

<<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：9787811258639

10位ISBN编号：7811258633

出版时间：2011-08-01

出版时间：中国海洋大学出版社

作者：杨洋 编

页数：214

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

《高职高专“十二五”规划教材·旅游类：饭店管理概论》是旅游管理和饭店管理专业的专业基础课程，比较全面地阐述了饭店管理的理论系统，力求理论与实践比例适当，体现出理论联系实际的特点。

本书是针对中国现代饭店的管理现状并结合管理学理论而编写的教材。

主要包括饭店概述、饭店管理概述、饭店计划与决策管理、饭店组织管理、饭店控制、饭店服务质量管理和饭店三大部门概述等内容。

每一章由“案例导读”引入，提出了各节所要叙述的基本内容和所要解决的基本问题。

文中将相关知识的延展、资料、小案例等以相关链接的形式列出，生动活泼，便于学生学习。

《高职高专“十二五”规划教材·旅游类：饭店管理概论》可用作高职高专院校饭店管理及相关专业的教材，也可作为饭店在职员工的自学和相关部门的培训教材。

## &lt;&lt;饭店管理概论&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店的含义及特点一、饭店的含义二、饭店的功能第二节 饭店发展史一、世界饭店发展史二、中国饭店发展史三、饭店经营管理发展趋势第三节 饭店的类型一、根据饭店市场及宾客特点划分二、根据饭店的业态划分三、根据饭店计价方式划分第四节 饭店的等级一、国际饭店业等级制度二、我国饭店业星级评定制度关键概念思考题案例分析实训练习第二章 饭店管理概述第一节 饭店管理的内涵一、管理的内涵二、饭店管理的内涵三、饭店管理的内容第二节 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、控制职能关键概念思考题案例分析实训练习第三章 饭店计划与决策管理第一节 饭店计划管理概述一、饭店计划管理的概念二、饭店计划管理的重要性三、饭店计划管理的任务四、饭店计划的分类第二节 饭店计划的编制与实施一、影响饭店计划编制的因素二、饭店编制计划的依据和步骤三、饭店计划的具体编制四、饭店计划的有效执行五、饭店计划的有效控制第三节 饭店决策管理一、饭店决策的含义二、饭店决策的原则三、饭店决策的类型四、饭店决策的过程五、饭店决策的影响因素关键概念思考题案例分析实训练习第四章 饭店组织管理第一节 饭店组织管理概述一、饭店组织管理的概念二、组织管理的一些理论三、饭店组织管理的内容四、饭店组织的原则五、饭店中的非正式组织第二节 饭店的组织结构一、饭店组织结构设计内容及影响饭店组织结构设计的因素二、饭店组织结构的形式三、饭店组织部门构成第三节 饭店的组织制度一、饭店组织制度的含义二、饭店制度的类型三、饭店制度的制定四、饭店制度的执行五、制度化管理与人性化管理的区别六、制度化认识的误区第四节 饭店的组织变革一、饭店组织变革的含义二、饭店组织变革的征兆三、饭店组织变革的原因四、饭店组织变革的目标五、饭店组织变革类型六、饭店组织变革的内容七、饭店组织变革的过程和程序八、饭店组织变革的策略九、饭店组织变革的抵制现象、阻力及管理十、饭店组织变革的创新关键概念思考题案例分析实训练习第五章 饭店控制第一节 饭店控制管理概述一、饭店控制的含义及特点二、饭店控制的类型三、控制职能与其他饭店管理职能的关系第二节 饭店控制的过程一、饭店控制的原则二、饭店控制的过程第三节 饭店成本控制一、饭店成本费用的概念二、饭店成本费用的内容和构成三、饭店成本费用控制的意义和程序四、饭店成本控制的方法和关键控制点五、控制饭店具体部门成本费用的常见措施关键概念思考题案例分析实训练习第六章 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、饭店服务质量的内容三、饭店服务质量的特点第二节 饭店服务质量管理理论一、饭店全面质量管理的概念二、饭店全面质量管理的内容三、PDCA循环管理四、零缺点质量管理五、现场管理六、优质服务竞赛和质量评比第三节 饭店服务规程一、饭店服务规程的含义二、饭店服务规程的制订第四节 完善饭店服务质量的重要方法和途径一、授权二、处理好客人投诉关键概念思考题案例分析实训练习第七章 饭店三大部门概述第一节 饭店前厅部概述一、前厅部的任务二、前厅部的地位和作用三、前厅部组织结构四、前厅部机构岗位设置及职能五、前厅环境与布局设计第二节 饭店客房部概述一、客房部的任务二、客房部的地位和作用三、饭店客房的种类四、客房部组织机构五、客房部机构岗位设置及职能六、客房服务的组织模式第三节 饭店餐饮部概述一、餐饮部概述二、餐饮部的组织结构三、餐饮部机构岗位设置及职能四、饭店餐厅的种类五、餐饮服务类型关键概念思考题案例分析实训练习参考文献

## <<饭店管理概论>>

### 编辑推荐

《高职高专“十二五”规划教材·旅游类：饭店管理概论》根据国家教育部关于“高等教育要面向21世纪教学内容和课程体系改革计划”的基本要求，从我国现代饭店业的实际需求和高职高专院校学生的实际水平出发，深入浅出地介绍了饭店基础理论知识。

全书以强化应用为教学重点，结合饭店服务的实际，内容丰富，图文并茂，突出专业技能的操作训练，具有“实用”和“实践”两大特点，既丰富了学生的专业理论知识，又能培养学生的实践能力。

<<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>