

<<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：9787564302573

10位ISBN编号：7564302577

出版时间：2009-5

出版时间：西南交通大学出版社

作者：吴敌 编

页数：185

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>

## <<饭店管理实务>>

### 内容概要

本教材从理论出发, 结合我国饭店业的发展需要, 尽量在理论上反映最新成果; 同时, 更注重管理的实际操作, 书中许多内容都是我们在指导和管理饭店过程中的经验总结。

我们的目标是: 通过本课程的学习, 不仅让学生掌握饭店管理的基本理论, 而且让学生学会如何管理一家饭店, 尤其是进行饭店基层管理。

因此, 《21世纪高等职业教育规划教材·旅游管理类: 饭店管理实务》既可作为高职高专旅游专业的基础课教材, 也可用作高校本科旅游专业的辅助教材。

《21世纪高等职业教育规划教材·旅游管理类: 饭店管理实务》原稿约40万字, 共十二章。

出于教学课时分配等因素的考虑, 我们将原书稿中第六章“饭店公共区域管理”部分内容糅进了“前厅管理”, 删去了“饭店星级评定标准”“饭店行业规范”等附录内容及部分案例, 因而形成了现在的结构。

## &lt;&lt;饭店管理实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店的定义与功能第二节 饭店的产生与发展第三节 饭店的分类与等级评定第四节 饭店管理者的素质与能力习题第二章 饭店组织机构第一节 饭店组织机构的设置第二节 饭店高层管理者岗位职责习题第三章 饭店人力资源管理第一节 饭店人力资源管理概述第二节 饭店人力资源管理的基本内容习题第四章 前厅管理第一节 前厅概述第二节 前厅工作程序第三节 前厅工作管理第四节 前厅主要岗位职责习题第五章 客房管理第一节 客房概述第二节 客房卫生管理第三节 客房设备维护管理第四节 客房布件与易耗品管理第五节 客房主要岗位工作职责习题第六章 餐饮管理第一节 餐饮管理概述第二节 餐厅管理第三节 菜单管理第四节 饭店餐饮其他业务管理第七章 饭店财务管理第一节 饭店财务管理概述第二节 饭店财务预算第三节 饭店财务控制第四节 饭店财务分析第五节 财务部主要岗位职责习题第八章 饭店战略管理第一节 饭店营销战略管理第二节 饭店发展战略管理习题第九章 饭店收益管理第一节 收益管理基本原理第二节 收益管理的衡量及方法习题第十章 饭店安全管理第一节 饭店安全管理概述第二节 饭店安全管理工作的内容第三节 饭店安全管理措施习题第十一章 饭店工程管理第一节 饭店工程与设备概述第二节 饭店工程与设备管理第三节 绿色饭店习题第十二章 饭店康乐管理第一节 康乐部概述第二节 康乐部服务规程第三节 康乐部的日常管理习题参考文献

## 章节摘录

第二章 饭店组织机构 第一节 饭店组织机构的设置 饭店组织是饭店正常运转的必要条件，良好的管理体制是提高饭店管理水平和管理效率的根本保证。

一、饭店组织机构设立的原则 1.制度化与人性化统一原则 饭店制度化管理是现代饭店管理的基本模式，它要求饭店管理中必须设计和建立相应的管理制度，规范不同管理层级员工的职能与职责，使行政指挥系统、行为系统、技术标准，以及组织权威等管理系统能够正常有序地运行，从而保证饭店组织机构职能的实现。

制度规范属于“硬性”条件，缺乏灵活性，员工在这种组织程序中长期工作，始终处于消极、被动地位，难以长久保持工作的主动性与积极性。

因此，现代饭店在进行组织设计时，应充分考虑如何发挥与调动员工的主动性，使其保持长久的活力。

实践证明，“人性化”的组织设计是解决这一问题的重要途径。

组织设计的人性化，就是在组织设计过程中充分考虑各层级员工的自主决策、自我发展的能动因素，让员工在不同的岗位上能有发展、创新的机会，并将饭店硬性的管理制度软化为饭店管理文化，形成饭店共同的价值观念。

制度化与人性化的统一，就是要在共同价值观念的前提下，建立一种和谐、团结、积极进取的组织管理体制。

2.效率原则 饭店的组织形式没有定式，设立组织机构必须适合饭店经营业务的需要。根据饭店经营目标设计组织结构，避免因事设职或按需设岗，这是保证饭店管理实现高效目标的前提。

首先，要理顺层级关系，通过岗位职责、工作内容、工作项目、工作程序与工作标准的制定，明确各岗位的工作目标，保证管理者能将更多的精力投入到创新工作去。

其次，要在保证管理目标实现的前提下尽量减少管理层次，精简机构和人员，充分发挥人的积极性和创造性，杜绝“人情岗位”的出现。

……

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>