

<<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：9787121072505

10位ISBN编号：7121072505

出版时间：2009-1

出版时间：电子工业出版社

作者：牟昆，王林峰 编

页数：258

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

旅游管理专业是综合了管理学、经济学、服务学、地理、信息、外语、法律法规、服务技能、导游技能等多学科知识与技术的实用性专业学科。

目前,随着我国旅游业的发展和岗位人才的需要,培养一批复合型的旅游业实用人才成为当务之急。我们编辑出版的高职高专旅游管理专业系列规划教材,以教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》为指导,以旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能为基础,贯彻了国家最新的政策、法规和要求,并结合国际惯例,融会了旅游管理专业必需、必备的多学科知识,同时也结合了现代计算机技术及网络的实际应用。

这套教材能使学生系统地学习和掌握基本理论、基本技能和实用技术,熟悉国内外旅游业的历史、现状和发展趋势,从而达到具有从事旅游行政管理、旅游企事业单位管理和现代企业管理所需的专业知识,以及具有适应我国旅游事业发展需要的工作能力与分析问题、解决问题的能力。

这套系列规划教材的培养目标是:适应21世纪国内外旅游业发展的需要,培养德、智、体、美全面发展的,具有系统、扎实的旅游业经营管理的专业理论知识和专业熟练技能技艺的优秀高等技术应用型专门人才。

这套系列规划教材的基本要求是:使学生系统地掌握旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能,接受旅游经营管理方面的基本训练,具有分析和解决问题的能力;掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法,了解旅游管理学科前沿发展动态及最新科研成果,培养科学的思维方式和思想方法,具备创新、创造和知识更新的能力;掌握我国关于旅游业发展的方针、政策和法规,熟悉国际惯例,增强法制观念,培养职业道德;熟练掌握一门外语,具有良好的口语交流和笔译能力,并具有较强的计算机应用能力,能用外语和计算机实际处理有关旅游业务;同时还应具备良好的汉语修养、语言技巧和较强的社交活动能力;具备旅游从业人员的良好职业道德、职业习惯与仪表仪态;能够通过计算机等级考试和旅游职业资格统一鉴定考试并获得相关证书。

## <<饭店管理概论>>

### 内容概要

《饭店管理概论》是根据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写的。

全书共10章,内容包括饭店管理概述、饭店管理理论与方法、饭店组织管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店财务管理、饭店后勤保障管理、饭店对客服务管理、饭店服务质量管理、饭店安全管理。

《饭店管理概论》重点突出,系统条理,深入浅出,通俗易懂,并且注重理论与实践相结合。突出高职高专教学注重能力培养这条主线,有机地融合知识、技术、能力、素质等要素,以方便学生学以致用,学有所成,具有一定的前瞻性和可操作性。

《饭店管理概论》是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,同时也可作为高等院校有关专业本、专科教学的参考书,以及从事旅游管理与饭店管理工作者理想的自学读物。

## <<饭店管理概论>>

### 书籍目录

第1章 饭店管理概述1.1 饭店的含义1.2 饭店的种类、等级与功能1.3 现代饭店资源1.4 现代饭店集团1.5 饭店管理的特点与内容本章小结复习思考题案例分析第2章 饭店管理理论与方法2.1 饭店管理的基本原理2.2 饭店管理的基础理论2.3 现代饭店管理方法本章小结复习思考题案例分析第3章 饭店组织管理3.1 饭店组织管理概述3.2 饭店组织结构设计与创新3.3 现代饭店组织管理体系本章小结复习思考题案例分析第4章 饭店营销管理4.1 饭店营销概述4.2 饭店营销市场分析4.3 饭店营销市场进入4.4 饭店营销市场组合策略本章小结复习思考题案例分析第5章 饭店人力资源管理5.1 人力资源管理概述5.2 饭店人力资源的开发与利用5.3 饭店人力资源的激励5.4 饭店员工的绩效考评本章小结复习思考题案例分析第6章 饭店财务管理6.1 饭店财务管理概述6.2 饭店成本费用管理6.3 饭店收入与利润管理6.4 饭店财务分析本章小结复习思考题案例分析第7章 饭店后勤保障管理7.1 饭店物资管理7.2 饭店设备管理7.3 饭店卫生管理本章小结复习思考题案例分析第8章 饭店对客服管理8.1 饭店前厅管理8.2 饭店客房管理8.3 饭店餐饮管理本章小结复习思考题案例分析第9章 饭店服务质量管理9.1 饭店服务质量的含义及特点9.2 饭店服务质量的内容9.3 饭店服务质量管理的方法本章小结复习思考题案例分析第10章 饭店安全管理10.1 饭店安全管理概述10.2 饭店安全网络与安全组织10.3 饭店安全管理的计划、制度与措施10.4 紧急情况的应付与管理本章小结复习思考题案例分析

## <<饭店管理概论>>

### 章节摘录

第1章 饭店和理概述 1.1 饭店的含义 1.1.1 饭店的概念 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。

在饭店概念中，特别强调综合性服务、涉外性质、商业性和公共场所四个子概念。

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饭店产品形式的综合性，而且表明饭店产品在产、供、销方面的综合性；不仅表明饭店在对客人服务中的综合性，而且也表明饭店经营管理中的综合性。

在饭店服务管理中经常提到的100 - 1=0和100 - 1

## <<饭店管理概论>>

### 编辑推荐

《饭店管理概论》定位于高职高专旅游管理专业教学，其特点表现在：以教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》为指导。

在内容和体系设计上切合高职高专教学实际需要，以及“工学结合”的教学改革目标。

突出体现基础理论知识够用、应用和实践技能加强的特色，通过案例和实训，促进学生对重要概念和方法的理解和应用。

强调文、图、表有机结合，使内容与知识形象化。

提供免费的配套教学资源，使老师好用，学生好学。

随着旅游业的迅猛发展，饭店业面临着新的形势和挑战。

《饭店管理概论》结合饭店业的实际现状，详细介绍了现代饭店的各个环节——饭店营销、饭店人力资源、饭店财务、饭店后勤保障、饭店对客服务、饭店安全等的管理。

《饭店管理概论》重点突出实务的可操作性，各章的演绎都紧扣着饭店的实际运行规律而展开，实战性较强。

各章最后的复习思考题和案例分析题，不仅是对所学内容的巩固，更是对学生实践能力的拓展。

<<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>