

<<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>