

<<饭店管理实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理实务>>

13位ISBN编号：9787564107598

10位ISBN编号：7564107596

出版时间：2007-7

出版时间：东南大学出版社

作者：洪涛

页数：232

字数：359000

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>

<<饭店管理实务>>

内容概要

本书是“高等职业教育旅游管理类专业系列教材”之一，该书以当前学生现状和实际市场需求为立足点，诠释和分析了饭店管理理论如何在实践中应用的问题和方法。

全书共分9章，具体内容包括饭店的经营理念、饭店的战略管理、饭店的组织管理、饭店市场营销管理、饭店人力资源管理与饭店文化等。

另外，该书在第一节的开头都设有“引导案例”，在正文中设置了“小资料”和“案例”两个模块，并在每章的正文后还附“案例讨论题”和“实训题”等。

旨在通过学习，使学生能更好地掌握相关的理论知识以及加强对专业知识的理解。

<<饭店管理实务>>

书籍目录

前言第一章 饭店与饭店管理 第一节 饭店与饭店业 一、饭店的含义和功能 二、饭店的类型和等级划分 三、饭店业的展望 第二节 饭店经营理念和管理模式 一、饭店的经营理念 二、饭店管理的模式及创新 三、中外饭店管理模式比较 第二章 饭店的战略管理 第一节 饭店的战略管理概述 一、饭店战略管理的出现 二、饭店战略管理的意义 三、饭店战略管理的层次 第二节 饭店战略总体定位 一、饭店战略管理的过程 二、饭店战略管理的环境分析 三、饭店的使命和战略目标的建立 第三节 饭店战略的选择 一、饭店战略的选择过程 二、饭店的集团战略 三、饭店的竞争战略第三章 饭店的组织管理 第一节 饭店组织管理概述 一、饭店组织管理的原则和饭店组织结构的内涵 二、饭店组织管理层 三、饭店组织结构类型 四、饭店组织管理制度 第二节 饭店沟通 一、饭店沟通的目的和原则 二、沟通协调的种类和渠道 三、饭店中沟通的障碍与控制第四章 饭店市场营销管理 第一节 饭店经营环境分析 一、饭店经营的外部环境分析 二、饭店经营的内部环境分析 第二节 饭店市场细分和定位 一、饭店市场细分 二、饭店市场定位 第三节 饭店营销策略 一、产品策略 二、价格策略 三、营销渠道策略 四、促销策略 第四节 饭店的公共关系 一、饭店的公共关系分析 二、饭店的形象与品牌 第五节 饭店营销创新 一、绿色营销 二、体验营销 三、网络营销第五章 饭店人力资源管理及饭店文化 第一节 饭店人力资源开发与管理 一、饭店人力资源管理概述 二、饭店员工的招聘 三、饭店员工的培训 四、饭店员工的考评 五、饭店职业经理人 第二节 饭店的激励管理 一、激励的意义和原则 二、激励的方式与要求 第三节 饭店文化 一、饭店文化的概念和特征 二、饭店文化的功能 三、饭店文化的建设第六章 饭店的质量管理 第一节 饭店质量管理体系 一、饭店质量管理概述 二、饭店服务质量管理体系 第二节 饭店的质量管理与控制 一、饭店质量保障体系 二、饭店质量分析与控制方法第七章 饭店的信息化管理 第一节 饭店的信息化 一、饭店信息化的概念和功效 二、饭店信息化的应用 第二节 饭店的电子商务 一、电子商务的特点和优势 二、电子商务在饭店中的应用第八章 饭店的物资和设备管理 第一节 饭店的物资管理 一、饭店物资的分类 二、饭店物资管理的内容 三、饭店物资管理的程序和方法 第二节 饭店的设备管理 一、饭店设备的分类 二、饭店设备的使用和维护 三、饭店设备的采购与改造第九章 饭店安全管理 第一节 饭店安全管理概述 一、饭店安全管理的概念和内容 二、饭店安全管理的特点 三、饭店与客人权利义务关系的确定 第二节 饭店消防制度及意外事故的处理 一、饭店的消防制度 二、饭店意外事故的处理参考文献

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>