

<<饭店服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务与管理>>

13位ISBN编号：9787563708772

10位ISBN编号：7563708774

出版时间：2000-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：吴本

页数：192

字数：218000

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>

## <<饭店服务与管理>>

### 内容概要

本书以管理理论为指导，吸取国际饭店经营管理的先进经验，结合国际饭店业发展潮流和我国饭店业的现状，在对饭店的基础知识和饭店管理的基本理论作了简要介绍后，系统地阐述了饭店组织构建、饭店产品、饭店从业人员的素质要求、饭店服务质量管理、饭店三大业务部门的服务与管理以及现代饭店集团化等理论问题及应用方法。

本书的编写以高等职业教育教材为出发点，讲求理论性、层次性和实用性相结合，在言语中大量运用案例说明问题，力求叙述深入浅出，文字通俗易懂。

本书也可作为饭店从业人员的培训教材，同时还是从事相关行业人员了解饭店的一个很好的窗口。

## <<饭店服务与管理>>

### 书籍目录

第1章 饭店与饭店管理概述 课前导读 教学目标 第一节 饭店的含义 一、饭店的概念 二、旅游涉外饭店的概念 三、饭店的地位和作用 四、饭店的功能 第二节 饭店业发展的历史及趋势 一、世界饭店业发展史 二、中国饭店业发展史 三、未来饭店业的发展趋势 第三节 饭店的类型与等级 一、饭店的类型 二、饭店的等级 三、我国饭店的星级评定 四、世界最佳饭店的评定 第四节 饭店管理概述 一、饭店管理的概念 二、饭店管理的内容 三、饭店管理的职能 本章小结 复习与思考 第2章 饭店组建结构 课前导读 教学目标 第一节 饭店组织设计 一、饭店组织设计原则 二、饭店组织效能 三、饭店组织结构 四、饭店岗位设置 第二节 饭店组织制度 一、领导体制 二、经济责任制 三、员工手册 四、饭店作业规程 第三节 饭店组织控制 一、饭店人力资源计划 二、员工招聘 三、员工培训 四、员工绩效评估与激励机制 五、饭店非正式组织 案例 本章小结 复习与思考 第3章 饭店产品 第4章 饭店从业人员的素质要求 第5章 饭店服务质量管理 第6章 饭店三大业务部门的服务与管理 第7章 现代饭店集团化

<<饭店服务与管理>>

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>