第一图书网, tushu007.com

<<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：9787302302254

10位ISBN编号：7302302251

出版时间：2012-10

出版时间：清华大学出版社

作者：陈 戎 李龙星

页数：296

字数：369000

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

内容概要

《饭店管理概论》各章主要以案例导入的形式展开，全书共分十章，主要包括饭店概述、饭店管理基础理论、饭店组织管理、饭店人力资源管理、饭店服务质量管理、饭店营销管理、饭店三大业务部门管理、饭店财务管理、饭店设备管理、饭店安全管理等内容，每个章节条理清晰、结构合理、知识链接丰富、注重实践应用。
本书内容难度适中，习题和案例具有时代性、应用性和针对性；编排思路清晰，内容取舍考究，编者力图使之成为目标读者群希望获取的一部好教材。

《饭店管理概论》适合高职高专院校旅游专业、饭店管理专业、餐饮管理专业、厨政管理专业及烹饪工艺专业的学生使用，也适合饭店从业人员、饭店管理者培训使用，还可作为各类成人教育相关专业的教学用书。

<<饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店概述
第一节 饭店的定义和特点
第二节 饭店的分类与等级
第三节 饭店业的产生与发展
第四节 饭店集团化
课后习题
第二章 饭店管理基础理论
第一节 饭店管理概述
第二节 饭店管理的职能
第三节 饭店管理基础理论
课后习题
第三章 饭店组织管理
第一节 饭店组织管理概述
第二节 饭店组织结构的类型
第三节 饭店组织制度管理
课后习题
第四章 饭店人力资源管理
第一节 饭店人力资源管理概述
第二节 饭店人力资源管理的内容
课后习题
第五章 饭店服务质量管理
第一节 饭店服务质量概述
第二节 饭店服务质量保障体系的建立
第三节 饭店质量管理方法
课后习题
第六章 饭店营销管理
第一节 饭店营销概述
第二节 饭店营销的方法
第三节 饭店营销的类型
第四节 饭店营销的基本环节
课后习题
第七章 饭店三大业务部门管理
第一节 饭店前厅管理
第二节 饭店餐饮管理
第三节 饭店客房管理
课后习题
第八章 饭店财务管理
第一节 饭店财务管理概述
第二节 饭店的营业收入与利润管理
第三节 饭店的财务分析
课后习题
第九章 饭店设备管理
第一节 饭店设备管理概述
第二节 饭店设备分类
课后习题

第一图书网, tushu007.com

第十章 饭店安全管理
第一节 饭店安全管理概述
第二节 饭店安全管理措施
课后习题
参考文献

章节摘录

【经典案例1-1】　埃尔斯沃思·斯塔特勒——饭店标准的起源　一、埃尔斯沃思，斯塔特勒生平简介　埃尔斯沃思，斯塔特勒出身贫寒，但他凭着与生俱来的经营意识，在饭店业取得了极大成就。
1876年，他做礼宾部服务员，那年他13岁，两年后升任领班。
他对饭店经营的每个方面都产生了强烈的好奇心，他向饭店各部门的员工——从管家到工程部员工和记账员一一请教，尽可能地了解情况，随时随地记录自己对于饭店经营管理的想法。
一开始他就具有提高利润的创意，他说服所在饭店的店主在饭店设置了美国第一个铁路订票柜台。
1901年，他拥有了一家临时酒店，那是为设于纽约布法罗的泛美会展而建的。
从商业的角度来看，虽然会展本身是失败的，但斯塔特勒投的那部分钱却获得了一小笔利润。
他用这笔钱建起另一处临时酒店，为1904年圣路易斯展览会服务，那是一次成功的展览会。
这次赚得的钱使他得以于1908年在布法罗建起了自己的第一个永久性酒店。
追求创新和方便顾客的做法使斯塔特勒获得了成功。
1908年，他又推出领先的饭店标准，推动了饭店业的革命。
在布法罗的斯塔特勒饭店(Buffalo Staffer)，每间客房都设私人浴室、壁橱、24小时的冰水供应、电话和门旁电灯开关。
对客房采取的新举措包括在每个床前设台灯和配文具的写字桌。
如今，垂直的用于走管线和其他设备的竖井在绝大多数高层建筑中已是司空见惯，这在当时却使他能够以有竞争力的价格出租客房。
到1927年，他已在克利夫兰、底特律、圣路易斯建设了自己的饭店。
在纽约市，他建起了当时最大的、拥有2002间客房的宾夕法尼亚酒店(Pennsylvania Hotel)。
1928年，斯塔特勒意外亡故，其遗孀爱丽斯，斯塔特勒将公司继续扩张，而且在大萧条期间避免了财务危机。
根据其遗嘱建立了斯塔特勒基金使其理想得以延续下去，这不但他的理想成为斯塔特勒酒店成功的助推剂，而且其基金资助的研究得出的成果使未来几代从事饭店业的人受到教育，此举对美国饭店业十分有益。
行业出版物《酒店月刊》的编辑和出版商约翰，威利(John　Wiley)曾在1912年这样描述斯塔特勒：“斯塔特勒先生的天才既在于他的创造性和适应性，又在于他在增添饭店实用特色方面表现出来的精明。
他身上既有理想家的特征，又有实干家的长处。
”　……

编辑推荐

《饭店管理概论》特色　●针对性。
即针对高职旅游服务与管理专业的培养目标和实际需要，强调理论联系实际。
在理论上以必需、够用为度，在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。
●实用性。
本教材在内容安排上，结合饭店业的经营管理实际，具有很强的可操作性，而且内容翔实、要点突出。
●先进性。
本书在编写过程中吸收了大量的国内外饭店管理的先进经验，加入了饭店业实践和研究的新成果，具有鲜明的时代特色和前瞻性，符合现代经济全球化和知识经济的需求。

第一图书网, tushu007.com

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