

<<当今饭店业>>

图书基本信息

书名：<<当今饭店业>>

13位ISBN编号：9787503240959

10位ISBN编号：7503240954

出版时间：2011-2

出版时间：中国旅游出版社

作者：（美）安吉洛（Rocco M.Angelo），（美）弗拉迪米

页数：598

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>

## <<当今饭店业>>

### 内容概要

《当今饭店业（第6版）》的宗旨在于让学生做好从事饭店职业的准备。诠释以一种综合的视角，纵览了当今饭店业的各项热点，并向读者展示和介绍了饭店管理层的各种机会。这些机会包括各种旅行和旅游业的职业，而这些行业包括：饭店、餐馆、院校、私人俱乐部、赌场和博彩饭店、咨询公司及邮轮。此外，本书还介绍了饭店管理的相关内容，包括：人力资源、商业道德、特许经营、管理合同等。

## <<当今饭店业>>

### 作者简介

Rocco M. Angelo (罗科·M·安吉洛) 佛罗里达国际大学饭店管理学院副院长、注册饭店管理师 (CHA)。  
安吉洛先生有6年时间在纽约的莱文索尔和霍华茨管理咨询服务公司任经理, 负责管理和指导经济方面的可行性研究、饭店和餐馆经营和控制分析以及美国、加拿大和加勒比地区的旅游研究。  
安吉洛先生在福特汉姆大学和康奈尔大学饭店管理学院获得理学学士学位, 在迈阿密大学获得工商管理硕士学位。  
他曾在康奈尔大学、纽约大学、瑞士格里恩国际中心讲授课程。

Andrew N. Vladimir (安德鲁·N·弗拉迪米尔) 弗拉迪米尔先生在耶鲁大学获文学学士学位, 在佛罗里达国际大学饭店管理学院获理学硕士学位, 是哈佛大学商学院高级管理课程的毕业生和注册饭店培训师 (CHE)。  
现在是佛罗里达国际大学饭店管理学院的副教授, 讲授服务管理、邮轮公司管理、营销沟通和促销策略等课程。

## <<当今饭店业>>

### 书籍目录

前言 作者简介 学习教育学院课程的提示 序言：旅游简史 第一部分 导言 1. 服务产生差别 什么是服务 服务行业中的管理与营销面临的挑战 产品的性质 · 顾客在生产中的作用 · 人是产品的一部分 · 保持质量控制 · 没有库存 · 时间的重要性 · 不同的销售渠道 在不尽如人意的条件下提供最佳服务 战略计划 · 生产能力受约束的行业中应对挑战的计划 服务的战略眼光 瞄准一个细分的市场 · 重视服务战略 兑现服务承诺 提供优质服务的关键 · 迪士尼风格的服务 小结 注释 主要术语 复习题 网址 2. 旅行和旅游业变化中的世界 旅行和旅游业的性质 旅行和旅游行业中的各种相互关系 人们为什么要旅行 心理分析 研究旅游的社会影响 旅游开发计划 小结 注释 主要术语 复习题 网址 3. 探索饭店业的职业 今天的饭店业 · 住宿业 · 餐饮服务业 饭店业的职业 · 选择一个行业部门 职业选择 住宿业 · 餐饮服务 · 俱乐部 · 邮轮公司 寻找工作 你首先需要做的工作 小结 注释 主要术语 复习题 网址 附录A 主要的饭店管理岗位 附录B 主要的餐饮服务管理岗位 附录C 个人简历实例 第二部分 饭店的组织 第三部分 饭店的管理

## &lt;&lt;当今饭店业&gt;&gt;

## 章节摘录

旅行和旅游行业中的各种相互关系 旅行和旅游业的一个重要特征是其整体中各个部分之间的相互关联性。

一次旅行可能会包括：乘坐一次飞机、租一次汽车、在旅馆中住一次、在餐馆吃几次饭和购买几件礼品。

每一个环节都必须不出差错，这样旅游者才能得到一次愉悦的全程经历。

例如，假设史密斯夫妇决定从他们明尼阿波利斯的家出发去佛罗里达奥兰多的迪士尼世界度假。

他们的全部旅行经历决定他们这次度假之旅的质量及他们是否能成为迪士尼世界的回头客。

例如，史密斯夫妇飞往佛罗里达的旅途可能很愉快，但是后来由于租来的汽车发动机过热，他们被迫滞留数小时，缩短了那一天在“未来社区实验典型中心”（EPCOT）的游览时间（EPCOT是佛罗里达州迪士尼世界的游乐场之一，由“未来世界”和“世界橱窗”两大部分组成。

——译者注）；或者他们入住的饭店正在重新装修，所以游泳池和餐馆都关闭，通常赏心悦目的大厅装饰也被吊布和脚手架遮挡起来；更糟糕的是，假设他们在一个特别的高峰时间抵达魔幻王国，发现停车场已经关闭而且当天不再接纳任何游客。

以上任何一个意外都会使他们的度假扫兴。

旅行业中的各个行业或者部门之间存在一种共生关系，即一种相互依存的关系。

其中的任何一个部门要想成功地使史密斯夫妇满意，所有的部门都必须做好自己的工作。

如果饭店使他们感到不舒适，史密斯夫妇在迪士尼世界可能会玩得很开心，但是仍然会觉得他们的这次度假美中不足；如果饭店做得很好，但是迪士尼世界拥挤不堪，他们的总体经历也可能是消极的。

无论出现哪种情况，如果史密斯夫妇不再重游迪士尼世界或者告诉他们在明尼阿波利斯的朋友们自己的迪士尼世界之旅是一个扫兴的经历，那么从长远看，该地区的旅游生意将会受到影响。

一些旅游目的地完全意识到了这种相互关系的重要性，因此它们竭尽全力控制旅游产品的所有环节。

例如，面积只有21平方英里（约54.39平方公里）的百慕大监督其全部饭店、餐馆和游览景点的标准，因为它相信，如果一位旅游者住了一间很糟糕的旅馆房间或者是吃了一顿很糟糕的饭，他（她）会带着对整个岛屿的消极印象回家。

由于百慕大40%以上的旅游生意来自回头客，所以它承担不起让游客失望所带来的损失。

.....

## <<当今饭店业>>

### 编辑推荐

中国旅游出版社对美国饭店协会教育学院系列教材进行全新的中文改版。新版教材融入了更加前沿的信息和更具专业化的管理理念，使读者了解到饭店工作的真正挑战，并从中获得解决实际问题的方法和技巧训练；它将帮助读者全面了解国际现代化饭店的管理与运作实务，提高饭店经营的管理专业水准。

目前，全球已有13,000多家酒店集团采用AH&LA-EI的职业资格标准，并参加其职业资格认证；此外，AH&LA-EI的教材还被全球2,300多所大学与学院广泛使用，且学分互认互换。

<<当今饭店业>>

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>