第一图书网, tushu007.com

<<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：9787807660644

10位ISBN编号：7807660643

出版时间：2009-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：曾小力 著

页数：275

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

《饭店管理概论》介绍了饭店管理的理论基础、饭店管理概述、饭店组织管理、饭店从业人员、饭店安全管理、饭店设备管理、饭店服务质量管理等众多知识，书后还附录有中国旅游饭店行业规范，可供参考。
随着社会的进步、旅游业的发展、科学技术的进步，饭店业不论在建筑物、设施、产品、服务还是经营管理方面都不断完善和发展。

本套教材立足于最新中等职业旅游课程教学大纲，采取有新意、重实用、高标准的编写原则，力求体现出以下特点：一是职业教育性，以提高学生的职业素质和能力为出发点，使其通过学习获得相关技术等级和职业资格，提升就业竞争力；二是内容的先进、精简和实用性，结合发展潮流，体现最新趋向，以实用为中心，力戒臃肿深奥，少涉空洞理论，合理设置案例和趣味内容；三是适用于课堂教学，突出中职教学的特点，在教材的内容编排上既充分考虑学生的参与和互动，又兼顾教师的授课效率，统一而又灵活。

<<饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店的概念、功能与作用一、饭店的概念二、饭店的功能三、饭店（业）的作用第二节 饭店发展简史一、世界饭店业发展二、我国饭店业的产生与发展第三节 饭店产品的认识一、饭店产品的概念二、饭店产品的组成三、饭店产品生产上的特点四、饭店产品的特殊性第四节 饭店的分类一、根据饭店规模分类二、根据饭店客源市场及客源特点分类三、世界旅游组织（WTO）的分类法四、根据高低档次分五、根据饭店位置分类六、根据饭店计价方式分类七、根据产权及经营权分类八、新兴的饭店业态第五节 饭店等级评定一、饭店等级评定的依据二、实行饭店等级制度的目的三、饭店的等级符号四、饭店等级评定机构五、我国饭店的星级评定制度六、我国创建白金五星级饭店的原因第六节 我国饭店业的发展现状与趋势一、我国饭店业的发展现状二、我国饭店（业）的发展趋势第二章 饭店管理的理论基础第一节 科学管理理论一、科学管理理论二、一般管理理论三、行政组织体系理论第二节 行为科学理论一、人际关系理论二、人类需要层次论三、X理论和Y理论第三节 现代管理理论一、社会系统理论二、系统管理理论三、决策管理理论四、权变理论五、经验主义学派第四节 现代管理理论新发展一、人本管理二、学习型组织三、企业流程再造四、顾客关系管理第三章 饭店管理概述第一节 政府部门对饭店的管理一、政府部门的管理主体二、管理内容及手段三、存在问题第二节 饭店内部的管理机构一、业主方二、饭店管理公司三、饭店管理当局四、员工代表大会第三节 饭店管理概述一、饭店管理的概念第四章 饭店组织管理第五章 饭店从业人员第六章 饭店安全管理第七章 饭店设备管理第八章 饭店服务质量管理第九章 饭店集团附录：中国旅游饭店行业规范主要参考书目

<<饭店管理概论>>

章节摘录

第一章　饭店概述　　第三节　饭店产品的认识　　一、饭店产品的概念　　（一）从顾客角度看饭店产品的概念　　对宾客来说，饭店产品就是他们需求问题的解决，是欲望的满足和利益的实现，是由物质产品、感觉上的享受、心理上的感受三部分构成的组合产品。

（二）从饭店本身角度看饭店产品的概念　　饭店和其他企业一样，是社会生产产品，满足社会需求。

饭店产品是由饭店本身生产的、为旅居客人在饭店消费期间提供的实用价值的总和。

饭店借助于各种服务设施，通过服务人员的劳动，向客人提供各种旅居生活所需要的实用价值。

它包括饭店的位置、饭店的设施、饭店的服务、饭店的气氛、饭店的形象。

（三）从饭店本质上来看　　根据ISO9000的定义，所谓产品，即“过程的结果”。

饭店业务的主要内容是接待服务。

饭店产品的生产过程使设施设备和服务员的劳务服务结合在一起，产生一种新的使用价值，那就是饭店产品。

饭店生产和销售的只是一种产品，那就是服务，我们通常称为“饭店服务”或“饭店产品”。

……

第一图书网, tushu007.com

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