

<<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：9787040285369

10位ISBN编号：7040285363

出版时间：2010-4

出版范围：高等教育

作者：邹益民 编

页数：382

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

本教材共有十二章，第一、二章是饭店与饭店管理问题的基本介绍与分析；第三、四、五、六、七章属于面向市场的业务经营管理；第八、九、十、十一、十二章，属于饭店业务的职能与配套管理。

本教材各章节的内容涵盖了饭店业务经营与管理的基本问题。

在分析与论述中，不仅有先进的管理理念和饭店管理的基本原理，而且有饭店管理的实务和方法；既注重西方先进的管理理论与经验的介绍，更注重中国饭店管理实际的研究。

## 书籍目录

第一章 饭店与饭店集团第一节 饭店特征与类型一、饭店的特征二、饭店的类型三、饭店业的过去、现在和未来第二节 饭店等级划分与评定一、饭店等级评定模式二、饭店分级的意义与种类三、中国星级饭店的评定四、最佳饭店的评选第三节 饭店集团与集团化一、饭店集团的特征与优势二、饭店集团的经营方式三、饭店集团的发展历程与趋势第二章 饭店管理基本问题第一节 饭店管理目标、职能与方法一、饭店管理的目标二、饭店管理的职能三、饭店管理的方法第二节 饭店管理的环境、资源与能力一、饭店宏观环境二、饭店行业环境三、饭店自身实力第三节 饭店组织和业务体系的设计与经理人的修炼一、饭店组织的设计二、饭店业务体系的设计三、饭店经理人的修炼第三章 饭店竞争战略与营销策略第一节 饭店竞争战略选择一、成本领先战略二、特色经营战略三、集中经营战略第二节 饭店市场定位与营销组合一、饭店目标市场选择二、饭店市场形象定位三、饭店营销组合决策第三节 饭店营销活动策划一、饭店营销活动策划原则二、饭店营销活动策划程序三、饭店营销活动策划书第四节 饭店促销策略与技巧一、饭店营业推广策略二、饭店广告促销策略三、饭店人员推销的策略与技巧第四章 饭店前厅业务与管理第一节 饭店客房预订管理一、客房预订的类别二、客房预订的程序三、客房预订的控制第二节 饭店前厅服务管理一、前厅气氛控制二、前厅入住接待控制三、前厅对客服务管理第三节 饭店客房收益及管理一、饭店房价的种类二、客房推销技巧三、客房收益管理四、前厅客账管理第五章 饭店客房业务与管理第一节 客房设计一、客房的类型二、客房设计的原则三、客房设计的基本内容第二节 客房服务管理一、客房服务项目的设计二、客房服务形式的选择三、客房清洁工作的控制四、客房服务常见问题处理五、客房的个性化服务第三节 客房物资管理一、客房用品的控制二、客房布件的管理三、清洁设备与清洁剂第六章 饭店餐饮业务与管理第一节 饭店餐饮生产管理一、菜单决策与设计二、餐饮原料采供管理三、菜肴质量控制与开发第二节 饭店餐饮服务与酒水管理一、餐厅设计二、餐饮服务方式三、酒水管理第三节 饭店宴会产品的设计与控制一、宴会的特征、类型及趋势二、宴会的设计三、宴会产品质量控制第四节 饭店餐饮收益管理一、餐饮促销策略二、餐饮收入控制三、餐饮成本控制第七章 饭店康乐业务与管理第一节 饭店康乐项目的构成一、康体项目二、娱乐项目三、保健(消闲)项目第二节 饭店康乐项目的设计一、饭店康体项目设计二、饭店娱乐项目设计三、饭店保健(消闲)项目设计第三节 饭店康乐项目业务管理一、饭店康乐管理基本要求二、饭店康乐项目营销管理三、饭店康乐服务管理第八章 饭店安全业务与管理第一节 饭店消防管理一、饭店消防设施与设计二、饭店火灾的预防三、饭店火警的处理第二节 饭店治安管理一、饭店治安管理的特点二、饭店治安管理的原则三、饭店治安管理的环节第三节 饭店意外与突发事件管理一、饭店顾客伤亡的处理二、饭店顾客违法的处理三、饭店顾客报失的处理四、饭店突发事件的处理第九章 饭店设备、能源与信息管理第一节 饭店设备管理一、饭店设备管理的特点二、饭店设备的使用、保养与维修三、饭店设备的更新、改造第二节 饭店能源管理一、饭店能源系统的构成二、饭店能源管理的目标三、饭店能源管理的内容第三节 饭店信息系统管理一、饭店信息系统的构成二、饭店信息系统的维护三、饭店管理信息系统的发展与展望第十章 饭店服务质量管理第一节 饭店服务质量管理的内容与要求一、饭店服务质量的构成、属性与特点二、饭店服务质量管理的内容三、饭店服务质量管理的要求第二节 饭店服务质量控制体系一、饭店服务设计过程的控制二、饭店服务提供过程的控制三、饭店服务评价过程的控制第三节 饭店服务与管理技巧一、饭店对客服务技巧二、饭店顾客投诉管理技巧三、饭店服务质量管理活动第十一章 饭店员工快乐工作管理第一节 饭店员工快乐工作的管理平台一、用人管理机制二、职业生涯管理三、绩效管理体系第二节 饭店员工快乐工作的环境氛围一、宽松适度的工作空间二、井然有序的管理秩序三、友好温馨的人际关系第三节 饭店员工快乐工作的心态管理一、正确的认知二、快乐的情感三、积极的态度第十二章 饭店经营效益管理第一节 饭店社会效益管理一、饭店政府关系管理二、饭店媒体关系管理三、饭店社区关系管理第二节 饭店环境效益管理一、创建绿色饭店的理论基础二、创建绿色饭店的基本原则三、创建绿色饭店的基本措施第三节 饭店经济效益管理一、饭店的财务预算二、饭店的财务控制三、饭店的财务分析主要参考文献

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>