

<<饭店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理概论>>

13位ISBN编号：9787030203786

10位ISBN编号：703020378X

出版时间：2009-6

出版时间：科学出版

作者：杜建华主编

页数：175

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>

<<饭店管理概论>>

前言

随着我国饭店业的不断发展，特别是加入WTO以后，我国饭店业正面临着持续发展的良机和挑战。饭店业想要获得飞速发展，就需要越来越多的专业人才加入到本行业里去。因此，根据国家大力发展中等职业教育的精神，结合中等职业教育对教材的需求，我们编写了本书。

本书根据饭店管理自身的规律，联系饭店管理发展的历史、现状和发展趋势，较全面、系统地介绍了饭店管理的基本原理、方法及其在实际中的运用。

本书内容不仅能满足饭店业日益变化的需要，在理论上对饭店管理进行指导，还反映了当今世界关于饭店管理方面最新的理论和研究成果，既注重饭店管理理论的系统性和严密性，又注重饭店管理的实践性。

本书由陕西省旅游学校的杜建华提出大纲，她还对各章内容进行总审、定稿。参加本书编写工作的人员有陕西省旅游学校的王贵香（第四、五、八章）、杜建华（第一至三章），西安旅游职业中专的陈健美（第六、七章）。

在编写过程中，作者参考了相关的著作，在此谨向有关作者表示诚挚的感谢。同时，对陕西省旅游学校领导给予的指导和帮助、科学出版社的编辑所付出的辛勤劳动表示真诚的感谢。

由于作者水平有限，书中难免有疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

<<饭店管理概论>>

内容概要

本书根据旅游中等职业学校学生的特点组织编写，全面、系统地介绍了饭店管理的基本理论、方法和具体管理工作内容。

全书共分8章，内容涉及饭店管理发展的历史、现状和发展趋势，饭店管理的理论基础，饭店组织机构设计与管理制度，以及饭店服务质量、人力资源、设备、安全和财务方面的管理理论。

本书具有系统性和实践性的特点，论述了有关饭店管理的理论，并举出了大量相关的案例帮助读者理解和应用。

本书可作为旅游中等职业学校饭店服务与管理专业的教材，也可作为饭店从业人员的培训教材，还可供旅游从业者、旅游教育者参考。

<<饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的概念、属性和作用 一、饭店的基本概念 二、饭店和饭店业的属性 三、饭店的作用 第二节 饭店业的发展历史 一、世界饭店业的发展简史 二、中国饭店业的发展简史 第三节 饭店的类型和等级 一、饭店的类型 二、饭店的等级 三、绿色饭店等级评定 第四节 现代饭店的连锁经营 一、饭店集团的形成 二、饭店连锁经营的优势 三、饭店连锁经营的形式 小结 思考与练习

第二章 饭店管理理论 第一节 饭店管理概述 一、饭店管理的概念 二、饭店管理的内容 三、饭店管理的基本理念 第二节 饭店管理基础理论 一、管理理论的产生与发展 二、典型管理理论 第三节 饭店管理的职能与方法 一、饭店管理的职能 二、饭店管理的方法 小结 思考与练习

第三章 饭店组织与管理 第一节 饭店组织管理概述 一、饭店组织管理的内容 二、饭店组织机构设置的基本原则 三、饭店组织效能评价 第二节 饭店组织结构 一、饭店组织结构的层次 二、饭店的组织形式 三、饭店组织机构的设置 第三节 饭店的管理制度 一、饭店的基本制度 二、经济责任制 三、岗位责任制 四、员工手册 案例分析 小结 思考与练习

第四章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量概述 一、饭店服务质量的含义 二、饭店服务质量的內容 三、饭店服务质量的特
点与要求 第二节 饭店服务质量管理概述 一、制定饭店服务规程 二、加强饭店服务质量教育工作 三、饭店服务质量管理的工作程序 第三节 饭店服务质量管理体系认证 一、国际标准化组织 二、质量管理体系认证 三、建立饭店服务质量管理体系 四、饭店服务质量管理体系认证程序 案例分析 小结 思考与练习

第五章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 一、人力资源 二、人力资源管理 三、饭店人力资源管理 四、饭店人力资源管理的目标 第二节 饭店人力资源管理的内容 一、饭店人力资源计划 二、招收与录用员工 三、员工培训 四、绩效考核管理 五、工资福利管理 六、员工的激励 案例分析 小结 思考与练习

第六章 饭店设备管理 第七章 饭店安全管理 第八章 饭店财务管理 附录A 饭店财务管理部门几个主要岗位的工作程序 附录B 中华人民共和国国家标准旅游饭店星级的划分与评定 附录C 中华人民共和国商业行业标准绿色饭店等级评定规定 参考文献

<<饭店管理概论>>

章节摘录

第一章饭店概述 学习目标 1.了解饭店的概念、属性和作用 2.了解世界饭店业和中国饭店业的发展历史 3.掌握饭店的类型和等级划分方法 4.熟悉饭店连锁经营的优势及形式 旅游饭店是为旅游者提供食宿场所和各种服务,借以取得收入的旅游企业。

中国旅游饭店是伴随着中国改革开放和旅游业的迅猛发展而发展壮大的,是旅游业的“三大支柱”产业之一。

饭店业的发展为当地社会的政治、经济、文化等方面的发展带来重要影响,刺激和促进了当地社会的对外经济发展和文化交流,提高了社会的文明程度。

随着社会经济和旅游业的发展,饭店业发展潜力巨大,设施设备将不断现代化,经营管理将日益科学化和专业化。

第一节饭店的概念、属性和作用 饭店(hotel)一词源于法语,原指达官贵人在乡间招待客人的别墅、公馆等,是法国富人、名流聚集的地方。

后来,欧美国家大都沿用了这一名称。

起初,饭店的内容基本上是饮食和住宿两个方面,随着饭店业的不断发展,饭店业的活动内容也就越来越丰富,现代饭店已发展成为集食、住、游、购、娱、通信和商务为一体,能满足各类顾客不同需求的综合体。

在中文里,表示住宿设施的名词有很多,如旅馆、宾馆和饭店等,近年来又有了酒店等名称。由于我国国家旅游局在《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—2003)中将现代饭店统称为旅游饭店,故本书选用的是“饭店”这一词。

饭店实质上是一种以提供住宿、饮食为主要经营业务的企业。随着社会经济和旅游业的发展,饭店有了很大的变化,但饭店的本质属性并没有改变。

<<饭店管理概论>>

编辑推荐

《饭店管理概论》根据饭店管理自身的规律，联系饭店管理发展的历史、现状和发展趋势，较全面、系统地介绍了饭店管理的基本原理、方法及其在实际中的运用。

《饭店管理概论》内容不仅能满足饭店业日益变化的需要，在理论上对饭店管理进行指导，还反映了当今世界关于饭店管理方面最新的理论和研究成果，既注重饭店管理理论的系统性和严密性，又注重饭店管理的实践性。

<<饭店管理概论>>

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>