

# 《现代酒店实用管理技术》

## 图书基本信息

书名：《现代酒店实用管理技术》

13位ISBN编号：9787560320106

10位ISBN编号：7560320104

出版时间：2005-9

出版社：哈尔滨工业大学出版社

作者：郑大渊

页数：287

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《现代酒店实用管理技术》

## 内容概要

本书结合我国和世界酒店业发展实际，吸收国内外酒店业先进管理理念和管理方法，全面系统地阐述现代酒店的管理理论与技术，深入具体地介绍现代酒店管理的内容与方法、各部门岗位说明及岗位责任，使教学与酒店管理实践紧密结合。

本书不仅是高等学校应用技术学院学生、高职高专学生的教材，还可作为三星级以上酒店和大中型专业酒店对员工进行全员培训的参考书。

# 《现代酒店实用管理技术》

## 书籍目录

绪论 提升中国酒店管理和水平关键是转变观念 补充阅读资料 思考题第一章 现代酒店管理理论与技术 1.1 现代酒店管理理论 1.2 现代酒店管理实用技术 补充阅读资料 思考题第二章 现代酒店管理的基本内容和方法 2.1 现代酒店管理的基本内容 2.2 现代酒店的管理方法 2.3 现代酒店的督导管理 2.4 激励 2.5 现代酒店的领导方法 2.6 有效领导方式的选择 思考题第三章 现代酒店的人际沟通和沟通技巧 3.1 沟通的必要性 3.2 交际心理分析 3.3 四种沟通技巧 3.4 正确处理客投诉 思考题第四章 现代酒店的营销管理 4.1 酒店客源资料的收集与分析 4.2 把握世界旅游发展的新潮流 4.3 对酒店营销不同需求状态的管理 4.4 市场推销的几种方法 4.5 酒店内部推销技巧 4.6 酒店销售部及职责 补充阅读资料 思考题第五章 现代酒店的组织管理 5.1 有生命力和效率的酒店的组织标准 5.2 现代酒店机构设置及权力分配 补充阅读资料 思考题第六章 现代酒店的计划管理 补充阅读资料 思考题第七章 现代酒店的质量管理 7.1 现代酒店质量管理要点 7.2 质量管理的成功范例 补充阅读资料 思考题第八章 现代酒店的人事管理 8.1 员工的配备与储备方法 .....第九章 现代酒店的财务管理第十章 现代酒店的前厅管理第十一章 现代酒店的餐饮管理第十二章 现代酒店的客户管理第十三章 现代酒店的工程部管理第十四章 现代酒店的安全管理编后话

# 《现代酒店实用管理技术》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)