

<<旅游酒店服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游酒店服务与管理>>

13位ISBN编号：9787544146807

10位ISBN编号：7544146804

出版时间：2011-8

出版时间：沈阳出版社

作者：阎文实，满姝 主编

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>

<<旅游酒店服务与管理>>

内容概要

本书是一门以操作为主的理论与实务一体化的教材，在内容组织上，共分为两个板块，第一大板块为饭店管理基础知识与基层管理实务，按岗位工作任务进行管理设计(并列式)，包括计划管理、组织管理、人力资源与培训管理、质量管理、价格管理、营销管理。

第二大板块为经营部门服务管理实务，设计为三大模块，按岗位工作任务进行管理设计(并列式)，包括前厅服务管理、客房服务管理、餐饮服务管理。

通过学习使学生熟悉旅游酒店服务与管理的基本程序和方法，了解掌握相关岗位的基本要求和职业技能。

本书可作为高等学校高职高专旅游管理和酒店管理专业教材，也可作为旅游酒店基层服务和管理人员的培训参考书。

<<旅游酒店服务与管理>>

书籍目录

序言

前育

上篇 酒店基层管理实务

项目一 酒店认知

工作任务一 介绍酒店

工作任务二 介绍酒店集团

项目二 酒店计划的制定

工作任务 酒店计划的制定

项目三 酒店组织结构设计

工作任务 酒店组织的设计

项目四 酒店人力资源开发

工作任务一 制定招聘计划

工作任务二 制定培训计划并做入职培训

工作任务三 考核评估

项目五 酒店质量管理控制

工作任务 分析并解决酒店服务质量问题

项目六 酒店产品推销

工作任务 设计推销计划

项目七 酒店产品价格制定

工作任务 合理制定酒店产品价格

下篇 酒店经营运作实务

模块一 前厅服务与管理

项目一 前厅部认知

工作任务 前厅部认知

项目二 客房预订服务与管理

工作任务一 制作预订相关表格

.....

附录

参考文献

<<旅游酒店服务与管理>>

编辑推荐

《旅游酒店服务与管理》注重突出高职教材的特征，适应高等职业教育以能力为核心，以培养技术应用型人才为根本任务，使学生达到基础理论适度，技术应用能力强，知识面宽，综合素质高的要求。

本书由辽宁林业职业技术学院阎文实和满姝任主编。

马芙、冯蕾、冯雷、程芳和李思巧任副主编。

徐岩担任本书的审读工作。

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>