

<<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：9787030193025

10位ISBN编号：7030193024

出版时间：2007-7

出版时间：科学

作者：李丽，杨国堂主编

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>

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 前言

中国旅游业的飞速发展带来了饭店业的全面繁荣,这一现状一方面给饭店企业带来了新的机遇,另一方面对我国的旅游和饭店管理职业教育提出了更高的要求。

虽然近年来国内出版了一些饭店管理方面的著作及教材,有效地缓解了教材不足的问题,但是,非常适应高等职业院校饭店管理专业教学需要的教材并不多见。

在教师教学的过程中,我们发现很多教材不是理论太专,就是实践太泛,没有理论支撑,缺乏权威。高职高专学生对于高深的理论兴趣不大,而实践太泛又使教材变成饭店培训手册。

面对这一状况,结合我国高等职业教育的特点和实际情况,我们组织了具备饭店管理实践经验的一线教师编写了本书,旨在为我国饭店管理专业教育的发展提供一点帮助和贡献。

本书是旅游管理和饭店管理专业的专业基础课程,比较全面地阐述了饭店管理的理论系统,力求理论与实践比例适当,体现出理论联系实际的特点。

另外,本书的作者都是高校教师,同时又活跃在星级饭店管理的第一线,均以饭店为其科研活动的对象。

因此,本书既具备理论上的专业性,又具备实际操作技能的专业性,两者能比较和谐地结合。

另外,为了增加学生的感性认识,我们在每一章的后面设置了案例分析,案例来源于国内各星级酒店,案例内容尽量体现出本章的理论特色。

没有特点就缺乏生命力。

本书在形式和内容上具备如下特点: 1. 新——把握时代脉搏,知识与时代同步。

2. 实——从教学实践出发,针对高职学生特点,以实用有效为原则。

3. 简——在内容编排上,既照顾内容的完整性,又避免理论的堆砌,删繁就简,突出重点。

本书共包括十章内容,为半学年教材,计划需要32~45课时。

本书的具体编写分工如下:广东轻工职业技术学院李丽编写第一章;河南科技学院杨国堂编写第二章;广东轻工职业技术学院刘秀珍编写第三章;江西旅游商贸职业学院熊铭贵编写第四章;广东轻工职业技术学院王小梅编写第五章;河南科技学院宋静雅编写第六章;广东轻工职业学院陈的非编写第七章;河南科技学院于涛编写第八章;唐山职业技术学院解敬红编写第九章;河南科技学院洪帅编写第十章。

## <<饭店管理概论>>

### 内容概要

《饭店管理概论》是针对中国现代饭店的管理现状并结合管理学理论而编写的教材。主要内容包括饭店及饭店管理基本知识、房务管理、餐饮管理、设备管理、市场营销管理、服务质量管理、人力资源管理、安全管理、信息管理和效益管理等内容。

《饭店管理概论》在集中的基础上，尽量用全方位的论述方法，深入浅出地阐述知识点，另外，精选了中外饭店经营管理的成功或不足的案例，以帮助学生理解与消化所学内容，拓宽学生的视野与管理思维。

