

<<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：9787560734293

10位ISBN编号：7560734294

出版时间：2007-08-01

出版时间：山东大学出版社

作者：唐志国，陈增红 编

页数：311

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>>

前言

随着我国旅游业的发展,旅游高等职业教育成为旅游人才培养的重要途径,饭店业作为旅游业的重要支柱产业,对饭店专业人才的需求日益迫切。

作为高职层次的饭店管理专业学生,既要掌握饭店的服务技能,具有实际操作能力,又要掌握饭店管理的基础理论知识,具备一定的管理能力。

为适应当前高等职业教育的要求,我们新编了《饭店管理概论》一书,本书从管理学的基础理论入手,结合现代饭店经营管理的特点,从饭店管理职能和管理内容两个侧面,介绍了现代饭店经营管理的基本理论和方法,使读者能够对饭店管理有较为全面的认识和理解,并掌握一定的理论知识和工作方法。

对于饭店管理专业学生,通过对本书的学习,能够为进一步学习饭店各个业务部门和职能部门的管理,打下良好的基础;对于其他旅游相关专业学生,通过对本书的学习,可以全面了解饭店管理的基础知识。

本书由唐志国、陈增红任主编,并拟订了编写大纲。

唐志国对全书进行修改和总纂。

参加各章编写的人员有唐志国、陈增红、袁茹生、马宝烈、宋继东、马继明、杨佳丽、秦炳贞、李丽、单铭磊、韩颖、马健、李琦、张秀英。

参加本书编写的教师,不仅长期从事饭店管理专业教学工作,具有丰富的理论知识和教学经验,而且都具有多年在饭店行业进行经营管理的工作实践。

在本书编写过程中,参阅并吸收了国内外学者的有关著作和研究成果,在此深表谢意。

由于水平所限,本书不妥或疏漏之处在所难免,诚望国内外同仁和广大读者不吝赐教。

<<饭店管理概论>>

内容概要

《21世纪高职高专系列教材（旅游专业）：饭店管理概论》从管理学的基础理论入手，结合现代饭店经营管理的特点，从饭店管理职能和管理内容两个侧面，介绍了现代饭店经营管理的基本理论和方法，使读者能够对饭店管理有较为全面的认识和理解，并掌握一定的理论知识和工作方法。对于饭店管理专业学生，通过对《21世纪高职高专系列教材（旅游专业）：饭店管理概论》的学习，能够为进一步学习饭店各个业务部门和职能部门的管理，打下良好的基础；对于其他旅游相关专业学生，通过对《21世纪高职高专系列教材（旅游专业）：饭店管理概论》的学习，可以全面了解饭店管理的基础知识。

<<饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店的概念和作用第二节 饭店的发展历史第三节 饭店的类型和特点第四节 饭店的基本组织结构第二章 饭店产品第一节 饭店产品的内涵和特点第二节 饭店前厅服务与管理第三节 饭店客房服务与管理第四节 饭店餐饮服务与管理第三章 饭店管理基础理论第一节 管理学理论基础第二节 饭店管理概述第三节 饭店管理职能第四章 饭店经营决策第一节 饭店经营决策概述第二节 饭店经营环境分析第三节 饭店经营预测第四节 饭店经营决策程序与方法第五章 饭店战略与计划管理第一节 战略管理的基本理论第二节 饭店经营战略第三节 饭店计划的类型与指标体系第四节 饭店计划的编制第六章 饭店组织与人力资源管理第一节 饭店的组织设计第二节 饭店管理制度第三节 饭店人力资源管理第七章 饭店服务质量管理与控制第一节 饭店服务质量管理的意义第二节 全面质量管理第三节 饭店服务质量的控制第八章 饭店物资管理与财务控制第一节 饭店物资采购与库存第二节 饭店财务分析第三节 饭店财务控制第九章 饭店设备维护和管理第一节 饭店设施设备第二节 饭店设备周期管理第三节 饭店设备综合管理第十章 饭店无形资产管理第一节 饭店无形资产概述第二节 饭店形象管理第三节 饭店信息管理第四节 饭店企业文化第十一章 饭店集团化经营第一节 饭店集团化经营的基本形式第二节 饭店集团化经营的优越性及发展趋势第三节 饭店集团化特许经营第四节 饭店集团化合同经营参考文献

<<饭店管理概论>>

章节摘录

第四节 饭店餐饮服务与管理 餐饮管理是对饭店的厨房生产、产品销售、餐厅服务等工作所进行的各项组织管理活动的总称，是组织饭店餐饮部的人员、设施设备，利用食品原材料向宾客提供餐饮产品的整个过程。

餐饮服务在饭店总体服务构成中占有重要地位。

一、饭店餐饮管理的作用与特点 (一) 饭店餐饮部的作用 自饭店发展初期，餐饮服务即成为饭店服务必不可少的一部分，餐饮部一直是饭店组织机构的一个重要部门。

饭店餐饮部的地位和作用体现在以下几个方面： 1. 餐饮部是满足客人基本生活需求的主要服务部门 旅游者的旅游生活是一次完整的生活经历，如果没有完善的与宾客消费水平相适应的餐饮服务部门，既影响宾客的旅游生活，也影响饭店的经营与生存。

所以餐饮服务是饭店服务的必要组成部分，餐饮部是饭店中不可缺少的业务部门，甚至可以说没有餐饮服务的饭店算不上真正的旅游饭店。

2. 餐饮收入是饭店经营利润的主要来源 一般来说，餐饮部门的收入在饭店各部门中仅次于客房而处于第二位。

我国旅游饭店餐饮部门的营业收入约占饭店总收入的1/3，欧美国家餐饮收入也占饭店总收入的35%。

3. 餐饮服务是饭店服务水平的客观标志和吸引宾客的重要因素 现代饭店的客房在标准上比较接近，同一档次饭店的客房设施水平难分伯仲。

客房的服务基本上也是一种标准化的服务，对同一档次和类型的饭店，宾客在进行选择时，难以用客房服务的水平作为依据。

相对于客房，餐饮服务有灵活性、多变性和复杂性的特点。

餐饮服务的水平客观反映了饭店的服务水平，直接影响饭店的声誉和竞争力。

宾客可以根据饭店餐饮服务的水平来判断饭店服务水平。

卓越的餐饮经营必然对饭店产品的销售产生良好的影响。

.....

<<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>