

# 《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.tushu111.com](http://www.tushu111.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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)