节 饭店的物资管理 第三节 饭店设备的管理 思考与练习第十章 饭店的成本费用管理与收益管理 第一节 饭店的成本费用管理 第二节 饭店营业收入与利润分配的管理 第三节 饭店收益的管理 思考与练习第十一章 饭店企业文化 第一节 饭店企业文化概述 第二节 饭店企业文化的建设与创新 思考与练习主要参考文献

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 饭店概述 学习目标 理解饭店的含义和主要功能 理解饭店等级的划分并区分不同类型的饭店 了解绿色饭店和经济型饭店的发展现状和发展趋势 关键词 饭店 绿色饭店 经济型饭店 截至2006年底,全国星级饭店总数达到13378家,同比增长11.26%。其中五星级饭店298家,四星级饭店1400家,三星级饭店4993家,二星级饭店6027家,一星级饭店660家。

广东和浙江两个省的星级饭店数量超过了1000家,分别达到1275家和1089家,住居全国第一位和第二位。

〔问题〕 在饭店业快速发展的今天,竞争和压力不断增加,如何应对市场环境,保持整个行业和谐有序发展?

饭店是人们离家在外住宿和就餐的场所,也是旅游业活动最基本的服务设施,是旅游业发展过程中所不可缺少的必需物质基础。

作为旅游业赖以生存和发展的三大支柱之一,对旅游业的发展起到了很大作用。

与此同时,饭店业还会创造大量的就业机会,对保证社会安定、刺激和促进社会的发展、提高整个社会的文明水平等方面都起到一定的作用。

我国饭店业是随着改革开放一起成长起来的新兴产业。

从改革开放到目前为止,我国饭店的建设速度超过了世界上任何一个国家同期的建设速度,同时,我国饭店业的档次结构也发生了根本性的变化,由最初的那种只能提供一食一宿的招待所型饭店,发展成目前规模庞大、档次齐全、类型多样、设施豪华、管理专业的商务型饭店、休闲度假饭店、会展型饭店、饭店业现已成为我国经济发展的重要产业和国民经济新的增长点、我国市场经济的重要组成部分。

美国布法罗斯塔特勒饭店 (Buffalo Statler Hotel), 1908年开业,是号称“美国商业旅馆之王”的埃尔斯沃思·密尔顿·斯塔特勒 (Ellsworth Milton—Statler) 建造并经营的第一家正规饭店。

<<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>