

<<现代饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理>>

13位ISBN编号：9787811222098

10位ISBN编号：7811222094

出版时间：2008-1

出版时间：7-81122

作者：郑向敏

页数：312

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>

<<现代饭店管理>>

内容概要

现代饭店管理是一门涉及内容广泛、理论性与实践性均较强的专业课程。

本书对现代饭店管理中的现代饭店概念、种类、等级与功能，现代饭店管理的特点与内容等饭店管理概况和饭店管理理论与方法等基本内容用专章形式进行系统全面的分析与阐述，力求能让学生由表及里地对这些内容有较深刻与全面的了解和认识。

<<现代饭店管理>>

书籍目录

第1章 现代饭店管理概述 学习目标 1.1 现代饭店的概念 1.2 现代饭店的种类与等级 1.3 现代饭店的功能、要求与布局 1.4 现代饭店管理的特点与内容 1.5 现代饭店集团 本章小结 关键概念 基本训练 第2章 现代饭店管理理论与方法 学习目标 2.1 现代饭店管理的基本原理 2.2 现代饭店管理的基础理论 2.3 现代饭店管理方法 本章小结 关键概念 基本训练 第3章 现代饭店系统管理 学习目标 3.1 饭店系统管理的概念 3.2 饭店组织管理系统 3.3 饭店计划管理系统 3.4 饭店管理控制系统 3.5 现代饭店系统分析与评价 本章小结 关键概念 基本训练 第4章 现代饭店资源管理 学习目标 4.1 饭店资源概述 4.2 饭店人力资源管理 4.3 饭店财力资源管理 4.4 饭店物力资源管理 4.5 饭店信息资源管理 4.6 饭店时间资源管理 4.7 饭店形象与口碑塑造 本章小结 关键概念 一基本训练 第5章 现代饭店服务管理 学习目标 5.1 饭店服务概述 5.2 饭店服务管理的含义与特征 5.3 饭店服务管理组织与管理内容 5.4 饭店服务营销管理 本章小结 关键概念 基本训练 第6章 现代饭店质量管理 学习目标 6.1 饭店质量概述 6.2 全面质量管理 6.3 饭店交互服务质量管理 6.4 饭店服务质量评价体系 6.5 服务质量承诺与质量保证 6.6 顾客满意与顾客价值 本章小结 关键概念 基本训练 第7章 现代饭店安全管理 学习目标 7.1 现代饭店安全管理概述 7.2 现代饭店安全网络与安全组织 7.3 饭店安全管理的计划、制度与措施 7.4 紧急情况的应对与管理 本章小结 关键概念 基本训练 第8章 现代饭店投资筹划与筹备管理 学习目标 8.1 现代饭店策划与可行性论证概述 8.2 饭店投资策划 8.3 饭店筹建策划 8.4 饭店承运策划 8.5 现代饭店筹备管理 本章小结 关键概念 基本训练 参考文献

章节摘录

第1章 现代饭店管理概述 饭店作为旅游业的主要组成部分，正在发挥越来越重要的作用。饭店的内涵也随着客人需要的发展而不断沿革，消费者对现代饭店的功能、经营管理提出了新的衡量标准，以此为基础，饭店的等级标准也在逐渐提高，现代饭店竞争格局的变化带来现代饭店集团的产生与发展，它对饭店功能的设置与资源管理也提出了更为严格的要求。本章介绍了饭店的概念、种类与等级，饭店的功能、要求与布局，饭店资源和饭店集团、现代饭店管理的特点与内容等内容。

1.1 现代饭店的概念 1.1.1 现代饭店的概念 现代饭店是指向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务，具有涉外性质的商业性公共场所。

1) 综合性服务的概念 饭店综合性服务的概念表明现代饭店与一般企业不同。饭店所提供的产品是多种产品的组合，这些产品既有形产品，又有无形产品；既有一次性消费产品，又有多次性、连续性消费产品，综合性服务的概念不仅表明了饭店产品形式的综合性，而且表明我饭店产品在产、供、销方面的综合性。

在饭店的服务客理中经常提到的 $100-1=0$ 和 $100-1<0$ ，就是现代饭店综合性服务概念是一种反映，现代饭店中的综合性服务概念使饭店的管理呈现困难化。

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>