

<<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：9787811382426

10位ISBN编号：7811382423

出版时间：2009-9

出版时间：西南财经大学出版社

作者：傅广海 主编

页数：254

字数：375000

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

本教材是在西南财经大学出版社的积极倡导下，由我牵头，联合省内外从事饭店管理教学的大学教师和长期在饭店行业从事饭店人力资源管理的业内专家共同编纂的。

本教材突出了饭店管理原理这个主旨，在教材编写体系上“有所为，有所不为”，既尊重学科本身的规律性，对饭店发展历史、功能演变、等级和类型划分、饭店产品特点等进行了概括性的介绍，又避免与后续专业课程重复，没有对主要业务部门的管理进行论述。

作为饭店管理及相关专业的专业基础课，本教材着重讲述了饭店人力资源管理、饭店服务质量管理、饭店成本与价格管理、饭店客源市场管理和饭店企业文化。

此外，本教材也简单介绍了饭店业和饭店产品的创新，展望了饭店业的未来发展趋势。

本教材图文并茂，体例设计较为新颖，不仅适合饭店管理专业本科生学习，而且也可作为饭店从业人员的培训教材。

## <<饭店管理概论>>

### 书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的含义、功能及饭店业的历史沿革 第二节 饭店产品及其特点  
第三节 饭店的类型和分级 第四节 对饭店从业人员的要求 本章小结 思考题第二章 饭店管理  
概述 第一节 饭店管理的含义 第二节 饭店管理功能概述 第三节 管理者 第四节 饭店管理制度  
第五节 饭店经营环境 本章小结 思考题第三章 饭店组织结构及部门设置 第一节 饭店组织的设计  
第二节 饭店组织机构的设置 第三节 饭店主要部门职能概述 本章小结 思考题第四章 饭店计划  
管理 第一节 饭店计划管理概述 第二节 饭店计划编制的程序和方法 第三节 饭店决策与战略  
管理 本章小结 思考题第五章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 员工  
招聘 第三节 员工培训与开发 第四节 饭店员工的激励 本章小结 思考题第六章 饭店服务质量  
管理 第一节 饭店服务质量概述 第二节 饭店服务质量体系建设 第三节 饭店服务质量分析与管理  
第四节 顾客投诉管理 本章小结 思考题第七章 饭店成本与价格管理 第一节 饭店成本控制 第二  
节 饭店价格管理 第三节 饭店经济效益评价指标 本章小结 思考题第八章 饭店客源市场管理 第  
一节 饭店客源市场调查 第二节 饭店客源市场预测 第三节 饭店客源市场细分、选择及定位  
第四节 饭店营销组合策略 第五节 饭店新型营销理念 本章小结 思考题第九章 饭店业的创新  
与发展第十章 饭店企业文化参考文献附件 旅游饭店星级的划分及评定 (GB/714308-2003)

## <<饭店管理概论>>

### 章节摘录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的含义、功能及饭店业的历史沿革 一、饭店的含义  
住宿业（the Lodging Industry）通常被认为是旅游业的三大支柱之一。  
住宿业中的企业类型很多，住宿业所使用的称谓也不尽相同，例如宾馆、饭店、酒店、旅馆、旅社、招待所、度假村、度假营地，等等。  
这些企业都是通过为不同类型的旅游者提供以食宿接待为主的服务而使自己得以生存和发展的。在这些众多的企业中，由于它们的设施条件、提供的服务项目、范围及档次存在着巨大的差异，人们往往将它们划分为不同的类别。

本课程所说的饭店与英文中的“Hotel”相对应，“Hotel”是指国际住宿业中较舒适、卫生和方便的住宿设施。

由此可见，我们通常所说的饭店只是住宿业的一个部分——旅游饭店。

旅游饭店是以建筑物为凭借，为旅游者的旅行提供住宿、饮食、娱乐、购物或其他服务的企业。它是为满足社会需要，并获得自身盈利而自主经营、独立核算，具有法人资格的基本经济组织。

.....

<<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>