第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理>>

13位ISBN编号：9787302113201

10位ISBN编号：7302113203

出版时间：2005-10

出版时间：清华大学

作者：郑向敏

页数：365

字数：441000

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

内容概要

本书是根据旅游院校酒店管理专业本科教学需要而编写的教科书。
　为满足酒店经营者提升管理技能的需要和酒店专业学生学习与拓展知识的需要，本书在内容编排上既按酒店管理专业教科书传统的编写方法，对酒店管理概况、基础理论与方法、质量管理等酒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，把现代酒店管理中的组织管理、计划管理等内容按系统管理和控制的方法进行分析和评价。
同时，结合现代酒店的发展，增加了酒店资源管理、服务管理、安全管理和酒店投资筹划与筹备管理等内容。
　本书知识性、实用性较强，内容系统、全面、新颖，可作为旅游院校旅游及酒店管理专业的教科书，也可作为酒店经营管理人员和从业人员的参考书。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

郑向敏, 男, 1954年3月生，福建永春人。
博士、教授、博士生导师。

现任华侨大学旅游学院院长、首席教授、旅游管理专业硕士点导师组组长、旅游科学研究所所长、闽澳研究所所长。

主要从事旅游管理、饭店管理、旅游经济、旅游资源开发、旅游休闲学等方面的教学与科

书籍目录

第一章 酒店管理概述 第一节 现代酒店的概念 第二节 酒店的种类、等级与功能 第三节 酒店管理的特点与内容 第四节 现代酒店集团 案例与习题 第二章 酒店管理理论与方法 第一节 酒店管理的基本原理 第二节 酒店管理的基础理论 第三节 酒店管理方法 案例与习题第三章 酒店系统管理 第一节 酒店系统管理的概念 第二节 酒店组织管理系统 第三节 酒店计划管理系统 第四节 酒店管理控制系统 第五节 酒店系统分析与评价 案例与习题第四章 酒店资源管理 第一节 酒店资源概述 第二节 酒店人力资源管理 第三节 酒店财力资源管理 第四节 酒店物力资源管理 第五节 酒店信息资源管理 第六节 酒店时间资源管理 第七节 酒店形象与口碑塑造 案例与习题第五章 酒店服务管理 第一节 酒店服务概述 第二节 酒店服务管理的涵义与特征 第三节 酒店服务管理组织与管理内容 第四节 酒店服务营销管理 案例与习题第六章 酒店质量管理 第一节 酒店质量概述 第二节 酒店质量管理方法 第三节 全面质量管理 第四节 酒店交互服务质量管理 第五节 酒店服务质量评价体系 第六节 服务质量承诺与质量保证 第七节 顾客满意与顾客价值 案例与习题第七章 酒店安全管理 第一节 酒店安全管理概述 第二节 酒店安全网络与安全组织 第三节 酒店安全管理的计划、制度与措施 第四节 紧急情况的应对与管理 案例与习题第八章 酒店投资筹划与筹备管理 ……参考文献

第一图书网, tushu007.com

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