

《饭店管理理论与实务》

图书基本信息

书名：《饭店管理理论与实务》

13位ISBN编号：9787302345597

出版时间：2013-12

作者：孟庆杰,马桂顺,周广鹏

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

《饭店管理理论与实务》

内容概要

现代饭店是由多种业务、多个部门综合而成的一个整体组织，其业务庞杂，事务繁琐，管理工作千头万绪。本书从现代饭店管理的实践出发，以饭店管理基础理论为指导，系统、全面地介绍了饭店运营与管理的基本内容和方法。主要包括：饭店战略管理、饭店筹建管理、饭店组织管理、饭店市场营销管理、饭店业务管理、饭店安全管理、饭店收益管理、饭店人力资源管理、饭店财务管理、饭店设备管理、饭店信息管理、饭店服务质量管理、饭店集团化经营等。

本书可作为高等院校酒店管理专业本科生、研究生和MTA的专业教材或参考书，也可作为饭店中、高级管理人员的培训教材。

书籍目录

第一章 饭店与饭店业概述

1

第一节 饭店与饭店业的基本概念

1

一、饭店的定义

1

二、饭店的功能

2

三、饭店产品

4

四、饭店业的重要作用

7

第二节 饭店业的发展历程

10

一、世界饭店业的发展历程

10

二、中国饭店业的发展历程

15

第三节 饭店的类型

19

一、饭店的基本分类

19

二、饭店的其他分类

22

三、现代饭店新型业态

25

第四节 饭店业等级制度

27

一、饭店业等级制度概述

27

二、国外饭店业等级制度

29

三、中国饭店业星级制度

31

四、饭店业星级评定的实施办法

33

复习思考题

36

案例分析 世界最佳饭店：曼谷东方饭店

37

本章推荐文献

38

第二章 饭店管理基础理论

39

第一节 饭店管理概述

39

一、饭店管理的含义

39	
二、饭店管理的特点和内容	
40	
第二节 管理理论及其发展	
43	
一、古典管理理论	
43	
二、行为科学理论	
47	
三、现代管理理论	
52	
第三节 饭店管理的职能与方法	
57	
一、饭店管理的职能	
57	
二、饭店管理的基本方法	
59	
第四节 饭店管理者	
61	
一、饭店管理者的类型	
62	
二、饭店管理者应具备的技能	
62	
三、饭店管理者角色	
63	
复习思考题	
66	
案例分析 两位老总 两种做法	
66	
本章推荐文献	
67	
第三章 饭店战略管理	
68	
第一节 战略与战略管理	
68	
一、饭店战略及其特征	
68	
二、战略管理及其特征	
73	
三、战略管理的边界	
74	
四、战略管理的意义	
74	
第二节 战略管理过程	
76	
一、战略分析	
76	
二、战略制定	
88	

三、战略实施

88

复习思考题

90

案例分析 美国西南航空公司--无形资产形成强大的竞争力

90

本章推荐文献

92

第四章 饭店筹建管理

93

第一节 饭店筹建管理概述

93

一、饭店筹建管理的重要性

93

二、饭店筹建管理的含义

94

三、饭店筹建管理的内容

94

四、饭店投资建设的现状

94

第二节 饭店筹建工作的思路

97

一、应用投资可行性和定位理论把脉饭店筹建

97

二、科学决策，精准定位，实施特色化经营

97

三、聘请专业的饭店建设顾问公司

100

第三节 饭店投资前市场分析与风险识别

102

一、饭店投资前市场分析概述

102

二、国内外饭店投资前市场分析现状

103

三、饭店投资风险识别

104

复习思考题

106

案例分析 酒店筹建设计的十四点感悟（节选）

106

本章推荐文献

108

第五章 饭店组织管理

109

第一节 饭店组织管理的内容与原则

109

一、饭店组织管理的含义

109

二、饭店组织管理的内容

110	
三、饭店组织管理的原则	110
第二节 饭店组织结构	111
一、饭店组织的基本形式	112
二、饭店组织结构设计	115
三、饭店的部门机构设置及其功能	118
第三节 饭店组织制度	122
一、饭店组织制度体系	122
二、饭店组织制度的执行	125
第四节 饭店组织变革	128
一、组织变革的定义及内容	128
二、组织变革的动因	129
复习思考题	130
案例分析	130
案例1 小张的困惑	130
案例2 扁平化的组织结构	131
本章推荐文献	131
第六章 饭店市场营销管理	132
第一节 饭店市场营销管理概述	132
一、饭店市场营销的概念	132
二、饭店市场营销管理的含义	133
三、饭店市场营销管理的主要内容和方式	134
四、饭店营销观念的发展	135
第二节 饭店市场营销管理过程	139
一、分析饭店市场营销机会	139

