第一图书网, tushu007.com

<<饭店管理实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理实务>>

13位ISBN编号：9787303132027

10位ISBN编号：7303132023

出版时间：2012-4

出版时间：张虹薇、 陈艳珍 北京师范大学出版社 (2012-04出版)

作者：张虹薇，陈艳珍 编

页数：187

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

内容概要

《中国烹饪协会系列规划教材：饭店管理实务》以当前学生现状和实际市场需求为立足点，诠释饭店管理理论在实践中应用的问题和方法。
全书分为饭店组织、前厅、客房、餐饮、康乐、采购、营销、人力资源、财务以及其他部门管理十个项目，介绍这些部门的组织结构、工作内容、岗位职责、操作规范等相关内容，并在每个项目开头都设有“案例与思考”，在正文中设置了“小贴士”、“课堂活动”和“课堂讨论”等栏目，并在每个项目的正文后还附有“案例讨论题”和“实训题”等。
旨在通过学习，使学生能更好地掌握饭店管理的相关理论知识以加强对专业知识的理解。
《中国烹饪协会系列规划教材：饭店管理实务》是中等职业学校饭店服务与管理专业的必备教材，也可作为在职培训教材，还可供从事饭店管理工作的有关人员参考使用。

第一图书网, tushu007.com

<<饭店管理实务>>

书籍目录

项目一 饭店组织管理 任务一 饭店的概念　一、饭店的定义　二、饭店的类型和等级划分 任务二 饭店组织结构、管理目标与职能　一、饭店的组织结构　二、饭店的管理目标　三、饭店管理的基本职能 任务三 饭店部门建设与工作目标　一、各部门岗位设计　二、各部门的管理工作目标／ 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目二 饭店前厅管理 任务一 前厅预订工作流程与管理　一、前厅部概述　二、前厅部的组织机构设置　三、前厅预订的工作流程　四、超额预订 任务二 前厅接待工作流程与管理　一、前厅接待工作概述　二、入住登记接待流程与管理 任务三 前厅礼宾服务工作流程与管理　一、宾客迎送服务　二、行李服务　三、委托代办服务 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目三 饭店客房管理 任务一 客房服务工作流程与管理　一、客房部概述　二、客房部对客服务模式　三、客房服务工作流程与管理 任务二 客房清洁工作流程与管理　一、客房清扫的基本方法　二、客房清洁整理工作流程与管理　三、客房维护保养 任务三 客房用品管理工作流程与管理　一、客房用品的分类　二、客房用品的配备要求　三、客房用品的管理与控制 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目四 饭店餐饮管理 任务一 菜单设计、定价工作流程与管理　一、餐饮部概述　二、菜单设计、定价工作管理概述　三、菜单设计与定价管理的工作流程 任务二 厨房工作流程与管理　一、厨房管理工作内容　二、厨房运作管理流程 任务三 餐厅服务工作流程与管理　一、餐厅的类型　二、零点餐厅服务工作流程 任务四 宴会服务工作流程与管理　一、餐饮宴会的种类　二、餐饮宴会服务的工作流程与管理 任务五 酒吧服务工作流程与管理　一、酒吧的分类　二、酒吧的服务工作流程与管理 任务六 咖啡厅服务工作流程与管理　一、早餐服务工作流程（以自助早餐为例）　二、午、晚餐咖啡厅服务的工作流程 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目五 饭店康乐管理 任务一 康体休闲服务工作流程与管理　一、康乐部概述　二、康体休闲服务工作流程与管理 任务二 娱乐休闲服务工作流程与管理　一、娱乐休闲服务内容　二、娱乐休闲服务工作流程与管理 任务三 康乐部的设备管理　一、康乐设备管理的基本方法　二、康乐部设备的保养 知识结构圈 主要概念和观念 综合训练项目六 饭店采购管理 任务一 菜品原料采购流程与管理　一、采购部概述　二、菜品原料采购流程与工作细化　三、菜品原料采购控制程序 任务二 饭店用品采购流程与管理　一、饭店用品采购管理　二、饭店用品采购流程　三、饭店用品采购控制程序 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目七 饭店营销管理 任务一 饭店营销管理概述　一、饭店营销部概述　二、饭店营销概述 任务二 饭店营销调研工作流程与管理　一、确定营销调研选题　二、确定营销调研的方法　三、实施营销调研计划　四、撰写营销调研报告 任务三 饭店营销策略　一、产品策略　二、价格策略　三、营销渠道策略　四、促销策略 任务四 饭店营销新理念　一、绿色营销　二、关系营销　三、文化营销 任务五 饭店主要产品营销技巧　一、餐饮部门营销技巧　二、前厅与客房部门营销技巧 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目八 饭店人力资源管理 任务一 招聘工作流程与管理　一、饭店员工招聘的意义与原则　二、饭店员工招聘管理 任务二 培训工作流程与管理　一、饭店员工培训的意义　二、饭店员工培训管理　三、培训管理控制程序 任务三 绩效考核工作流程与管理　一、绩效考核管理流程与工作细化　二、绩效考核管理控制程序 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目九 饭店财务管理 任务一 收银工作流程与管理　一、饭店收银处的主要职责　二、饭店收银处的工作流程　三、收银业务具体操作流程与管理（以前厅部收银业务为例） 任务二 成本控制流程与管理　一、饭店成本管理内容　二、饭店的成本管理任务　三、饭店的成本控制 知识结构图 主要概念和观念 综合训练项目十 饭店其他部门的管理 任务一 饭店安保部工作流程与管理　一、饭店安全保卫的内容　二、饭店安全保卫工作流程与管理　三、饭店消防管理工作　四、突发事件预防　五、部分突发事件处理程序 任务二 饭店工程部工作流程与管理　一、工程部管理概述　二、饭店工程设备管理　三、饭店设备维修工作流程与管理 任务三 饭店信息部工作流程与管理　一、饭店信息处理的作用　二、饭店信息管理流程　三、饭店信息系统建设的展望 知识结构图 主要概念和观念 综合训练参考文献

