

<<饭店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理概论>>

13位ISBN编号：9787215066731

10位ISBN编号：7215066738

出版时间：2009-4

出版时间：河南人民出版社

作者：丁林

页数：352

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>

<<饭店管理概论>>

内容概要

《饭店管理概论》是饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业和烹饪专业等旅游管理相关专业的教材。

本书以提高学生整体素质为基础，以能力为本位，着力培养学生的操作实践能力和创新能力。

为便于教学，本书采用了较先进的教材编写体例，在各章前有“学习要点”，在各章末安排了“课堂讨论题”、“关键概念”、“复习思考题”、“综合案例”或“阅读材料”，以利于学生对理论的理解和巩固所学的知识。

本书较全面系统地介绍了现代饭店管理的基本原理、方法及其在实际中的运用。

全书共分十二章，主要内容包括：饭店战略管理、饭店组织管理、饭店服务管理、饭店人力资源管理、饭店营销管理、饭店财务管理、饭店物资与设备管理、饭店安全管理、饭店信息管理、饭店企业文化和中外饭店经营管理比较等。

本书可作为本专科院校旅游管理专业教学和饭店总经理、部门经理岗位培训的教材，也可作为广大饭店管理者的工作参考书。

<<饭店管理概论>>

书籍目录

第一章 饭店概述 【学习要点】 第一节 饭店业与饭店产品 第二节 饭店的产生与发展 第三节 饭店的分类与等级 第四节 饭店的功能和结构布局 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【综合案例】 “假日饭店联号”的管理方法 第二章 饭店战略管理 【学习要点】 第一节 饭店战略管理概述 第二节 饭店发展战略 第三节 饭店竞争战略 第四节 饭店集团化战略用 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【综合案例】 雅高带来的启示 第三章 饭店组织管理 【学习要点】 第一节 饭店组织内容和组织原则 第二节 饭店组织的企业制度和管理体制 第三节 饭店组织结构设计和创新 第四节 饭店非正式组织的管理 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【实训题】 【综合案例】 违反饭店制度以后 第四章 饭店服务管理 【学习要点】 第一节 饭店服务管理概述 第二节 饭店服务管理的组成 第三节 饭店服务蓝图与服务流程设计 第四节 饭店服务质量管理 第五节 饭店顾客满意度管理 第六节 饭店服务文化管理 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【阅读材料】 北京国际俱乐部饭店的个性化服务 第五章 饭店人力资源管理 【学习要点】 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 饭店人力资源计划 第三节 饭店员工的招聘 第四节 饭店员工的培训 第五节 饭店员工的激励 第六节 饭店职业经理人的素质与能力 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【阅读材料】 波特曼丽嘉酒店：一切来自员工满意度 第六章 饭店营销管理 【学习要点】 第一节 饭店公关与营销活动概述 第二节 饭店公共关系活动分析 第三节 饭店营销组合策略 第四节 饭店营销理念与营销技巧 第五节 饭店的内部营销 第六节 饭店公关形象(CIS)的设计 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【综合案例】 为英国饭店营销短时期度假产品——“超值休闲迷你假日” 第七章 饭店财务管理 【学习要点】 第一节 饭店财务管理概述 第二节 饭店投资与筹资管理 第三节 饭店成本费用管理 第四节 饭店营业收入与利润管理 第五节 饭店财务分析 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【阅读材料】 饭店业资本运作风起云涌 第八章 饭店物资与设备管理 【学习要点】 第一节 饭店物资设备管理概述 第二节 饭店物资定额管理 第三节 饭店物资采购、保管与发放管理 第四节 饭店设备管理 第五节 饭店能源管理 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【阅读材料】 “国际旅馆环境倡议”机构 第九章 饭店安全管理 【学习要点】 第一节 饭店安全管理概述 第二节 饭店安全工作的计划管理 第三节 饭店安全工作的组织管理 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【综合案例】 第十章 饭店信息管理 【学习要点】 第一节 饭店信息 第二节 饭店信息化与信息化饭店 第三节 饭店内部管理信息系统 第四节 饭店网上预订系统 第五节 信息系统在饭店中的其他应用 【课堂讨论题】 【关键概念】 【复习思考题】 【综合案例】 金陵饭店集团 第十一章 饭店企业文化建设 【学习要点】 第一节 饭店企业文化概述 第二节 价值观——企业的核心 第三节 饭店企业的管理文化与组织文化建设 第四节 饭店跨文化管理 【课堂讨论题】 【关键概念】 【综合案例】 深圳威尼斯饭店——饭店跨文化管理模式 第十二章 中外饭店经营管理比较 【学习要点】 第一节 管理思想与管理文化比较 第二节 管理方法介绍 第三节 管理模式比较 第四节 饭店业的发展趋势 【关键概念】 【复习思考题】 【综合案例】 海尔集团的国际化管理主要参考文献

<<饭店管理概论>>

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>