

《现代饭店管理》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2007年07月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787502596323

丛书名：高职高专“十一五”规划教材——旅游管理系列

内容简介

本教材注重吸收中外饭店管理的*研究成果，注意贴近饭店经营管理的实际，力求体现系统性、创新性和实用性三大特色，系统地阐述现代饭店管理的基本理论、基本方法和基本内容。突出案例教学法，每一章都配备了相关案例或图片，便于理解和接受。

全书共分为十一章，包括饭店概述、饭店管理概述、饭店人力资源管理、饭店公共关系与企业形象、饭店营销管理、饭店的前厅与客房管理、饭店餐饮管理、饭店康乐服务与管理、饭店工程设备管理、饭店装饰材料及物品的维护与保养、饭店安全与卫生管理及有关法规等，基本涵盖了饭店管理的各个方面，尤其是饭店公共关系与企业形象、饭店工程设备管理、饭店装饰材料及物品的维护与保养弥补了目前许多饭店管理教材的空白。

本书可作为高等职业院校旅游相关专业的教学用书，也可作为相关人员培训的参考用书。

目录

第一章 饭店概述

第一节 饭店的概述

- 一、饭店的涵义
- 二、饭店的地位和作用
- 三、饭店的特点

第二节 饭店业的发展历史及趋势

- 一、世界饭店业的发展历史
- 二、中国饭店业的发展历史
- 三、饭店业的发展趋势

第三节 饭店的分类与评级

- 一、饭店的分类
- 二、饭店的评级
- 三、国际、国内著名的饭店管理集团

复习思考题

第二章 饭店管理概述

第一节 饭店管理概述

- 一、饭店管理的概念
- 二、饭店管理的内容
- 三、饭店管理的职能

第二节 饭店管理基础理论

- 一、管理思想的发展
- 二、饭店管理与消费心理
- 三、饭店管理的基本意识

第三节 饭店管理的科学方法

- 一、效益管理方法
- 二、任务管理方法
- 三、系统管理方法
- 四、人本管理方法
- 五、目标管理方法

复习思考题

第三章 饭店人力资源管理

第一节 饭店人力资源管理概述

- 一、饭店人力资源管理的概念
- 二、饭店人力资源管理是科学化管理
- 三、饭店人力资源管理是全员性管理
- 四、饭店人力资源管理是动态管理

第二节 饭店人力资源管理

- 一、确定所需员工的数量
- 二、招聘员工
- 三、挑选员工

第三节 饭店员工的激励

- 一、需求激励
- 二、目标激励
- 三、情感激励
- 四、信任激励
- 五、榜样激励
- 六、惩罚激励

第四节 饭店的沟通与协调

- 一、饭店的沟通管理
- 二、饭店的协调管理

复习思考题

第四章 饭店公关关系与企业形象

第一节 公共关系与企业形象

- 一、公共关系的概念
- 二、公共关系的本质和基本特征
- 三、公共关系与企业形象

第二节 饭店公共关系

- 一、饭店公共关系的基本涵义
- 二、饭店公共关系要素分析
- 三、饭店公共关系基本程序

第三节 饭店CIS设计

- 一、饭店进行CIS设计的必要性
- 二、CIS的构成要素
- 三、CIS的运作程序
- 四、饭店公关模式及案例

复习思考题

第五章 饭店营销管理

第一节 饭店市场营销概述

- 一、饭店市场营销的概念
- 二、饭店市场营销理念的发展

第二节 饭店营销策略

- 一、对负需求状态的管理
- 二、对无需求状态的管理
- 三、对潜在需求状态的管理
- 四、对下降需求状态的管理
- 五、对不规则需求状态的管理
- 六、对充足需求状态的管理
- 七、对过度需求状态的管理
- 八、对不健康需求状态的管理

第三节 饭店营销方法

- 一、饭店的内部营销方法
- 二、饭店外部营销的方法
- 三、与旅行社合作进行销售
- 四、饭店关系营销
- 五、绿色营销
- 六、网络营销

复习思考题

第六章 饭店的前厅与客房管理

第一节 前厅管理概述

- 一、前厅部的地位
- 二、前厅部的作用
- 三、前厅部的组织结构

第二节 前厅部业务管理

- 一、客房预订业务管理
- 二、接待业务管理
- 三、前厅日常服务管理
- 四、“金钥匙”服务
- 五、前厅客账管理
- 六、前厅信息管理

第三节 客房管理概述

- 一、客房部的地位和作用
- 二、客房部的业务特点
- 三、客房管理的基本环节
- 四、客房部的组织结构示例

第四节 客房部业务管理

- 一、客房部的业务分工
- 二、客房清洁卫生管理

三、客房服务管理

四、客房安全管理

五、主题客房的开发与设计

复习思考题

第七章 饭店餐饮管理

第一节 餐饮管理概述

一、餐饮部概述

二、餐饮服务的意义和作用

三、餐饮服务的基本特点

第二节 餐饮服务组织形式和管理内容

一、餐饮服务组织形式

二、餐饮服务管理内容

第三节 菜单设计

一、菜单的作用

二、菜单设计的依据

三、科学合理的菜单

复习思考题

第八章 饭店康乐服务与管理

第一节 康乐部概述

一、康乐部在现代饭店中的地位

二、康乐部的作用

三、康乐部的组织机构

四、康乐部的基本任务

第二节 康乐部与其他部门的协调与沟通

一、康乐部与工程部的关系

二、康乐部与公关销售部的关系

三、康乐部与前厅部的关系

四、康乐部与客房部或餐饮部的关系

五、康乐部与采供部的关系

六、康乐部与保安部的关系

七、康乐部与人力资源部的关系

八、康乐部与财务部的关系

第三节 健身项目管理

一、健身房管理

二、游泳池管理

三、保龄球馆管理

四、网球场服务管理

第四节 娱乐、休闲项目管理

一、KTV服务管理

二、专业茶室管理

三、舞厅管理

四、棋牌室管理

第五节 饭店美容美发、桑拿浴、按摩室服务管理

一、美容美发管理

二、桑拿浴室管理

复习思考题

第九章 饭店工程设备管理

第一节 饭店工程设备管理概述

一、饭店工程设备的含义及分类

二、饭店工程设备管理的特点

三、饭店工程设备管理的作用

第二节 饭店的主要工程设备系统

一、供配电系统

二、给排水系统

三、供热系统

四、中央空调系统

五、消防系统

六、运送系统

七、能源管理

复习思考题

第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养

第一节 饭店装饰材料及其保养

一、面层材料概述

二、面层材料的清洁保养

第二节 饭店日常物品的清洗保养

一、纺织纤维的鉴别

二、纺织品的清洁保养

三、饭店公共区域用品的清洁保养

第三节 饭店常用清洁剂的配置与管理

一、污垢的分类

二、清洁剂的特性及配制

三、清洁剂的管理

复习思考题

第十一章 饭店安全与卫生管理及有关法规

第一节 饭店安全管理概述

一、饭店安全管理的特点

二、饭店安全管理的基本要求

三、饭店安全管理的重要性

第二节 饭店安全管理的主要内容

一、建立健全安全组织

二、建立健全各种安全防范制度

三、开展安全工作培训

四、把握不安全因素

五、饭店安全事故的突发与处理

第三节 饭店卫生管理

一、饭店卫生管理的特点

二、饭店卫生管理的要求

三、饭店卫生管理的主要内容

四、饭店卫生管理方式

第四节 有关法规对饭店的要求

一、饭店的法律环境

二、饭店与消费者之间的权利和义务

复习思考题

附录 旅游饭店星级的划分与评定标准

参考文献

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)