

图书基本信息

书名：<<21世纪全国高职高专旅游专业新创规划教材>>

13位ISBN编号：9787504651167

10位ISBN编号：7504651168

出版时间：2008-8

出版时间：中国科学技术出版社

作者：曹洪珍 编

页数：282

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

本书共十一章，第一章至第三章，介绍了饭店管理的基础知识和基本理论，为饭店管理的具体工作做了铺垫；第四章至第九章，全面介绍了饭店各业务部门和职能部门的具体管理内容，包括饭店营销、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、饭店人力资源管理以及饭店安全管理；第十章至第十一章，综合论述了饭店服务质量管理的内容，并介绍了中外饭店集团的发展。

书籍目录

第一章 饭店业概述 第一节 饭店业的形成与发展 第二节 饭店产品及其特点 第三节 饭店的类型与等级 第四节 饭店的组织与机构第二章 饭店岗位知识、技能与职责 第一节 总经理(含副职)岗位知识、技能与职责 第二节 部门经理岗位知识、技能与职责 第三节 饭店领班岗位知识、技能与职责第三章 饭店管理基础理论 第一节 管理理论及其发展 第二节 饭店管理原理与管理观念 第三节 饭店管理的职能第四章 饭店营销 第一节 饭店营销活动概述 第二节 饭店营销活动的环节 第三节 饭店营销组合策略第五章 前厅服务与管理 第一节 前厅部概述 第二节 前厅部工作规程 第三节 前厅部超值服务第六章 客房服务与管理 第一节 客房清洁卫生工作 第二节 客房接待服务及管理第七章 餐饮服务与管理 第一节 餐饮服务管理概述 第二节 中餐服务程序 第三节 西餐服务程序第八章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 饭店人力资源的开发 第三节 饭店人力资源的利用 第四节 饭店人力资源的业绩考评与激励第九章 饭店安全管理 第一节 饭店安全管理概述 第二节 饭店安全设施设备 第三节 饭店安全管理措施第十章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量概述 第二节 饭店服务质量管理第十一章 饭店集团 第一节 饭店集团概述 第二节 饭店集团的发展现状与趋势 第三节 中国的饭店集团 第四节 世界著名饭店集团集锦参考文献

章节摘录

第一章 饭店业概述 第三节 饭店的类型与等级 一、饭店的类型 1. 根据饭店市场及宾客特点分类 (1) 商务型饭店。

这类饭店大多位于城市的中心地区, 接待商务客人、旅游客人及因各种原因作短暂逗留的其他客人, 也称暂经型饭店。

其适应性广, 在饭店业中占有较大的比例。

为了适应细分市场的需求, 也分为各种等级。

其中, 等级较高, 以接待商务客人为主的饭店一般比较豪华、舒适, 服务设施齐全, 交通通信便利, 常常设有商务中心、各类会议室、宴会厅、商务套房、行政楼层等。

(2) 长住型饭店。

这类饭店的客人通常长期居住, 因此其主要市场是信宿期较长的, 在当地短期工作或度假的客人或者家庭。

长住型饭店通常与宾客签订租约。

饭店的建筑布局与公寓相似但又有区别, 客房多采用家庭式布局, 以套房为主, 配备适合宾客长住的家具和密器设备, 还有厨房设备供宾客自理饮食。

这类饭店一般只提供住宿、饮食等基本服务, 但服务讲究家庭式气氛, 特点是亲切、周到、针对性强。

另外, 饭店的组织机构、。

设施设备、经营管理等方面较之其他类型饭店简单。

.....

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>