

# 《饭店管理实证研究》

## 图书基本信息

书名：《饭店管理实证研究》

13位ISBN编号：9787313101976

10位ISBN编号：731310197X

出版时间：2013-9

出版社：上海交通大学出版社

作者：朱承强

页数：416

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](http://www.tushu000.com)

# 《饭店管理实证研究》

## 内容概要

本书着眼于饭店企业管理的三大主题，即应该投资一个什么样的饭店、如何设计并建成一个饭店以及如何经营管理好一个饭店，从投资决策、建筑规划、筹建管理、运作模式、市场营销、服务质量控制、人力资源开发和绩效评价九个方面，系统地进行了饭店管理的实证研究，从宏观到微观、从理论到实践，为企业投资者、建筑设计师和饭店经营者提供了极具可操作性的饭店管理案例及指南。本书的读者对象为旅游产业研究领域的专家学者、企业界的投资者和经营管理者、建筑设计师以及政府决策、咨询管理者，同时也包括众多的旅游院校专业教师和学生。

# 《饭店管理实证研究》

## 作者简介

上海大学管理工程专业硕士研究生毕业,副教授,硕士生导师。现任上海旅游高等专科学校副校长、上海师范大学旅游学院副院长;联合国亚太地区旅游教育培训机构网(APETIT)执委会副主席;上海市旅游培训中心专家委员会特聘专家;世界金钥匙酒店联盟特聘培训顾问。

## 书籍目录

### 目录

- 1 导论 / 1
  - 1.1 中国饭店产业发展研究 / 1
    - 1.1.1 中国饭店产业发展概述 / 1
    - 1.1.2 饭店产业需求与供给分析 / 5
    - 1.1.3 饭店产业评价与发展动向 / 14
  - 1.2 当代饭店业态变化研究 / 21
    - 1.2.1 饭店的传统分类方法 / 21
    - 1.2.2 饭店业态的变革浪潮 / 24
    - 1.2.3 饭店管理模式的创新 / 27
  - 1.3 饭店经营理念演变研究 / 28
    - 1.3.1 从“CI”到“CS”的变化 / 29
    - 1.3.2 从“CS”到“CL”的拓展 / 32
    - 1.3.3 从“CS”到“ES”的升华 / 36
- 2 饭店的投资决策 / 42
  - 2.1 饭店投资的可行性研究 / 42
    - 2.1.1 地区状况分析 / 42
    - 2.1.2 饭店市场需求分析 / 43
    - 2.1.3 项目建议与成本估算 / 44
    - 2.1.4 收入与费用预测 / 47
    - 2.1.5 饭店投资的财务评价 / 49
  - 2.2 饭店投资决策的分析技术 / 53
    - 2.2.1 确定型决策的分析技术 / 54
    - 2.2.2 风险型决策的分析技术 / 55
    - 2.2.3 不确定型决策的分析技术 / 59
    - 2.2.4 饭店筹资方式与策略选择 / 62
  - 2.3 饭店投资决策的实证研究  
——以饭店投资可行性研究项目为例 /
    - 2.3.1 项目背景 / 67
    - 2.3.2 项目区位分析 / 68
    - 2.3.3 竞争市场分析 / 71
    - 2.3.4 拟建饭店的设施推荐 / 77
    - 2.3.5 投资估算与经营预测 / 88
- 3 饭店的建筑规划 / 99
  - 3.1 饭店建筑规划的设计指南 / 99
    - 3.1.1 饭店功能与环境设计 / 99
    - 3.1.2 饭店服务区域的设计 / 105
    - 3.1.3 饭店设备与设施规划 / 121
  - 3.2 饭店星级标准的内涵解析 / 129
    - 3.2.1 饭店星级标准的引导方向 / 129
    - 3.2.2 星级饭店硬件的必备项目 / 130
    - 3.2.3 饭店必备项目的评价要点 / 139
  - 3.3 饭店建筑规划的实证研究  
——以饭店建筑规划设计项目为例 / 14
    - 3.3.1 项目背景 / 142
    - 3.3.2 饭店建筑的总体规划 / 145
    - 3.3.3 前厅与客房设施规划 / 151

