

<<饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理>>

13位ISBN编号：9787534942662

10位ISBN编号：7534942667

出版时间：2009-8

出版时间：河南科学技术出版社

作者：朱茜，姚志刚 编

页数：275

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>>

内容概要

《“十一五”高职高专旅游与酒店管理类规划教材：饭店管理》在编写的过程中，坚持以适应高职高专类院校教育改革的需要为目的，立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力，贯彻了科学性、知识性、实用性、规范性原则，吸取了国内外饭店管理的知识，注重学生管理能力的培养；结合现实管理中的实际问题，进行研究和探讨；重视理论和实践相结合，既注重阐述有关理论的内容，又系统地介绍了实际饭店管理中的问题。

本教材突出了高职高专的特点，深入浅出，难易适度，集技术性、实用性和创造性为一体，适应高职高专的教学模式，以培养学生技术能力为主要任务，使学生达到基础理论掌握适度，技术应用能力强、知识面宽、综合素质高的要求。

<<饭店管理>>

书籍目录

第一编 饭店管理基础知识第一章 饭店概述第一节 饭店的含义和功能一、饭店的概念二、饭店的特性三、饭店的功能第二节 饭店的类型与等级一、饭店的类型二、饭店等级划分第三节 饭店产品及其特点一、饭店产品的定义二、饭店产品的构成三、饭店产品的特点第四节 饭店业的发展简史一、世界饭店业的发展历史二、中国饭店业的发展历史第二章 饭店集团第一节 饭店集团的概念与发展过程一、饭店集团的定义二、饭店集团的发展过程三、饭店集团的特征第二节 饭店集团的优势一、统一管理优势二、技术管理优势三、财务管理优势四、营销管理优势五、人才管理优势第三节 饭店集团的形式一、集团投资拥有形式二、租赁形式三、管理合同形式四、特许经营形式五、合作联营形式六、时权经营形式第四节 中国饭店的集团经营一、中国饭店集团的发展状况二、我国饭店集团的类型第二编 现代饭店管理基础理论第三章 饭店管理理论与方法第一节 饭店管理理论概述一、现代饭店管理的内涵二、饭店管理的任务三、饭店经营与管理的一般特点四、饭店管理的基本观念第二节 饭店管理的基础理论一、管理科学的发展与演变二、饭店管理的基本原理三、现代饭店管理的新趋势第三节 饭店管理的基本职能一、计划职能二、组织职能三、指挥职能四、控制职能五、协调职能第四节 饭店管理的内容与方法一、饭店管理的基本内容二、饭店管理的基本方法三、饭店的管理制度第五节 饭店管理者的能力与素质一、饭店管理者二、饭店管理者应具备的基本能力三、饭店管理者应具备的基本素质四、现代饭店管理者的新思维与新观念第三编 饭店业务管理第四章 饭店前厅管理第一节 饭店前厅管理概述一、前厅部的定义和特点二、前厅部基本工作职能三、前厅部组织机构设置和职能划分第二节 饭店前厅部预订业务一、前厅部的的基本业务管理二、前厅部的其他服务第三节 前厅部收益管理一、收益管理的概念二、饭店价格管理制度建立的原则三、收益管理的受益者以及障碍因素四、价格种类的控制五、住店时间控制六、团队价格、日期和空间第四节 前厅工作人员的壓力管理一、工作压力的情况二、关注压力事件的处理方法三、关注情绪处理方法第五章 饭店客房管理第一节 饭店客房部概述一、客房部组织结构二、客房部组织机构设置与职能划分三、客房部基本工作职能四、客房部员工的工作职责第二节 饭店客房部的服务内容一、客房产品二、房型与房态三、客房部清洁卫生工作管理四、客房接待服务工作第六章 饭店餐饮管理第一节 饭店餐饮部概述一、餐饮部管理的内容二、餐饮部基本工作职能三、餐饮部组织机构设置和职能划分第二节 餐饮部服务管理一、餐饮服务管理二、菜单管理第三节 饭店行政总厨一、饭店行政总厨的历史二、行政总厨与市场营销三、行政总厨与财务责任四、职业发展五、总厨的内部和外部的关系第七章 饭店康乐管理第一节 饭店康乐管理概述一、康乐部基本工作职能二、康乐部组织机构设置三、康乐部经营管理的特点四、康乐部项目的日常管理五、康乐设施设备的管理第二节 饭店康乐部员工岗位要求一、康乐部人员构成和素质要求二、饭店康乐部的岗位职责第四编 饭店职能部门管理第八章 饭店人力资源管理第一节 饭店人力资源概述一、饭店人力资源管理的含义二、饭店人力资源管理的原则三、饭店人力资源管理的内容四、饭店人力资源管理的发展趋势第二节 饭店人力资源的开发和利用一、饭店员工的招聘二、员工的培训三、员工绩效考核四、薪酬管理第三节 人员流动的原因和结果一、人员流动的概念二、人员流动的原因三、控制员工流动问题的方法第九章 饭店设备管理第一节 饭店工程部概述一、饭店工程部的地位与作用二、饭店工程部的任务三、饭店工程部的组织结构第二节 饭店设备与设备管理一、饭店设备概述二、饭店设备管理的重要性三、饭店设备管理的特点四、饭店设备管理的基础理论第三节 饭店设备管理的基本环节一、饭店设备的前期管理二、饭店设备的使用和维护管理三、饭店设备的维修管理四、饭店设备的更新与改造五、设备管理的基础资料第十章 饭店安全管理第一节 饭店安全管理概述一、饭店安全管理的特点二、饭店安全管理中的误区三、饭店安全管理的内容第二节 饭店安全管理体系一、饭店安全管理组织二、饭店安全管理制度三、饭店安全管理的设施设备四、饭店消防系统第三节 饭店危机管理一、危机内涵界定二、饭店危机管理阶段三、饭店危机管理对策第十一章 饭店财务管理第一节 饭店财务管理概述一、饭店财务管理的含义二、饭店财务管理的方法三、饭店预算管理四、饭店营业收入管理五、饭店财务收益管理第二节 饭店财务分析方法一、财务分析工作的组织和程序二、饭店财务分析的方法第三节 饭店采购管理一、饭店采购管理概述二、饭店的采购职能第十二章 饭店服务质量管理第一节 饭店服务质量的含义一、饭店服务质量的含义二、饭店服务质量的含义三、饭店服务质量的含义四、饭店服

<<饭店管理>>

务质量的衡量标准第二节 饭店服务质量控制的方法一、饭店全面质量管理二、服务质量分析第三节
饭店服务质量的保证和评价体系一、饭店服务质量保证体系二、饭店服务质量评价体系三、饭店顾
客满意度的测评方法第十三章 饭店市场营销管理第一节 饭店市场营销管理概述一、饭店市场营
销的定义二、饭店市场营销的任务三、饭店市场营销活动的基础环节第二节 饭店营销组合策略一、产
品策略二、价格策略三、分销渠道策略四、饭店新型营销组合策略第三节 饭店营销创新一、网络营
销二、分时营销三、主题营销四、绿色营销五、机会营销

<<饭店管理>>

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>