

《饭店管理基础知识》

图书基本信息

书名：《饭店管理基础知识》

13位ISBN编号：9787504554475

10位ISBN编号：7504554472

出版时间：2007-7

出版社：中国劳动

作者：本社

页数：145

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《饭店管理基础知识》

内容概要

《饭店管理基础知识(第2版)》修订工作的重点主要在以下几个方面。第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。根据饭店服务专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，对教材内容的深度、难度作了较大程度的调整。同时，进一步加强实践性教学内容，以满足企业对技能型人才的需求。

第二，根据饭店服务行业发展，合理更新教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，力求使教材具有鲜明的时代特征。同时，在教材编写过程中，严格贯彻国家有关技术标准的要求。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖有关国家职业标准（中级）的知识和技能要求。

第四，在教材编写模式方面，尽可能使用图片、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。同时，针对相关知识点，设计了很多贴近生活的导入和互动性训练等，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

书籍目录

第一章 现代饭店概述

- § 1 - 1 饭店与饭店产品
- § 1 - 2 饭店的产生与发展
- § 1 - 3 饭店的类型与等级
- § 1 - 4 饭店的功能和结构布局

第二章 饭店管理基础理论

- § 2 - 1 饭店管理概述
- § 2 - 2 饭店管理职能

第三章 饭店组织管理

- § 3 - 1 饭店组织设计原则和组织结构
- § 3 - 2 饭店组织管理体制

第四章 饭店营销管理

- § 4 - 1 什么是饭店营销管理
- § 4 - 2 饭店营销组合策略
- § 4 - 3 饭店市场营销新观念

第五章 饭店人力资源管理

- § 5 - 1 饭店人力资源管理概述
- § 5 - 2 饭店人力资源管理的内容
- § 5 - 3 饭店员工职业生涯规划

第六章 饭店服务质量管理

- § 6 - 1 什么是饭店服务质量
- § 6 - 2 饭店服务质量管理
- § 6 - 3 饭店服务质量分析和管理工作方法
- § 6 - 4 顾客满意与顾客价值

第七章 饭店企业文化与管理创新

- § 7 - 1 现代饭店企业文化建设
- § 7 - 2 构建学习型组织
- § 7 - 3 21世纪饭店管理创新及其发展

附录一 绿色饭店标准

附录二 旅游涉外饭店星级的划分及评定

附录三 中国旅游饭店行业规范

参考文献

采用差别定价策略时应注意以下几点。

1) 等级差价是按质论价原则的具体运用。饭店客房接待对象、面积、位置、朝向、结构、设备、装潢布置等的不同应该反映在价格的级差上。因此，价格分级应体现出客房的等级，要使顾客相信房价的差别是合理的。

2) 等级差价的差价大小要适宜。有的饭店用固定差价法确定不同等级的房价，如有的相差10元，有的则是用百分比，这样较低的几级房价间差额较小，显然后一种定价方法更加富于竞争性。

3) 差别定价要与市场细分相联系。比如商务客对价格挑剔较少，散客房价比团体房价要高10%~20%，因此，旅游饭店、商务饭店应根据各自的接待对象定出合乎实际的差价。

(3) 折扣与折让定价策略 折扣就是按原定价格少收一定比例的现款，折让是在原定价格中少收一定的数量，二者实质是一样的，都是一种减价策略。饭店通过折扣与折让有意识地降低其基本定价，以达到争取顾客、扩大销售的目的。折扣与折让定价策略主要包括数量折扣策略、现金折扣策略、季节折扣策略、同业折扣和佣金策略。

1) 数量折扣策略。数量折扣策略是指饭店对那些大量购买某种产品的顾客给予一定的减价优惠的策略。数量折扣也称批量折扣，即根据购买者购买数量的大小给予不同的折扣。一般来说，购买数量越多，折扣越大。实现数量折扣可以起到鼓励顾客增加购买量、与饭店建立长期关系的作用，同时也可降低饭店各环节的费用。

2) 现金折扣策略。现金折扣策略也叫付款期折扣策略，是对在约定付款期以现金付款或提前付款的顾客给予一定折扣的策略。其目的在于鼓励顾客尽早付款，加速企业资金周转。顾客如以现金付款或提前付款，可以在原商品价格的基础上享受一定的价格优惠。实现现金折扣的关键是：

- *要合理确定折扣率。确定折扣率的基本原则是折扣率的上限必须低于饭店加速资金周转所增加的赢利率，其下限必须高于同期银行贷款利率。
- *确定允许顾客推迟付款的时间。
- *确定允许哪些顾客赊购。
- *对逾期未付款的顾客采取一定的措施。

《饭店管理基础知识》

编辑推荐

《饭店管理基础知识（第二版）》的主要介绍了现代饭店概述、饭店管理基础理论、饭店组织管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店服务质量管理、饭店企业文化与管理创新等内容。

《饭店管理基础知识》

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：www.tushu000.com