



“十四五”职业教育国家规划教材

饭店概论

(第二版)

杜建华 主编



高等教育出版社

目 录

项目一	认识饭店业	001
任务一	明确饭店业的基本概念和作用	002
任务二	了解饭店业的过去与现在	005
任务三	熟悉饭店的类型和等级	011
任务四	了解现代饭店业的连锁经营	026
项目二	构建饭店组织架构	035
任务一	掌握饭店的基础管理理论	036
任务二	把握饭店组织机构设置的原则	048
任务三	了解饭店的组织架构	053
任务四	熟知饭店的管理制度	059
项目三	走进饭店一线部门	065
任务一	观察饭店前厅	066
任务二	入住饭店客房	070
任务三	品尝饭店餐饮	073
任务四	享受饭店康乐	076
任务五	购买饭店商品	079
项目四	参观饭店后勤保障部门	081
任务一	使用饭店设备	082
任务二	维护饭店安全	089
任务三	开发饭店人力资源	099
任务四	采购饭店原料	108
任务五	管理饭店财务	117
项目五	体验饭店服务	127
任务一	学习饭店服务质量管理知识	128
任务二	学会处理宾客投诉	133

任务三 开展饭店服务质量管理体系认证	139
项目六 融入饭店企业文化	145
任务一 明确饭店企业文化的内涵	146
任务二 熟知饭店企业文化的建设	149
主要参考书目	155