

<<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：9787502596323

10位ISBN编号：7502596321

出版时间：2007-8

出版时间：化学工业

作者：张素娟

页数：278

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

本教材注重吸收中外饭店管理的最新研究成果，注意贴近饭店经营管理的实际，力求体现系统性、创新性和实用性三大特色，系统地阐述现代饭店管理的基本理论、基本方法和基本内容。

突出案例教学法，每一章都配备了相关案例或图片，便于理解和接受。

全书共分为十一章，包括饭店概述、饭店管理概述、饭店人力资源管理、饭店公共关系与企业形象、饭店营销管理、饭店的前厅与客房管理、饭店餐饮管理、饭店康乐服务与管理、饭店工程设备管理、饭店装饰材料及物品的维护与保养、饭店安全与卫生管理及有关法规等，基本涵盖了饭店管理的各个方面，尤其是饭店公共关系与企业形象、饭店工程设备管理、饭店装饰材料及物品的维护与保养弥补了目前许多饭店管理教材的空白。

本书可作为高等职业院校旅游相关专业的教学用书，也可作为相关人员培训的参考用书。

## &lt;&lt;现代饭店管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的概述 一、饭店的涵义 二、饭店的地位和作用 三、饭店的特点 第二节 饭店业的发展历史及趋势 一、世界饭店业的发展历史 二、中国饭店业的发展历史 三、饭店业的发展趋势 第三节 饭店的分类与评级 一、饭店的分类 二、饭店的评级 三、国际、国内著名的饭店管理集团 复习思考题 第二章 饭店管理概述 第一节 饭店管理概述 一、饭店管理的概念 二、饭店管理的内容 三、饭店管理的职能 第二节 饭店管理基础理论 一、管理思想的发展 二、饭店管理与消费心理 三、饭店管理的基本意识 第三节 饭店管理的科学方法 一、效益管理方法 二、任务管理方法 三、系统管理方法 四、人本管理方法 五、目标管理方法 复习思考题 第三章 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、饭店人力资源管理是科学化管理 三、饭店人力资源管理是全员性管理 四、饭店人力资源管理是动态管理 第二节 饭店人力资源管理 一、确定所需员工的数量 二、招聘员工 三、挑选员工 第三节 饭店员工的激励 一、需求激励 二、目标激励 三、情感激励 四、信任激励 五、榜样激励 六、惩罚激励 第四节 饭店的沟通与协调 一、饭店的沟通管理 二、饭店的协调管理 复习思考题 第四章 饭店公关关系与企业形象 第一节 公共关系与企业形象 一、公共关系的概念 二、公共关系的本质和基本特征 三、公共关系与企业形象 第二节 饭店公共关系 一、饭店公共关系的基本涵义 二、饭店公共关系要素分析 三、饭店公共关系基本程序 第三节 饭店CIS设计 一、饭店进行CIS设计的必要性 二、CIS的构成要素 三、CIS的运作程序 四、饭店公关模式及案例 复习思考题 第五章 饭店营销管理 第六章 饭店的前厅与客房管理 第七章 饭店餐饮管理 第八章 饭店康乐服务与管理 第九章 饭店工程设备管理 第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养 第十一章 饭店安全与卫生管理及有关法规 附录 旅游饭店星级的划分与评定标准 参考文献

## 章节摘录

第一章 饭店概述 何为饭店，怎样对饭店进行管理，这是《现代饭店管理》首先要解决的问题。

因为管理饭店是科学性、技术与艺术性共存的一项最具挑战性的工作，所以，就需要我们先要认识饭店，了解饭店的起源和发展史，了解饭店的性质、业务内容、业务特点、工作环境、内外部联系、运行方式、关键环节等，从而掌握饭店的运行规律，提出饭店管理的理念和方法。

本章是全书的开篇，由此加深大家对饭店的认识，逐渐熟悉和掌握饭店各项业务的管理。

第一节 饭店的概述 现代饭店业作为旅游业的三大支柱之一，在社会中的地位越来越重要。在日益激烈的竞争中，饭店服务与管理是饭店从业者必须掌握的知识。

饭店（hotel）一词源于法语，在18世纪末被英美国家普遍接受并沿用至今。

在中文里，酒店、宾馆、饭店等档次较高的住宿业都可以用“hotel”来表述，而旅馆、旅社、招待所则是较低档次的住宿业的称呼。

由于我国国家旅游局将现代宾馆、饭店、招待所等场馆统称为“饭店”，所以本书统一使用“饭店”一词作为住宿业的称谓。

一、饭店的涵义 现代饭店是在古代亭驿、客栈基础上发展起来的。饭店无论其设施设备的档次如何，它都必须具备提供住宿和餐饮的功能。

根据饭店的基本特性，世界各国一些权威辞典对“饭店”有如下定义： 《美利坚百科全书》对饭店的定义是：饭店是指装备好的公共住宿设施，它一般提供膳食、酒类、饮料以及其他的服务。

《大不列颠百科全书》对饭店的定义是：饭店是指在商业性的基础上向公众提供住宿，也往往提供膳食的建筑物。

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>