

<<饭店经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店经营与管理>>

13位ISBN编号：9787514107890

10位ISBN编号：7514107894

出版时间：2011-7

出版时间：经济科学出版社

作者：曲静 编

页数：399

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>

<<饭店经营与管理>>

内容概要

为了让学生对饭店经营与管理有一个全面系统的认识，由曲静主编的《饭店经营与管理》将体系结构概括为三大部分：饭店总论、饭店管理和饭店经营。

本教材在有限的学时内围绕这三大部分较全面、系统地介绍了现代饭店经营与管理的基本原理、方法及其在实际中的运用。

本教材可作为高等学校旅游管理专业教材，也可作为饭店管理人员的培训教材，还可以作为其他相关人员参考用书。

<<饭店经营与管理>>

书籍目录

第一篇 饭店总论

第一章 饭店概述

第一节 饭店的概念

第二节 饭店的功能

第三节 饭店的地位和作用

第四节 饭店类型及等级

第五节 饭店的业务特点

【复习思考题】

【本章案例】

第二章 饭店产品

第一节 饭店产品的概念及构成

第二节 饭店产品的特点

【复习思考题】

【本章案例】

第三章 饭店业发展历史及发展趋势

第一节 世界饭店业发展历史

第二节 中国饭店业的发展历史

第三节 我国饭店业发展及现代饭店的发展趋势

【复习思考题】

【本章案例】

第二篇 饭店管理

第四章 饭店管理概述

第一节 饭店管理的概念

第二节 饭店管理的内容

第三节 饭店管理的基本理念

第四节 饭店管理的基础理论

【复习思考题】

【本章案例】

第五章 饭店决策与计划管理

第一节 饭店决策管理

第二节 饭店计划管理

【复习思考题】

【本章案例】

第六章 饭店组织管理

第一节 饭店组织管理概述

第二节 饭店组织结构

第三节 饭店组织管理的内容

第四节 饭店组织制度管理

【复习思考题】

【本章案例】

第七章 饭店服务质量管理

第一节 饭店服务质量概述

第二节 饭店服务质量管理

第三节 提高饭店服务质量的有效途径

第四节 对失望宾客的投诉管理

<<饭店经营与管理>>

【复习思考题】

【本章案例】

第八章 饭店人力资源管理

第一节 饭店人力资源管理

第二节 饭店管理者

第三节 饭店员工

【复习思考题】

【本章案例】

第九章 饭店后勤保障管理

第一节 饭店物资与管理

第二节 饭店设备管理

第三节 饭店安全管理

【复习思考题】

【本章案例】

第十章 饭店公共关系

第一节 饭店公共关系概述

第二节 饭店公共关系的工作程序

第三节 饭店公共关系的组织机构与人员

第四节 饭店形象识别系统

【复习思考题】

【本章案例】

第三篇 饭店经营

第十一章 饭店经营概述

第一节 饭店经营环境

第二节 饭店经营环境分析

【复习思考题】

【本章案例】

第十二章 饭店市场营销策略

第一节 饭店市场营销概述

第二节 饭店市场营销的主要环节

第三节 饭店营销组合策略

第四节 饭店新型营销理念

【复习思考题】

【本章案例】

第十三章 饭店集团经营

第一节 饭店集团经营概述

第二节 饭店集团的经营形式

第三节 饭店集团的优势

第四节 中国本土饭店集团经营

第五节 成功饭店集团的经营经验

【复习思考题】

【本章案例】

参考文献

<<饭店经营与管理>>

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>