

<<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。

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 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、饭店管理的含义二、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、营造舒适的前厅气氛二、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>