

《旅游饭店实务》

图书基本信息

书名：《旅游饭店实务》

13位ISBN编号：9787504573919

10位ISBN编号：7504573914

出版时间：2008-11

出版社：中国劳动社会保障出版社

页数：146

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.tushu111.com

《旅游饭店实务》

内容概要

《旅游饭店实务》主要内容:随着我国旅游业的迅速发展,国家对旅游从业人员的知识和技能水平以及相关的职业教育和职业培训提出了更高的要求。为了更好地适应全国中等职业技术学校旅游服务与管理专业的教学要求,我们根据原劳动和社会保障部培训就业司颁发的《技工学校旅游服务与管理专业教学计划与教学大纲(2008)》,组织全国有关学校的一线教师 and 行业专家,开发了一批旅游服务与管理专业教材。

本次开发的教材包括《旅游概论》《导游基础知识》《导游实务》《旅行社业务》《旅游地理》《著名旅游景点鉴赏》《旅游服务礼仪》《旅游心理》《旅游营销》《旅游法规》《旅游饭店实务》《旅游英语》。

这次教材开发工作的重点主要有以下几个方面:

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。根据旅游服务与管理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,同时,进一步加强实践性教学的内容,以满足企业对技能型人才的要求。

第二,根据旅游服务与管理行业的发展,合理选择教材内容,尽可能多地在教材中充实新理念、新知识和新技能,力求使教材具有比较鲜明的时代特征。

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导游人员资格考试的知识和技能要求。

第四,创新教材编写模式,注重利用图表、案例辅助讲解知识点与技能点,为学生营造更加生动、直观的学习环境,提高学生的学习兴趣。同时,针对相关知识点,设计了一些互动的栏目,意在拓展学生的知识面,引导学生自主学习。

《旅游饭店实务》

书籍目录

第一章?饭店概述 第一节?饭店与饭店产品 第二节?饭店业的产生与发展 第三节?饭店的类型与等级
思考练习题第二章?饭店管理概述 第一节?饭店管理的概念及内容 第二节?饭店管理的基本职能
思考练习题第三章?饭店组织管理 第一节?组织设计原则和组织结构 第二节?饭店组织管理体制 第
三节?饭店企业文化建设 思考练习题第四章?饭店业务管理 第一节?饭店前厅服务与管理 第二节?饭
店客房服务与管理 第三节?饭店餐饮服务与管理 思考练习题第五章?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 第三节?饭店服务质量分析和管理方法 第四节?顾客满
意与顾客价值 思考练习题第六章?饭店营销与公关管理 第一节?饭店营销管理概述 第二节?饭店营
销组合策略 第三节?饭店公共关系概述 第四节?饭店公共关系的类型和工作程序 思考练习题第七
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?饭店人力资源规划 第三节?饭店招聘
与配置 第四节?饭店员工培训 第五节?饭店员工绩效考评 第六节?饭店薪酬管理 第七节?饭店员工
职业生涯规划 思考练习题附录一?绿色饭店标准附录二?旅游饭店星级的划分及评定附录三?中国旅游
饭店行业规范

第一章 饭店概述 本章要点 饭店的概念及饭店产品的构成 饭店业的产生与发展过程 饭店的类型与等级 第一节 饭店与饭店产品 一、饭店的概念 饭店(Hotel)一词来源于法语,原指富商、官宦及其他知名人士在城里款待宾朋的豪宅。法国大革命期间,许多私人住宅改成了商业性的食宿设施,Hotel成了饭店的代名词。18世纪末19世纪初,被英美国家普遍接受并沿用至今。 现代饭店是在传统的住宿接待设施基础上发展起来的,由客房、餐厅、宴会厅、多功能厅、酒吧、歌舞厅、商场、邮电所、银行、美容美发厅、健身房、游泳池、网球场等组成,能够满足顾客行、游、住、食、购、娱、通信、商务、健身等各种需求的多功能、综合性建筑设施,它与旅行社、旅游交通一起被称为旅游业的三支柱,在现代旅游业中扮演着重要的角色。 根据饭店的上述功能和特性,国外的一些权威辞典对饭店下过这样一些定义: ——饭店是装备完好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他的服务。《美利坚百科全书》 ——饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿,也往往提供膳食的建筑物。《大不列颠百科全书》 ——饭店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务的设施,以接待外出旅游者和非永久性居住的人。《韦伯斯特美国英语新世界辞典》 由以上论述可知,饭店就是以有形的空间、设备、产品和无形的服务效用,通过为顾客提供食、住、行、娱、购等方面综合服务的场所。

《旅游饭店实务》

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.tushu111.com