章节摘录

版权页： 插图： 任务一 饭店的概念 一、饭店的定义 饭店是一座为公众提供住宿、饮食和服务的建筑设施。
饭店一词源于法文ho—tel，原意为贵族的别墅。
饭店也可称为“ 宾馆 ”、“ 酒店 ”，1800年，韦氏第三版《国际词典》一书解释：饭店是为大众准备住宿、食物与服务的一种建筑物或场所。
现代的饭店是一组多功能、综合型群体建筑，它是由客房、餐厅、宴会厅、酒吧、商场、商务中心、康体娱乐中心等多个服务部门所组成，集吃、住、行、游、购、娱、通信和商务于一体，能满足多层次客人的不同需求。
现代饭店应具备以下基本条件。
第一，它是一座设备完善的建筑实体。
第二，它必须提供客人的饮食和住宿。
第三，它可为客人提供娱乐、健身等设施。
第四，它能提供热情、周到的服务。
第五，它可收取合理利润，是一个赢利的综合型企业。
二、饭店的类型和等级划分 现代饭店分类型、分等级的划分，能使饭店明确其所处的市场，也有助于客人在选择饭店时有明确的目标。
目前，世界上比较一致的分类方法就是按照功能、用途，经济类型和规模，星级标准等来划分。
了解这些分类方法可以在日常实际工作中针对不同的类别标准提供相应的服务与管理。
（一）按功能、用途划分 1.旅游、商务型饭店 此类饭店是以接待暂住性客人为主，所以也称暂住型饭店。
服务对象多是从事公务、商务活动的旅客或观光旅游者。
此类饭店一般建在市区工商业中心，交通方便，具有良好的服务设施和设备，特别是商务活动所需要的设施和设备，注重商务服务和快捷的餐饮服务。
2.度假型饭店 此类饭店以接待游乐、度假的宾客为主。
此类饭店多位于交通方便的风景名胜地区，娱乐、康乐功能比较齐全，有可提供旅客度假休息的基本设施和条件，有可供度假者选择的、多方面的、较系统的娱乐活动。
疗养型的饭店也属此类。
3.住宅型饭店 此类饭店以接待长住的商务和度假客人为主，所以也称长住型饭店。
一般饭店要求长住客人先与饭店签订一项协议书或合同，写明居住的时间和服务项目。
长住型饭店的建筑布局与公寓相似，但也有区别，客房多采用家庭式布局，以套房为主，配有生活设施，以备宾客自理饮食。
此类饭店不提供日常服务，收费便宜，讲究家庭式气氛，管理较简单。
4.经济型饭店 此类饭店以接待商务、旅游客人为主。
近十几年来在世界各地发展较为迅速，而近几年在我国也得到迅猛的发展。
此类饭店只设餐厅和客房，一般拥有100～120个房间，价格低于高档饭店，以干净、舒适、价廉的优势受到广大旅客欢迎。
经济型饭店都是单一品牌、单一细分市场类型的企业，多数为租赁饭店，经营3～5年即可收回成本并开始赢利，是大饭店集团扩张的主要对象。
世界上规模较大的饭店集团基本上都拥有众多的经济型饭店。
此外，还有为长途汽车司机和乘客提供住宿、餐饮的公路饭店，以及设在机场附近的机场饭店等。

编辑推荐

《中国烹饪协会系列规划教材:饭店管理实务》内容丰富，深浅结合，从多角度、多层面阐述了饭店管理的基本理论、表现形式以及饭店服务业从业员的行为规范、服务技能等的具体操作与应用，突出重点、难点，各项目之间内容融会贯通，并在每个项目后面附有项目小结、经典案例和技能实训题，以便学生全面、系统地学习和掌握课程内容，增强分析问题和解决问题的能力。
《中国烹饪协会系列规划教材:饭店管理实务》是中等职业学校饭店服务与管理专业的必备教材，也可作为在职培训教材，还可供从事饭店管理工作的有关人员参考使用。

第一图书网, tushu007.com

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