<<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:9787040180008

10位ISBN编号:7040180006

出版时间:2005-11

出版时间:高等教育出版社

作者:沈建龙编

页数:140

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>>

内容概要

《五年制高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书:饭店管理概论》在编写中根据五年制高职院校学生的实际需要,吸收了中外星级饭店管理的先进经验。

主要内容有:饭店业及饭店管理概述、饭店前厅管理、饭店客房管理、饭店餐饮管理、饭店康乐管理、饭店市场营销管理、饭店工程管理、饭店财务管理、饭店安全管理、饭店人力资源管理和饭店服务 质量管理等。

全书内容丰富、要点突出、针对性强。

《五年制高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书:饭店管理概论》采用出版物短信防伪系统 ,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页"郑重声明"下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并 赢取大奖。

本书可作为职业院校旅游服务与管理专业的教学用书,亦可作为饭店从业人员的岗位培训教材和 自学用书。

<<饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店业概述第一节 饭店业的产生与发展一、世界饭店业发展简史二、我国饭店业发展简史第 二节 饭店的种类、等级和组织机构一、饭店的种类二、饭店的等级三、饭店组织机构与职能第三节 饭店服务一、饭店服务的含义二、饭店服务的十把金钥匙三、饭店产品的含义第四节 饭店业发展趋势 一、分布多元化二、类型多样化三、业主多极化四、管理专业化五、竞争激烈化六、结构扁平化七、 产品绿色化八、服务个性化第二章 饭店管理概述第一节 饭店管理与饭店管理者一、饭店管理的含义 、饭店管理者第二节 饭店管理的理论基础一、古典管理理论二、行为科学理论三、现代管理理论第 三节 饭店管理职能一、计划职能二、组织职能三、指挥职能四、协调职能五、控制职能第三章 饭店 前厅管理第一节 饭店前厅管理概述一、营造舒适的前斤气氛二、提供优质的前厅服务三、建立畅通的 信息网络四、创造满意的双重效益第二节 饭店前厅业务管理一、客情预测二、超额预订的控制三、客 史档案的管理四、宾客投诉的管理五、信息的沟通与协调第四章 饭店客房管理第一节 饭店客房管理 概述一、培养专业化员工二、做好清洁与保养三、提供优质的服务四、取得满意的效益第二节 饭店客 房业务管理一、清洁与保养的管理二、对客服务的管理三、客房设备的管理四、客房客用品的控制五 、洗衣房的管理六、客房安全的管理第五章 饭店餐饮管理第一节 饭店餐饮管理概述一、营造怡人的 进餐环境二、供应适口的菜点酒水三、提供优质的对客服务四、赢得满意的双重效益第二节 饭店餐饮 业务管理一、菜单设计二、原料管理三、厨房管理四、餐厅管理五、成本、费用管理六、销售管理第 六章 饭店康乐管理第一节 饭店康乐管理概述一、康乐部的经营管理特点二、康乐管理要求三、康乐 管理的任务第二节 饭店康乐业务管理一、常见康乐设施二、康乐部业务管理第七章 饭店市场营销管 理第一节 饭店市场营销概述一、企业经营观念的发展二、市场营销的概念三、市场营销的意义第二节 饭店市场营销管理要点一、市场调研二、市场预测三、市场营销策略四、市场推销第八章 饭店工程管 理第一节 饭店工程管理概述一、工程管理的任务二、工程管理的特点三、工程管理的基本原则与方法 四、工程管理体系第二节 饭店工程管理要点一、工程管理的主要内容二、设备保养管理三、设备维修 管理四、其他工程设备管理工作第九章 饭店财务管理第一节 饭店财务管理概述一、财务管理的概念 二、财务管理的目标与任务三、财务管理的对象与功能四、财务管理的原则第二节 饭店财务管理要点 一、资金筹措管理二、饭店投资管理三、营业收入管理四、应付款管理五、成本费用控制六、利润分 配第十章 饭店安全管理第一节 饭店安全管理概述一、安全管理的特点二、安全管理的目的三、安全 管理的主要任务四、安全管理原则第二节 饭店安全管理要点一、安全管理的基本要求二、消防管理三 、治安管理第三节 饭店消防常识一、灭火的原理与方法二、常用的灭火器材及使用方法第十一章 饭 店人力资源管理第一节 饭店人力资源管理概述一、人力资源管理的含义二、人力资源管理的目标与要 求第二节 饭店人力资源管理要点一、员工招收二、员工二培训三、人力资源的利用四、员工激励第十 二章 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、饭店服务质量的构成 三、饭店服务质量的特点第二节饭店服务质量管理一、全面质量管理二、PDCA管理循环三、巡视管 理四、服务质量控制主要参考文献

<<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