

<<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：9787302134527

10位ISBN编号：7302134529

出版时间：2006-8

出版时间：清华大学出版社发行部

作者：马勇

页数：385

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>>

内容概要

本书是教育部旅游管理专业教育教学改革项目配套教材之一。

本书结合国内外最新相关研究成果，全面论述了现代饭店管理的基础理论、原理与方法。

全书总共分为十四章，包括饭店管理概述、饭店管理理念和方法、饭店组织管理、饭店业务管理、饭店市场营销管理、饭店人力资源管理、饭店顾客关系管理、饭店投资管理、饭店设备管理、饭店服务质量管理、饭店安全与危机管理、饭店信息系统管理、饭店品牌战略管理以及饭店集团化管理等。

本书既可作为高等院校饭店管理专业师生的教材，也可作为饭店中高级管理人才的培训用书，还可以作为大中专院校旅游管理专业教师和学生的参考读本以及高等职业教育、自学考试人员的辅导资料。

。

<<饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店管理概述 第一节 饭店管理的概念体系 一、饭店概况 二、饭店管理界说 第二节 饭店管理的基础理论 一、古典管理理论阶段(20世纪初到20世纪30年代) 二、现代管理理论阶段(20世纪30年代到60年代) 三、现代管理理论的再思考阶段(20世纪60年代中后期到90年代初) 四、全球化和知识经济时代的管理变革阶段(20世纪90年代以后) 第三节 饭店管理的核心职能 一、计划职能 二、组织职能 三、控制职能 四、领导职能 五、创新职能 第二章 饭店管理理念与方法 第一节 饭店管理的基本意识 一、竞争意识 二、服务意识 三、创新意识 第二节 饭店管理的核心理念 一、顾客关系理念 二、顾客满意理念 三、超值服务理念 第三节 饭店管理的科学方法 一、效益管理方法 二、任务管理方法 三、系统管理方法 四、人本管理方法 五、目标管理方法 第三章 饭店组织管理 第一节 饭店组织管理概述 一、饭店组织的特性 二、饭店组织管理内容 三、饭店组织的原则 第二节 饭店组织结构 一、饭店组织结构类型 二、饭店组织部门构成 第三节 饭店组织制度管理 一、饭店组织管理制度的类型 二、饭店组织制度管理的功能 三、饭店主要的组织管理制度 四、饭店非正式组织的管理 第四章 饭店业务管理 第一节 饭店管理的业务构成 一、饭店的业务决策 二、饭店部门的业务构成 第二节 饭店业务运行与管理 一、饭店前厅业务管理 二、饭店客房业务管理 第五章 饭店市场营销管理 第六章 饭店人力资源管理 第七章 饭店顾客关系管理 第八章 饭店投资管理 第九章 饭店设备管理 第十章 饭店服务质量管理 第十一章 饭店安全与危机管理 第十二章 饭店信息系统管理 第十三章 饭店品牌战略管理 第十四章 饭店集团化管理 附录 《旅游饭店星级的划分与评定》 主要参考文献

<<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>