

<<现代饭店管理学>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理学>>

13位ISBN编号：9787310020799

10位ISBN编号：7310020790

出版时间：2004-7

出版时间：南开大学出版社

作者：郑向敏

页数：379

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>

<<现代饭店管理学>>

内容概要

现代饭店管理学是一门涉及内容广泛，理论性和实践性的较强的专业课程。

在教学中既要强调学科的理论性、科学性和实用性，而且要注重在实践应用中的定性化和定量化之结合。

作者在力求完整性和系统性的前提下，从现代饭店的宏观管理入手，对现代饭店的概况、管理理论与方法、系统与职能管理、资源管理、管理现代化等方面的内容进行了系统的、全面的阐述与分析，力图使本书成为一本既有理论论述又有经营管理方法、技术分析、既有定性描述又有定量分析，既能在理论上对饭店的动作进行指导又能在技术、方法上适应现代饭店实践需要，符合我国现代饭店业状况，适合饭店管理专业学生学习的《现代饭店管理学》教科书。

<<现代饭店管理学>>

书籍目录

第一章 现代饭店管理概述 第一节 现代饭店的概念 第二节 现代饭店的种类、等级与功能 第三节 现代饭店资源 第四节 现代饭店集团 第五节 现代饭店管理的特点与内容 案例与习题
第二章 现代饭店管理理论与方法 第一节 现代饭店管理的基本原理 第二节 现代饭店管理的基础理论 第三节 现代饭店管理方法 案例与习题
第三章 现代饭店系统管理 第一节 现代饭店系统管理的概念 第二节 现代饭店组织管理系统 第三节 现代饭店计划管理系统 第四节 现代饭店管理控制系统 第五节 现代饭店系统分析与评价 案例与习题
第四章 现代饭店资源管理 第一节 现代饭店人力资源管理 第二节 现代饭店财力资源管理 第三节 现代饭店物力资源管理 第四节 现代饭店信息管理 第五节 现代饭店时间资源管理 第六节 现代饭店形象与口碑塑造 案例与习题
第五章 现代饭店质量管理 第一节 饭店质量概述 第二节 饭店质量管理方法 第三节 全面质量管理 第四节 饭店服务管理 第五节 饭店交互服务质量管理 第六节 饭店服务质量评价体系 第七节 服务质量承诺与质量保证 第八节 顾客满意与顾客价值 案例与习题
第六章 现代饭店安全管理 第一节 现代饭店安全管理概述 第二节 现代饭店安全网络与安全组织 第三节 饭店安全管理的计划、制度与措施 第四节 紧急情况的应对与管理 案例与习题
第七章 现代饭店投资筹划与筹备管理 第一节 现代饭店策划与可行性论证概述 第二节 饭店投资策划 第三节 饭店筹建策划 第四节 饭店承运策划 第五节 现代饭店筹备管理 案例与习题 参考文献

<<现代饭店管理学>>

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>