

《现代旅游饭店管理》

图书基本信息

书名：《现代旅游饭店管理》

13位ISBN编号：9787503205897

10位ISBN编号：750320589X

出版时间：1993-03

出版社：中国旅游出版社

页数：441

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

书籍目录

目录

第一章 旅游饭店概述

第一节 饭店业的历史与现状

- 一、世界饭店业发展史
- 二、中国饭店业的产生和发展

第二节 现代饭店集团

- 一、饭店集团的优势
- 二、饭店集团的联合形式
- 三、饭店集团的隶属形式

第三节 旅游饭店的类型和等级

- 一、饭店的类型
- 二、饭店的等级

第二章 饭店管理基础理论

第一节 饭店管理的概念和内容纲要

- 一、饭店管理的概念
- 二、饭店管理的理论和思想
- 三、饭店管理的内容纲要

第二节 饭店管理的职能

- 一、决策计划职能
- 二、组织职能
- 三、指挥职能
- 四、协调职能
- 五、控制职能

第三节 管理者应具备的基本观念

- 一、观念对管理的作用
- 二、饭店管理中的商品观念
- 三、饭店的服务质量观念
- 四、服务观念
- 五、系统观念
- 六、效益观念

第四节 饭店制度

- 一、饭店制度的含义
- 二、饭店的基础制度

第三章 饭店组织

第一节 饭店组织原则

- 一、我国饭店组织体制的历史沿革
- 二、饭店组织原则

第二节 饭店组织形式

- 一、饭店组织的基本形式
- 二、饭店组织的几种具体形式

第三节 饭店组织的管理体制

- 一、总经理负责制
- 二、经济责任制
- 三、岗位责任制
- 四、职工代表大会制

第四章 饭店计划管理

第一节 饭店计划管理概说

- 一、饭店计划管理概念
- 二、计划管理的重要性
- 三、饭店计划管理的任务
- 第二节 饭店计划指标体系和计划体系
 - 一、计划指标
 - 二、饭店计划体系
- 第三节 计划的编制
 - 一、影响计划编制的因素
 - 二、饭店计划的编制
- 第四节 计划的实施
 - 一、计划的执行
 - 二、计划控制
- 第五章 饭店营销管理
 - 第一节 饭店营销业务
 - 一、饭店营销概念
 - 二、饭店营销机构的组织
 - 第二节 饭店市场营销策略
 - 一、规划最佳目标市场
 - 二、确定饭店形象
 - 三、产品组合策略
 - 四、饭店产品定价策略
 - 五、饭店销售渠道
 - 六、加强对重要客户的推销
 - 七、广告推销策略
 - 八、饭店间的联合营销
 - 第三节 市场营销策略的执行和控制
 - 一、制定具体行动计划
 - 二、市场营销费用预算
- 第六章 饭店前厅管理
 - 第一节 前厅概说
 - 一、前厅的工作任务
 - 二、前厅的组织机构及其职责
 - 第二节 前厅基本业务
 - 一、预订
 - 二、接待
 - 三、前厅服务
 - 四、客帐管理
 - 五、其他服务
- 第七章 饭店客房管理
 - 第一节 客房管理概述
 - 一、客房管理的意义
 - 二、客房管理的任务
 - 三、客房部的组织结构与工作内容
 - 第二节 客房服务工作管理
 - 一、清洁卫生工作
 - 二、客房接待服务工作
 - 三、客房部与其他部门的协作与配合
 - 第三节 客房设备物品管理
 - 一、客房的种类

- 二、客房设备和物品配备
- 三、客房设备管理
- 四、客房物品管理
- 第四节 客房安全管理
 - 一、客房安全的意义
 - 二、客房部的各项安全工作
- 第八章 饭店餐饮管理
 - 第一节 餐饮服务的意义和特点
 - 一、餐饮服务的意义和作用
 - 二、饭店餐饮服务的基本特点
 - 第二节 餐饮服务的组织形式和管理职责
 - 一、餐饮服务的组织形式
 - 二、餐饮服务管理的内容
 - 三、餐饮服务管理的职责
 - 第三节 菜单设计
 - 一、科学合理的菜单
 - 二、菜单设计的依据
 - 三、菜单的种类
 - 第四节 原料采购、验收、贮藏 发放
 - 一、食品原料采购管理
 - 二、原料验收管理
 - 三、原料贮藏管理
 - 四、原料发放管理
 - 第五节 厨房业务组织
 - 一、厨房业务组织形式
 - 二、厨房工作单元的任务和职责
 - 第六节 餐厅业务组织
 - 一、饭店餐厅的类型
 - 二、餐厅业务组织形式
 - 三、餐厅工作岗位的任务和职责
 - 四、专业化餐厅服务
 - 第七节 食品成本控制
 - 一、采购控制
 - 二、验收控制
 - 三、贮藏控制
 - 四、发料控制
 - 五、加工烹调控制
- 第九章 饭店人力资源管理
 - 第一节 饭店人力资源管理概述
 - 一、人力资源管理的意义
 - 二、饭店人力资源管理的目标
 - 三、饭店人力资源管理的基本模式
 - 第二节 饭店人力资源的开发
 - 一、塑造标准 员工素质
 - 二、塑造基础 员工招收
 - 三、塑造关键 员工培训
 - 第三节 饭店人力资源的利用
 - 一、编制定员
 - 二、科学用人

三、行为控制

第四节 饭店员工积极性的激发

一、饭店员工的需要

二、物质刺激

三、精神鼓励

第十章 饭店财务管理

第一节 饭店财务管理概述

一、饭店财务管理的意义

二、饭店财务管理的任务

第二节 饭店资金管理

一、资金概述

二、固定资金管理

三、流动资金管理

四、专用基金管理

第三节 成本管理

一、饭店成本的涵义和构成

二、饭店的成本核算

三、成本分析

四、量一本利分析

第四节 营业收入和利润管理

一、营业收入计划和利润计划

二、业收入和利润管理要点

第十一章 工程维修管理

第一节 工程部的任务和组织结构

一、工程部的任务

二、工程部在饭店中的地位和作用

三、工程部组织机构

四、工程部的管理职责

第二节 饭店设备管理

一、设备的分类

二、设备的设置

三、设备的资产管理

四、设备的合理使用

第三节 设备的维护保养和修理

一、设备的维护保养

二、设备设施管理

第四节 供电、供水 供热 制冷基本知识

一、供电管理

二、给排水管理

三、供热 制冷基本知识

《现代旅游饭店管理》

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：www.tushu000.com