

<<酒店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理概论>>

13位ISBN编号：9787562446569

10位ISBN编号：7562446563

出版时间：2008-11

出版时间：重庆大学出版社

作者：苏枫

页数：281

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>

## 前言

前言 中国旅游业正处于蓬勃向上的成长期，增长的速度已超过世界旅游业的增长速度和中国GDP的增长速度。

中国酒店业是国内开放最早、最先与国际经营管理接轨的行业之一。

旅游业的快速发展也为酒店业的发展奠定了良好的基础，中国酒店业的发展也显示出良好的趋势和活力。

2008年奥运会的举办以及2010年世界博览会的举办将为我国旅游业带来更加广阔的发展前景。

作为旅游业发展的支柱产业，酒店业的发展也呈现出繁荣景象。

中国旅游业和酒店业在拥有得天独厚条件的同时，也面临着激烈的市场竞争。

国际大型的酒店集团纷纷瞄准中国市场，在中国设立具有国际标准的现代化酒店，给国内酒店业带来一定的冲击。

为了使中国酒店业屹立于世界酒店业之林，我国必须要利用现有的优厚条件和良好时机大力发展酒店业。

21世纪经济的竞争归根结底是人才的竞争。

在旅游酒店的发展过程中，高素质的人才、高水准的服务技能是酒店发展的核心因素。

只有高素质、高技能的酒店从业人员，才能推动企业的兴旺与发展。

## <<酒店管理概论>>

### 内容概要

本书坚持以就业为导向，以职业能力为本位，以大量的实例研究为载体，从现代酒店管理的原理入手，结合酒店业实践中的实例，较为详尽地阐述了酒店业、酒店管理、酒店产品、酒店主要业务部门管理、酒店服务质量管理、酒店沟通管理、酒店信息管理、酒店安全管理、酒店职业生涯规划等内容，启发和训练学生结合酒店实务而主动思考，从而加强学生对理论知识的理解和巩固。

本书具有可读性和易懂性，以及很强的应用性和可操作性，它不仅是高职高专旅游类专业的一本好教材，也是旅游酒店从业人员在实际工作中的一本很好的参考书，还可以作为相关学科研究人员的资料用书。

## <<酒店管理概论>>

### 书籍目录

第1章 酒店业概述 1.1 酒店及酒店业 1.2 酒店业的发展史 1.3 酒店的分类 1.4 酒店业的发展趋势 教学实践 本章自测题 相关链接第2章 酒店管理概述 2.1 酒店管理的理论与方法 2.2 酒店的战略、品牌管理 2.3 酒店的计划与组织管理 2.4 酒店的人力资源管理 教学实践 本章自测题 相关链接第3章 酒店产品 3.1 酒店产品的定义和构成 3.2 酒店产品的特征 3.3 酒店产品开发和营销 教学实践 本章自测题 相关链接第4章 酒店主要业务部门管理 4.1 酒店组织结构 4.2 酒店前厅管理 4.3 酒店客房管理 4.4 酒店餐饮管理 教学实践 本章自测题 相关链接第5章 酒店服务质量管理 5.1 酒店服务质量 5.2 酒店服务质量控制 教学实践 本章自测题 相关链接第6章 酒店沟通管理 6.1 酒店管理与沟通 6.2 酒店人际关系沟通 教学实践 本章自测题 相关链接第7章 酒店信息管理 7.1 酒店的信息处理方式 7.2 酒店管理信息系统 7.3 酒店电子商务 教学实践 本章自测题 相关链接第8章 酒店安全管理 8.1 酒店安全管理 8.2 酒店危机管理 教学实践 本章自测题 相关链接第9章 酒店职业生涯规划 9.1 酒店从业人员的素质要求 9.2 酒店职业生涯 教学实践 本章自测题 相关链接参考文献

章节摘录

案例导入： 北美第一家香格里拉将开业 高达61层约197米高的温哥华香格里拉大酒店现已封顶，成为温哥华市内最高建筑。

定于2009年1月24日开业的这家酒店将是香格里拉集团在北美开业的第一家酒店。

这也将是亚洲酒店集团向欧美扩展的延续。

拥有119间客房的温哥华香格里拉大酒店，将香格里拉殷勤好客之道的精髓带到北美。

它坐落于市中心的核心地区，酒店占据一座全新标志性建筑的1—15层。

这是一座具有能源及环境设计先驱意义的、集创新居住理念、高端购物及创意餐厅为一体的多功能性建筑。

同时此建筑内还拥有一个由温哥华美术馆策划指导的户外公共艺术空间。

酒店将英国哥伦比亚西海岸风格和香格里拉亚洲文化融为一体。

“香格里拉老虎们”——一个在亚洲各家香格里拉酒店接受过培训的年轻管理团队，将带领并培训酒店员工，从客人到达时奉上的欢迎茶到使用无线网络为客人办理入住手续等细节，为宾客提供香格里拉独特的优质服务。

## <<酒店管理概论>>

### 编辑推荐

《酒店管理概论》一书根据饭店管理自身的规律，联系饭店管理发展的历史、现状和发展趋势，较全面、系统地介绍了饭店管理的基本原理、方法及其在实际中的运用。

《酒店管理概论》一书内容不仅能满足饭店业日益变化的需要，在理论上对饭店管理进行指导，还反映了当今世界关于饭店管理方面最新的理论和研究成果，既注重饭店管理理论的系统性和严密性，又注重饭店管理的实践性。

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>