

<<现代旅游饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<现代旅游饭店管理>>

13位ISBN编号：9787805420080

10位ISBN编号：7805420084

出版时间：1999-06

出版时间：海天出版社

作者：庄玉海 程清祥

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>

<<现代旅游饭店管理>>

内容概要

现代旅游饭店管理，ISBN：9787805420080，作者：庄玉海，程清祥编著

<<现代旅游饭店管理>>

书籍目录

目录

- 第一章 旅游业的基本概念
 - 第一节 旅游业的“三大体”及其相互关系
 - 第二节 发展旅游业的经济价值及社会意义
 - 第三节 饭店的特性, 商品及服务标准
- 第二章 饭店的分类、等级及其设施
 - 第一节 饭店类型与旅游客源市场的关系
 - 第二节 饭店的分类
 - 第三节 饭店的等级及其设施
 - 第四节 饭店的属性及营业结构
 - 第五节 确定最佳饭店的十条标准
- 第三章 企业计划与市场预到
 - 第一节 企业计划的性质及重要性
 - 第二节 制定企业计划的程序及其六个步骤
 - 第三节 旅游市场预测及其通常采用的三种预测方法
- 第四章 饭店的组织机构与科学自理
 - 第一节 饭店的组织机构与游客在饭店内的活动周期
 - 第二节 饭店的四级管理体制和垂直领导
 - 第三节 饭店服务人员的素质和职责
 - 第四节 饭店管理的基本原理
- 第五章 中国旅游市场剖析
 - 第一节 探测旅游市场
 - 第二节 剖析夏威夷旅游业, 分析日本和美国游客, 扩大中国旅游市场
 - 第三节 我国的客源市场与旅游吸引力
 - 第四节 未来的旅游者与未来旅游市场的变化
- 第六章 饭店的经营管理过据和公式
 - 第一节 国际旅游饭店的计价方式
 - 第二节 国际饭店的利润、成本、费用标准
 - 第三节 饭店经营管理的基本数据和公式
- 第七章 饭店的功能性管理
 - 第一节 总服务台的职责范围和工作程序
 - 第二节 餐务管理及餐厅服务程序
 - 第三节 客房管理、客房主管职责及客房服务标准
- 第八章 决策理论在饭店经营管理中的实际运用
 - 第一节 决策理论与B - G饭店的案例分析
 - 第二节 饭店的经营、成本、销售额、利润计算公式与决策理论
 - 第三节 CVP公式的实际运用与案例分析
 - 第四节 制定中餐和西餐菜单的依据
- 第六章 激励手段
 - 第一节 饭店人事管理的几点措施及其理论根据
 - 第二节 岗位责任制及饭店的制度管理和质量管理
 - 第三节 福利待遇及奖惩办法
- 第十章 饭店经营管理与成本控制
 - 第一节 食品成本控制

<<现代旅游饭店管理>>

第二节 劳务成本控制

第三节 销售成本控制

第十一章 饭店服务质量管理措施

第一节 制定饭店服务质量标准

第二节 建立部门之间的协调网络

第三节 实行饭店职工的培训制度

第十二章 引进先进的科学管理方法

第一节 饭店联号的产生及其必要性

第二节 假日饭店联号管理体系

第三节 希尔顿饭店联号管理体系

第四节 马里奥特饭店联号的发展及其管理手段

第五节 喜来登饭店联号的发展及其管理手段

第六节 世界快餐联号麦克唐纳的经营战略与管理手段

后记

<<现代旅游饭店管理>>

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>