- 3.3.4 餐饮与会议设施规划 / 162
- 3.3.5 娱乐与商场设施规划 / 165
- 3.3.6 工程与消防设施规划 / 167
- 3.3.7 行政与员工设施规划 / 173
- 4 饭店的筹建管理 / 175
  - 4.1 饭店的筹建计划与实施 / 175
    - 4.1.1 饭店筹建计划的类型与编制 / 175
    - 4.1.2 饭店筹建计划的实施与控制 / 178
  - 4.2 饭店的开业策划与实施 / 182
    - 4.2.1 人员招聘与员工培训 / 182
    - 4.2.2 物品选配与采购方式 / 184
    - 4.2.3 营销计划与促销 / 185
  - 4.3 饭店筹建开业策划的实证研究——以饭店筹建与开业策划项目为例 / 187
    - 4.3.1 项目背景 / 187
    - 4.3.2 建设工程的前期准备 / 187
    - 4.3.3 施工现场的项目管理 / 190
    - 4.3.4 工程项目的竣工验收 / 197
    - 4.3.5 新建饭店的开业策划 / 199
- 5 饭店的组织模式 / 216
  - 5.1 饭店组织结构类型与层次 / 216
    - 5.1.1 饭店组织结构的类型 / 216
    - 5.1.2 饭店组织管理的层次 / 217
    - 5.1.3 饭店的机构设置 / 218
  - 5.2 饭店组织设计程序与变革 / 222
    - 5.2.1 饭店组织设计的程序 / 222
    - 5.2.2 影响组织结构设计的因素 / 223
    - 5.2.3 饭店组织结构的变革 / 224
  - 5.3 饭店组织模式的实证研究——以饭店管理模式研发项目为例 / 226
    - 5.3.1 项目背景 / 226
    - 5.3.2 组织架构的设计 / 227
    - 5.3.3 工作岗位的设置 / 227
    - 5.3.4 职位说明书设计 / 227
    - 5.3.5 服务流程与规范 / 231
    - 5.3.6 管理制度的构建 / 235
- 6 饭店的市场营销 / 241
  - 6.1 饭店市场营销策划与实施 / 241
    - 6.1.1 饭店市场营销的调研 / 241
    - 6.1.2 饭店市场营销的分析 / 242
    - 6.1.3 饭店市场营销的策划 / 246
    - 6.1.4 饭店市场营销的实施 / 249
  - 6.2 饭店收益管理方法与策略 / 263
    - 6.2.1 饭店收益管理的原理 / 263
    - 6.2.2 饭店收益管理的方法 / 270
    - 6.2.3 饭店收益管理的实施 / 275
  - 6.3 饭店营销策划实证研究——以饭店战略性营销计划研究为例 / 279
    - 6.3.1 研究背景 / 279

- 6.3.2 饭店营销使命与定位 / 280
- 6.3.3 饭店的SWOT分析 / 280
- 6.3.4 饭店营销战略与策略 / 282
- 6.3.5 饭店营销管理的报表 / 284
- 6.3.6 饭店营销策划书编制 / 285
- 7 饭店服务质量的控制 / 293
  - 7.1 饭店质量要素与管理方法 / 293
    - 7.1.1 饭店服务的定义与特性 / 293
    - 7.1.2 饭店服务质量要素与属性 / 296
    - 7.1.3 饭店服务质量管理的方法 / 299
  - 7.2 顾客满意度的调研与分析 / 305
    - 7.2.1 顾客满意度的测评模型 / 305
    - 7.2.2 顾客满意度的分析技术 / 310
    - 7.2.3 服务质量差距的分析模型 / 311
  - 7.3 顾客满意度测评的实证研究——以饭店客户满意度测评项目为例 / 313
    - 7.3.1 项目背景 / 313
    - 7.3.2 测评模型的构建 / 313
    - 7.3.3 测评数据的收集 / 319
    - 7.3.4 满意度指数的分析 / 324
    - 7.3.5 研究结论及创新 / 344
- 8 饭店人力资源的开发 / 347
  - 8.1 饭店人力资源管理 / 347
    - 8.1.1 人力资源管理的任务 / 347
    - 8.1.2 饭店人力资源规划的内容 / 348
    - 8.1.3 饭店员工的招聘与培训 / 349
    - 8.1.4 员工绩效考评与激励 / 354
    - 8.1.5 员工职业生涯规划 / 357
  - 8.2 劳动定额与人员编制 / 361
    - 8.2.1 劳动定额的确定 / 361
    - 8.2.2 人员编制的确定 / 362
    - 8.2.3 影响饭店定员的因素及对策 / 364
  - 8.3 饭店人力资源管理的实证研究——以领导风格与员工敬业度相关性研究为例 / 365
    - 8.3.1 研究背景 / 365
    - 8.3.2 概念模型和假设 / 367
    - 8.3.3 调研与数据收集 / 370
    - 8.3.4 多层次模型分析 / 373
    - 8.3.5 研究结论 / 375
- 9 饭店经营绩效的评价 / 379
  - 9.1 饭店绩效评价系统的建立 / 379
    - 9.1.1 饭店绩效评价系统的要素 / 379
    - 9.1.2 绩效评价系统的设计要求 / 380
    - 9.1.3 饭店绩效评价的指标体系 / 382
  - 9.2 饭店绩效评价指标的分析 / 387
    - 9.2.1 饭店偿债能力分析 / 388
    - 9.2.2 饭店营运能力分析 / 392
    - 9.2.3 饭店获利能力分析 / 394
    - 9.2.4 财务比率综合分析 / 397

- 9.3 饭店绩效评价的实证研究  
——以饭店综合实力评价体系研究为例 / 398
- 9.3.1 研究背景 / 398
- 9.3.2 “饭店综合实力评价体系”模型 / 399
- 9.3.3 饭店综合实力评价的指标体系 / 399
- 9.3.4 “饭店综合实力”评价指标的说明 / 399
- 附 录 / 406

# 《饭店管理实证研究》

## 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](http://www.tushu000.com)