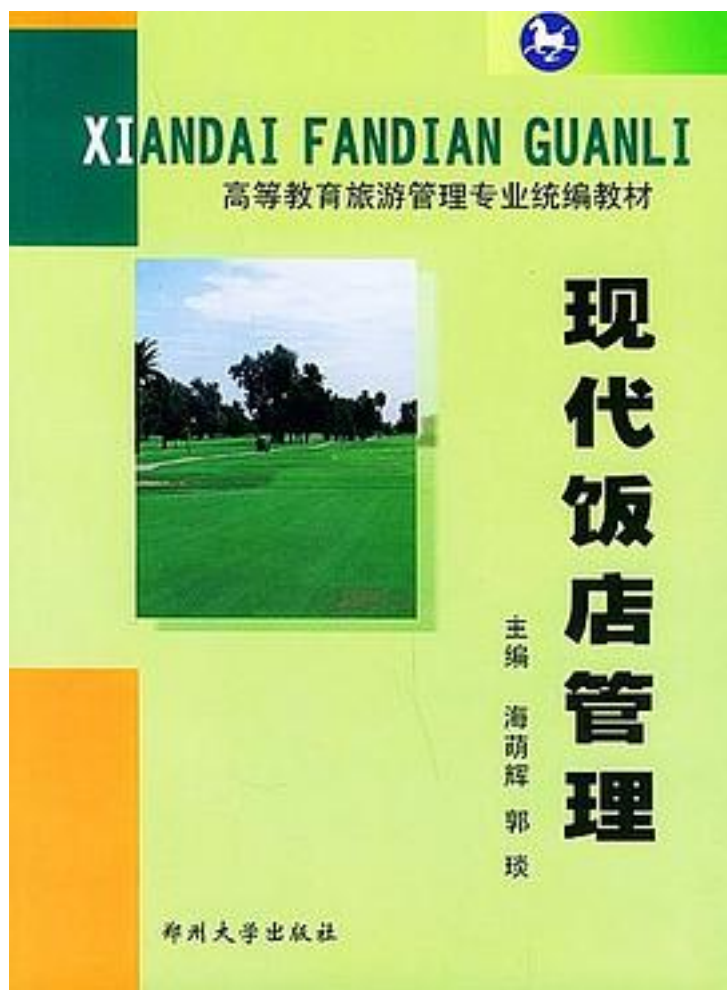


现代饭店管理



[现代饭店管理_下载链接1](#)

著者:邹益民 编

出版者:高等教育

出版时间:2010-4

装帧:

isbn:9787040285369

《高等学校旅游管理专业主干课程教材·现代饭店管理:原理与实务》共分十二章:饭店与饭店集团,饭店管理的基本问题,饭店竞争战略与营销策略,饭店前厅业务与管理

，饭店客房业务与管理，饭店餐饮业务与管理，饭店康乐业务与管理，饭店安全业务与管理，饭店设备、能源与信息管理，饭店服务质量管理，饭店员工快乐工作管理，饭店经营效益管理。通过《高等学校旅游管理专业主干课程教材·现代饭店管理:原理与实务》学习，可以帮助读者了解饭店的基本业务与知识，掌握现代服务管理的专业理论与经验，提高管理的理论水平与实践能力。

作者介绍:

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、前厅人住接待控制 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 饭店信息系统的管理 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
· · · · · · [\(收起\)](#)

[现代饭店管理_下载链接1](#)

标签

教材

工具书

评论

[现代饭店管理_下载链接1](#)

书评

[现代饭店管理_下载链接1](#)