《饭店管理概论》可用作高等职业院校饭店管理及相关专业的教材，也可供饭店在职员工的自学和有关部门作为培训教材。

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店管理概述第一节 饭店概述一、饭店的含义和特点二、饭店的起源和发展三、饭店的类型和等级四、现代饭店的发展趋势第二节 饭店管理概述一、饭店管理的含义与内容二、饭店管理的目标三、饭店管理的职能四、饭店管理的基本方法案例分析小结课后思考题第二章 饭店房务管理第一节 饭店前厅服务管理一、前厅部的组织结构与工作内容二、前厅订房业务管理三、前厅入住接待管理四、前厅结账服务管理五、前厅客户信息管理第二节 饭店客房服务管理一、客房部的组织结构与工作内容二、客房常规服务管理三、客房特殊服务管理四、客房清洁服务管理五、客房物品管理案例分析小结课后思考题第三章 饭店餐饮管理第一节 餐饮部的组织结构及各部门的职能一、餐饮部组织结构二、餐饮部各部门的职能第二节 饭店餐饮采购与仓储管理一、原料采购二、餐饮原料验收管理三、餐饮原料仓储管理第三节 饭店厨房业务管理一、厨房设计二、菜点开发三、菜单制作第四节 饭店餐饮服务管理一、餐厅餐饮服务管理二、宴会餐饮服务管理三、客房送餐服务管理第五节 饭店餐饮销售策略一、品牌促销策略二、广告促销策略三、营业推广促销策略四、美食节促销策略案例分析小结课后思考题第四章 饭店设备管理第一节 饭店设备管理概述一、饭店设备的种类二、饭店设备管理的重要性三、饭店设备管理的特点四、饭店设备管理的基本目标五、饭店设备管理的基本理论第二节 饭店设备系统管理一、饭店设备的基础管理二、设备的选择三、饭店设备的评价四、设备的安装与调试五、饭店设备的使用六、饭店设备的保养七、饭店设备的维修八、饭店设备的技术改造、报废与更新第三节 饭店能源管理一、饭店能源概述二、饭店能源管理的内容三、饭店能源管理的方案与实施案例分析小结课后思考题第五章 饭店市场营销管理第一节 饭店的市场定位一、饭店市场调查二、饭店目标市场选择第二节 饭店营销策划一、饭店营销策划的原则二、饭店营销策划的程序第三节 饭店营销策略一、市场发展策略二、市场地位策略第四节 饭店营销理念一、主题营销二、机会营销三、服务营销四、网络营销案例分析小结课后思考题第六章 饭店服务质量管理第一节 饭店服务质量概述一、饭店服务质量的概念及其内容二、饭店服务质量的特点三、饭店服务质量管理的基本要求第二节 饭店服务质量控制体系的建立一、市场开发二、服务设计三、服务提供四、饭店服务质量的评价与改进第三节 饭店服务质量管理方法一、ABC分析法二、因果分析图法三、PDCA循环法四、零缺点管理法五、质量管理体系认证方法案例分析小结课后思考题第七章 饭店人力资源管理第一节 饭店人力资源管理概述一、饭店人力资源管理的概念二、饭店人力资源管理的内容三、饭店人力资源管理的任务四、饭店人力资源管理的意义第二节 饭店员工的招聘一、饭店员工招聘的意义二、饭店员工招聘的原则三、饭店员工招聘的途径和方法第三节 饭店员工的培训一、饭店员工培训的意义二、员工培训的原则三、员工培训的内容和方法第四节 饭店员工的激励一、饭店员工激励的意义二、饭店员工激励的原则三、饭店员工激励的方式案例分析小结课后思考题第八章 饭店安全管理第一节 饭店安全管理概述一、饭店安全管理的概念和范围二、饭店安全管理的特点三、饭店安全管理的基本原则四、饭店安全管理的手段第二节 饭店消防管理一、饭店火灾的危险性二、火灾的种类与常见的火灾原因三、火灾的预防四、火灾的处理五、饭店消防配置的基本要求第三节 饭店治安与职业安全管理一、饭店治安管理二、卫生防疫三、饭店职业安全管理第四节 紧急情况的应对与管理一、国内客人违法的处理二、涉外案件的处理三、客人伤、病与死亡的处理四、食物中毒事故处理五、停电事故的处理六、重大事故处理案例分析小结课后思考题第九章 饭店信息管理第一节 饭店信息概述一、信息的概念二、饭店信息的概念三、饭店信息的分类四、饭店信息的特征第二节 现代饭店信息管理一、现代饭店信息管理的概念二、现代饭店信息管理的实施者三、现代饭店信息管理的内容四、饭店计算机信息管理五、现代饭店中计算机应用的特点六、计算机信息管理的共性问题第三节 饭店管理信息系统一、饭店管理信息系统的概念二、饭店计算机管理系统的要求三、饭店管理信息系统的构成案例分析小结课后思考题第十章 饭店效益管理第一节 饭店的社会效益一、饭店社会效益概述二、饭店社会效益的创建方法第二节 饭店的生态效益一、饭店生态效益概念二、创建饭店生态效益的途径第三节 饭店的经济效益一、饭店财务预算二、饭店财务控制三、饭店财务分析案例分析小结课后思考题参考文献

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 章节摘录

第五节饭店餐饮销售策略 销售策略是饭店营销中一种重要的策略，在饭店营销活动中起着举足轻重的作用，并贯穿在整个营销的过程。

每家饭店都有销售机构，如市场营销部、销售部、营业部等。

饭店的销售部门有一套严密的组织机构，有一批分工明确的销售人员，并由他们去推销饭店的产品。

饭店的销售策略中有许多具体的方式和方法，主要的有饭店人员销售、公关策划、广告宣传、销售推广等。

饭店业可以根据各自的实际情况，确定自己的营销重点，采取一种或数种方法，达到饭店的营销目标。

同样，餐饮产品也只有通过销售活动才能实现其价值，才能确保餐饮经营周期的顺利运转：而成功的销售有赖于富有技巧的促销策划。

饭店应在不同的时间、不同的场合，根据不同的购买对象，采取不同的促销活动。

一、品牌促销策略 品牌促销策略是现代各大饭店纷纷采取的餐饮促销方式之一。

饭店餐饮的品牌产品，不但应有传统菜，还应该有新菜。

一个企业如果没有品牌产品支撑是很难在市场上生存的。

品牌产品的最大特点是具有远程辐射力，如国营“中华老字号”、成都“陈麻婆豆腐”的知名度已经辐射到了日本东京。

作为餐饮产品，必须善于不断创新，菜肴要有特色，使客人常吃常新。

随着饭店的经营，应该沉淀下来不少顾客喜好的拳头产品，一定要善于对这些拳头菜肴大力宣传，使得本地家喻户晓——要品尝xx菜肴必须到xx酒店来。

所以，从菜肴创新上挖亮点、创品牌，是饭店的长久经营之策。

<<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>