

<<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：9787111338864

10位ISBN编号：7111338863

出版时间：2011-6

出版时间：机械工业出版社

作者：郑向敏

页数：286

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

《现代饭店管理（第2版）》是根据高等院校旅游管理专业教学需要而编写的。在逻辑框架、内容编排上既按饭店管理专业教材传统编写方法，对饭店管理概况、基础理论与方法、质量管理等饭店管理的基本内容采用专章形式进行全面、详尽的分析与论述，又根据管理系统学派的思想，把现代饭店管理中的计划管理、组织管理等内容按系统管理的方法进行分析、评价与控制。同时，结合现代饭店发展的现实需要和时代要求，增加了饭店资源管理、饭店安全管理、饭店投资筹划与筹备等内容。

《现代饭店管理（第2版）》内容系统、全面、新颖，知识性、适用性较强，可作为高等院校旅游管理专业教材，也可作为饭店经营管理从业人员和从业人员的参考书。

<<现代饭店管理>>

书籍目录

第1版前言

第2版前言

第一章 现代饭店概述

第一节 现代饭店的概念、条件及功能

第二节 饭店的种类和等级

第三节 现代饭店集团

第四节 现代饭店管理的特点与内容

第五节 饭店投资筹划与饭店筹备

案例分析

复习思考题

第二章 现代饭店管理的理论与方法

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 现代饭店管理的方法

案例分析

复习思考题

第三章 现代饭店系统管理

第一节 饭店系统管理的概念

第二节 饭店组织管理系统

第三节 饭店计划管理系统

第四节 饭店管理控制系统

第五节 现代饭店系统分析与评价

案例分析

复习思考题

第四章 现代饭店资源管理

第一节 现代饭店资源概述

第二节 现代饭店人力资源管理

第三节 现代饭店财力资源管理

第四节 现代饭店物力资源管理

第五节 现代饭店信息管理

第六节 现代饭店时间资源管理

第七节 现代饭店形象与口碑塑造

案例分析

复习思考题

第五章 现代饭店服务管理与质量管理

第一节 现代饭店服务管理概述

第二节 现代饭店质量概述

第三节 现代饭店质量管理方法

第四节 全面质量管理

第五节 现代饭店交互服务质量管理

第六节 现代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

案例分析

复习思考题

<<现代饭店管理>>

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

案例分析

复习思考题

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>