二、研究、选择目标市场	140
三、制定饭店市场营销战略	141
四、制订营销计划	142
五、实施和控制饭店市场营销计划	142
第三节 饭店市场营销环境分析	142
一、饭店市场营销环境的概念和特点	142
二、饭店市场营销宏观环境分析	144
三、饭店市场营销微观环境分析	146
第四节 饭店营销新理念	149
一、从4Ps、4Cs到4Rs	149
二、绿色营销策略	151
三、关系营销	154
四、文化营销	155
五、服务营销策略	157
六、体验营销	159
第五节 饭店网络营销	160
一、网络营销的概念	160
二、网络营销的特点	161
三、网络营销的功能	162
四、移动互联网营销	163
五、饭店网络营销存在的问题	165
六、基于网络的社会化媒体营销	166
复习思考题	168
案例分析 强调市场调研的马里沃特公司	168
本章推荐文献	

169	
第七章 饭店业务管理	
170	
第一节 饭店业务管理概述	
170	
一、饭店业务管理的概念	
170	
二、饭店业务构成	
170	
三、饭店业务运行中的现场管理	
172	
第二节 饭店前厅业务管理	
173	
一、饭店前厅业务管理概述	
174	
二、饭店前厅业务管理的内容	
176	
第三节 饭店客房业务管理	
183	
一、饭店客房业务管理概述	
183	
二、饭店客房业务管理的内容	
185	
第四节 饭店餐饮业务管理	
190	
一、饭店餐饮业务管理概述	
191	
二、饭店餐饮业务管理的内容	
193	
复习思考题	
200	
案例分析 留芳宾馆的管理例会	
200	
本章推荐文献	
201	
第八章 饭店安全管理	
202	
第一节 饭店安全管理概述	
202	
一、饭店安全管理的含义	
202	
二、饭店安全管理的特点	
203	
三、饭店安全管理的目标	
204	
第二节 饭店安全的组织管理	
205	
一、饭店安全管理组织	
205	

二、饭店安全管理制度	206
第三节 饭店安全防范及事故处理	207
一、饭店消防管理	207
二、饭店治安防范	210
三、员工工作安全管理	213
四、饭店食品安全管理	215
五、饭店重大安全事故的处理	218
复习思考题	219
案例分析	219
案例1 陌生的来客	219
案例2 骗开房门	220
本章推荐文献	220
第九章 饭店收益管理	221
第一节 收益管理概述	221
一、收益管理的产生和发展	221
二、收益管理的定义	222
三、收益管理的适用条件	223
四、饭店业的特点	223
五、收益管理在饭店业中的定义	224
六、饭店收益管理的意义	225
第二节 收益的衡量	226
一、收益率	226
二、收益率与客房出租率和平均房价的关系	227
第三节 提高收益的策略和方法	228
一、预订管理	

229	
二、定价	231
三、预测	238
四、软件系统的选择	240
五、系统和政策支持	241
第四节 收益管理理论的引入	243
一、对收益管理理论的正确认识	243
二、中国饭店业引入收益管理理论的现实意义	244
三、实施收益管理的步骤	245
四、合法地应用收益管理	246
复习思考题	247
案例分析 钟点计价--客房也有"翻台率"	247
本章推荐文献	248
第十章 饭店人力资源管理	250
第一节 饭店人力资源管理概述	250
一、人力资源的含义	250
二、人力资源管理	254
三、饭店人力资源管理的内涵	257
四、饭店人力资源管理的特点	258
第二节 饭店人力资源管理的内容	258
一、人力资源战略与规划	258
二、工作分析和工作设计	260
三、招聘和培训	263
四、绩效与薪酬管理	265
五、饭店员工关系管理	268

