

<<现代饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理>>

13位ISBN编号：9787310021307

10位ISBN编号：7310021304

出版时间：2004-9

出版时间：南开大学

作者：翁钢民 编

页数：434

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>>

### 内容概要

饭店管理是管理学科的一个重要分支。

随着旅游教育和研究的不断深入、饭店改革与发展的空前活跃，有关饭店管理的著作和教材在不断问世。

本书力求反映现代饭店管理在理论研究和实践发展方面的最新进展，注重知识的系统性、权威性、前沿性和实用性，全面阐述现代饭店管理的基础理论、管理方法、经营理念和运作手段，具有鲜明的时代特色和饭店业的行业特色。

本书可作为高等院校旅游管理和饭店管理专业的教学用书。

也可供饭店作为培训教材或饭店管理人员的业务用书。

<<现代饭店管理>>

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的涵义与类型 第二节 饭店业发展历史与趋势 第三节 饭店产品特征对管理的要求 第四节 宾客消费需求对管理的要求 小结 本章案例 度假酒店的卖点第二章 饭店管理基础理论 第一节 饭店管理基础理论 第二节 饭店管理职能 第三节 饭店管理系统 小结 本章案例 李总的许诺与小刘的跳槽第三章 饭店组织管理 第一节 饭店组织机构 第二节 饭店组织制度 第三节 饭店非正式组织管理 小结 本章案例 保安部经理的处罚单与嘉奖报告第四章 饭店战略管理 第一节 饭店战略管理概述 第二节 饭店竞争战略 第三节 饭店产品——市场战略 第四节 饭店集团化战略 第五节 饭店文化与CIS战略 小结 本章案例 法国雅高集团的战略管理第五章 饭店计划管理与控制 第一节 饭店计划管理的概念和类型 第二节 饭店计划的编制与实施 第三节 饭店控制系统 小结 本章案例 盖特威饭店的年度计划第六章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务与服务质量概述 第二节 饭店全面质量管理 第三节 饭店服务质量体系 第四节 饭店服务质量分析方法 第五节 顾客满意度调查与评价 小结 本章案例 香格里拉的“亚洲式接待”第七章 饭店建筑、设备与物资管理 第一节 饭店建筑管理 第二节 饭店设备管理 第三节 饭店物资管理 小结 本章案例 德克萨斯饭店的棉织品管理第八章 饭店安全管理第九章 饭店人力资源管理第十章 饭店信息管理第十一章 饭店公共关系管理第十二章 饭店环境管理主要参考文献

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>