

<<现代饭店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理概论>>

13位ISBN编号：9787504731777

10位ISBN编号：7504731773

出版时间：2009-9

出版时间：中国物资出版社

作者：李娉娉 主编

页数：219

译者：李娉娉

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>

<<现代饭店管理概论>>

前言

“现代饭店管理概论”是职业院校旅游管理专业、饭店服务与管理专业的专业基础课。为了适应教学需要，我们编写了本书。

本书共分十二章，主要从饭店管理基础、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店公共关系、饭店后勤管理等方面来进行阐述并具有以下几个方面的特点：第一，读者范围明确。

本教材在编写理念、大纲设计、内容安排、行文风格等方面，把握了饭店管理职业教育的特殊性，是专门为旅游与饭店管理职业教育层次编写的实用性教材。

第二，编写体例实用。

本教材以方便开展教学活动为根本宗旨，在编写体例上积极采用新形式，突出了教材编写体例的实用性。

教材每章主要分为六大模块：动脑筋；金钥匙；百事通；经典案例；精选习题；走近饭店。

本教材还提供了主要参考文献，为进一步学习相关内容提供了方便。

第三，理论阐述通俗易懂。

现代饭店管理离不开理论指导，因而该课程的教学也少不了基础理论问题。

本教材深入浅出地阐述了现代饭店管理的基础理论问题，较好地体现了“够用，实用，好用”的可接受性原则。

第四，教材编写模式新颖。

本教材尽可能使用图片、图表、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。

同时，针对相关知识点，引入了很多贴近生活的案例及与饭店相关的实训练习，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

因此本书既可作为职业院校旅游管理专业、饭店服务与管理专业学生的教材，也可以作为饭店企业服务与管理培训教材或自学用书。

各院校和各专业在使用本教材时，可根据各自情况，有所侧重。

本书由李娉婷主编，许桐玲等参编。

本书在编写过程中，参考了国内外同等的有关教材、资料和研究成果，在此表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中难免有疏漏和不妥之处，恳请同行专家和读者指正。

<<现代饭店管理概论>>

内容概要

“现代饭店管理概论”是职业院校旅游管理专业、饭店服务与管理专业的专业基础课。

为了适应教学需要，我们编写了本书。

本书共分十二章，主要从饭店管理基础、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店公共关系、饭店后勤管理等方面来进行阐述。

本书既可作为职业院校旅游管理专业、饭店服务与管理专业学生的教材，也可以作为饭店企业服务与管理人员的培训教材或自学用书。

<<现代饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的概念与发展史 第二节 饭店的类型与等级 第三节 饭店的功能和结构布局 精选习题 走近饭店第二章 饭店管理理论基础 第一节 饭店管理概述 第二节 饭店管理的职能 精选习题 走近饭店第三章 饭店组织管理 第一节 饭店组织设计原则与要求 第二节 饭店组织机构的设置 第三节 饭店组织制度 精选习题 走近饭店第四章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量的概述 第二节 饭店服务质量控制 第三节 饭店服务质量分析和管理方法 第四节 开展优质服务活动 精选习题 走近饭店第五章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 饭店人力资源的开发 第三节 饭店员工激励 精选习题 走近饭店第六章 饭店公共关系管理 第一节 饭店公共关系概述 第二节 饭店公共关系基本程序 第三节 饭店形象塑造的方法 第四节 饭店企业CIS 精选习题 走近饭店第七章 饭店营销管理 第一节 饭店营销活动概述 第二节 饭店营销组合策略 第三节 饭店最新营销理念 精选习题 走近饭店第八章 饭店物资管理 第一节 饭店物资管理概述 第二节 饭店物资定额管理 第三节 饭店物资采购与验收管理 第四节 饭店物资仓储和发放管理 精选习题 走近饭店第九章 饭店设备管理 第一节 饭店设备概述 第二节 饭店设备管理概述 第三节 饭店设备的前期管理 第四节 饭店设备运行管理 第五节 饭店设备的维修、改造和更新 精选习题 走近饭店第十章 饭店安全和危机管理 第一节 饭店安全管理系统 第二节 饭店安全管理的主要内容 第三节 饭店危机管理 精选习题 走近饭店第十一章 饭店信息系统管理 第一节 饭店信息系统管理概述 第二节 饭店管理信息系统的建设与维护 精选习题 走近饭店第十二章 饭店业的创新与发展 第一节 饭店的创新与发展理论 第二节 新世纪饭店的创新格局 第三节 饭店企业文化与管理创新 精选习题 走近饭店参考文献

<<现代饭店管理概论>>

章节摘录

《美利坚百科全书》——饭店是一个装备了公共住宿设施的地方，它一般都提供食品、酒水和其他服务。

《大不列颠百科全书》——饭店是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。

美国《饭店法》——“饭店”是为社会公众提供住宿的场所，它提供餐厅、客房服务、大厅服务、电话服务、洗衣服务以及家具和设备等的使用。

借鉴以上资料，“饭店”定义为：由政府批准的，能为客人提供住宿、餐饮、娱乐及各种综合服务且拥有建筑物和设施的公共场所。

二、饭店业的发展史 （一）世界饭店业的发展史 世界饭店业的发展进程大体可分为四个时期，即客栈时期、豪华饭店时期、商业饭店时期和现代饭店时期。

1. 客栈时期 最早的客栈出现在原始社会末期和奴隶社会初期，当时是为适应古代国家的外交往来、宗教、商业旅行以及贵族巡游等活动而产生的，其特点是规模小、建筑简单、设备简易、价格低廉，仅提供基本的食宿服务，是现代饭店的雏形。

2. 豪华饭店时期 19世纪中叶，随着资本主义经济和旅游业的产生与发展，旅游开始成为一种经济活动，专为上层统治阶级服务的豪华饭店应运而生。

19世纪末20世纪初，美国出现了一些豪华饭店。

如纽约的“广场饭店”是当时豪华饭店的代表，它是由恺撒·里兹（Caesal' Ritz, 1850-1919）开办的。

“Ritzy”一词也由此而来，有“极其时髦，非常豪华”之意。

豪华饭店的主要特点是饭店规模较大，设备豪华，装饰讲究，服务设施齐全，价格昂贵；管理工作从接待服务中分离出来，逐渐形成专门的职能，但尚处于经验管理阶段；讲求服务质量，管理工作要求严格。

3. 商业饭店时期 商业饭店时期，是世界各国饭店最为活跃的时代，是饭店业发展的重要阶段，它使饭店业最终成为“以一般平民为服务对象”的产业，它从各个方面奠定了现代饭店业的基础。

20世纪初，世界上最大的饭店业主出现在美国，他就是埃尔斯沃思·米尔顿·斯塔特勒。

1908年斯塔特勒在美国布法罗建造了第一个由他亲自设计并用他的名字命名的斯塔特勒饭店，该饭店是专为旅行者设计的，适应了市场的需求，创造了“以一般平民所能负担的价格条件提供世界上最佳服务为目标”的新型饭店，开创了饭店业发展的新时代。

斯塔特勒在饭店经营中有许多革新和措施：他按统一标准来管理他的饭店，不论你到波士顿、克利夫兰，还是纽约、布法罗，只要住进斯塔特勒的饭店。

<<现代饭店管理概论>>

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>