第三节 饭店人力资源管理面临的挑战

269

一、饭店企业人力资源管理困境

269

二、原因分析

271

三、对策

274

复习思考题

276

案例分析 福临大酒店面临的人事困境

276

本章推荐文献

278

第十一章 饭店财务管理

279

第一节 饭店财务管理概述

279

一、饭店财务管理的概念

279

二、饭店财务管理的内容

281

三、饭店财务管理的基本职能

283

四、饭店财务管理的特点

283

第二节 财务管理工具：计划、控制和分析

285

一、财务预测

285

二、财务计划

286

三、财务控制

286

四、财务分析

287

第三节 饭店财务管理的目标

288

一、对财务管理目标主要观点的评价

288

二、影响财务管理目标的各种利益相关者

289

三、饭店财务管理目标的选择

291

四、社会责任与饭店财务管理目标

292

第四节 饭店财务管理的组织

293

一、饭店财务法规制度

293	
二、饭店财务管理机构	
295	
第五节 饭店财务管理的环境	
299	
一、财务管理环境概述	
299	
二、经济环境	
300	
三、法律环境	
301	
四、金融市场环境	
302	
复习思考题	
305	
案例分析 沃尔玛的财务目标	
305	
本章推荐文献	
309	
第十二章 饭店设备管理	
310	
第一节 饭店设备管理概述	
310	
一、饭店设备与设备管理的概念	
310	
二、饭店设备管理的意义和任务	
311	
三、饭店设备管理的主体	
312	
四、饭店设备系统的分类	
314	
第二节 饭店设备的基础管理	
316	
一、设备的资产管理	
316	
二、能源管理	
318	
第三节 饭店设备的前期管理	
320	
一、设备的选择	
320	
二、设备经济评价方法	
321	
三、设备的订购和验收	
323	
四、设备的安装和调试	
323	
第四节 饭店设备的运行管理	
323	

一、设备运行管理的指导思想	324
二、设备的合理使用	324
三、设备维护保养的基本内容	325
四、设备维修保养的方法	325
第五节 饭店设备的更新与改造	328
一、设备更新改造的种类	328
二、更新改造时机的选择	329
三、更新改造方案的决策	329
复习思考题	330
案例分析 杭州黄龙饭店设备与能源管理的经验	330
本章推荐文献	332
第十三章 饭店信息管理	333
第一节 饭店信息管理概述	333
一、信息与信息技术	333
二、饭店信息概述	334
三、饭店信息化发展历程	335
第二节 饭店管理信息系统	337
一、饭店管理信息系统的概念与发展历史回顾	337
二、饭店管理信息系统的功能	338
三、饭店管理信息系统的应用类型	339
四、饭店管理信息系统的发展趋势	341
第三节 饭店决策与决策支持系统	342
一、饭店管理决策的概念	343
二、饭店管理决策的基本原则	343
三、饭店管理决策的程序	

344	
四、决策支持系统的定义与发展过程	
345	
第四节 饭店电子商务	
346	
一、饭店电子商务的发展历史	
346	
二、饭店电子商务的时代背景	
347	
三、饭店业开展电子商务的步骤	
348	
四、饭店电子商务的功能要求	
350	
五、饭店电子商务业务的主要内容	
350	
六、电子商务运作模式	
352	
复习思考题	
352	
案例分析 金陵饭店的信息化战略选择	
353	
本章推荐文献	
354	
第十四章 饭店服务质量管理	
355	
第一节 饭店服务质量概述	
355	
一、饭店服务质量的含义与特性	
355	
二、饭店服务质量的过程	
357	
三、饭店服务质量的内容	
359	
第二节 饭店全面质量管理	
362	
一、质量管理与全面质量管理的概念	
362	
二、全面质量管理的基本要求	
363	
三、全面质量管理的基础工作	
365	
四、饭店全面质量管理的实施	
368	
第三节 饭店服务质量控制	
370	
一、饭店服务质量体系	
370	
二、饭店服务过程的质量控制	
372	

第四节 饭店服务质量管理方法与工具

373

一、饭店服务质量管理常用的方法

373

二、饭店服务质量管理常用的工具

379

第五节 顾客满意管理

383

一、顾客满意

383

二、顾客满意度调查与分析

384

三、提高顾客价值

387

四、顾客投诉处理

390

复习思考题

395

案例分析 客人为什么转到其他饭店

395

本章推荐文献

396

第十五章 饭店集团化经营

397

第一节 饭店集团的发展和优势

397

一、饭店集团的相关概念

397

二、饭店集团化经营的必然性

399

三、国际饭店集团的发展历程

400

四、饭店集团化经营的优势

402

第二节 饭店集团化经营的方式

405

一、带资经营

405

二、租赁经营

406

三、合同经营

407

四、特许经营

408

第三节 中国饭店集团的发展

409

一、国际饭店集团在中国的发展

409

二、中国本土饭店集团的发展

412

复习思考题

417

案例分析 洲际酒店集团：体验舒适完美的尊荣旅程

418

本章推荐文献

422

参考文献

423

《饭店管理理论与实务》

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