

饭店管理概论



[饭店管理概论_下载链接1](#)

著者:杜建华

出版者:高等教育

出版时间:2009-6

装帧:

isbn:9787040260601

《饭店服务与管理专业中等职业教育国家规划教材配套教学用书·饭店管理概论》是中等职业教育饭店服务与管理专业国家规划教材配套用书。《饭店服务与管理专业中等职业教育国家规划教材配套教学用书·饭店管理概论》根据饭店的功能性管理程序编写，主要包括：饭店概述，饭店组织与管理制度，饭店直接对客部门业务管理，饭店间接对客部门业务管理，饭店服务质量管理等。

作者介绍:

目录:第一章 饭店概述 第一节 饭店的基本概念和作用 第二节 饭店业的兴起与发展 第三节 饭店的类型和等级 第四节 现代饭店的连锁经营 本章小结 课后练习第二章 饭店组织与管理制度 第一节 饭店管理基础理论 第二节 饭店组织机构设置的原则及饭店组织效能评价 第三节 饭店组织形式和机构设置 第四节 饭店的管理制度 本章小结 课后练习第三章 前厅部、客房部、餐饮部的管理 第一节 前厅部管理 第二节 客房部管理 第三节 餐饮部管理 本章小结 课后练习第四章 康乐部与商品部的管理 第一节 康乐部管理 第二节 商品部管理 本章小结 课后练习第五章 饭店其他部门的管理 第一节 工程部管理 第二节 安全部管理 第三节 人事培训部管理 第四节 采购部管理

第五节 公关销售部管理 第六节 财务部管理 本章小结 课后练习第六章
饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量概述 第二节 饭店服务质量管理工作 第三节
饭店服务质量投诉及处理 本章小结 课后练习主要参考文献
· · · · · (收起)

[饭店管理概论 下载链接1](#)

标签

评论

[饭店管理概论 下载链接1](#)

书评

[饭店管理概论 下载链接1](#)