

《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：9787310028269

10位ISBN编号：7310028260

出版时间：2005-01-01

出版社：南开大学

作者：张文侠

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

《现代饭店管理》

内容概要

现代饭店管理，ISBN：9787310028269，作者：张文侠、刘冰

《现代饭店管理》

书籍目录

第一章 饭店概述第一节 饭店的涵义与类型第二节 饭店业发展历史与趋势第三节 饭店产品特征对管理的要求第四节 宾客消费需求对管理的要求小结本章案例 度假酒店的卖点第二章 饭店管理基础理论第一节 饭店管理基础理论第二节 饭店管理职能第三节 饭店管理系统小结本章案例 李总的许诺与小刘的跳槽第三章 饭店组织管理第一节 饭店组织机构第二节 饭店组织制度第三节 饭店非正式组织管理小结本章案例 保安部经理的处罚单与嘉奖报告第四章 饭店战略管理第一节 饭店战略管理概述第二节 饭店竞争战略第三节 饭店产品——市场战略第四节 饭店集团化战略第五节 饭店文化与CIS战略小结本章案例 法国雅高集团的战略管理第五章 饭店计划管理与控制第一节 饭店计划管理的概念和类型第二节 饭店计划的编制与实施第三节 饭店控制系统小结本章案例 盖特威饭店的年度计划第六章 饭店服务质量管理第一节 饭店服务与服务质量概述第二节 饭店全面质量管理第三节 饭店服务质量体系第四节 饭店服务质量分析方法第五节 顾客满意度调查与评价小结本章案例 香格里拉的“亚洲式接待”第七章 饭店建筑、设备与物资管理第一节 饭店建筑管理第二节 饭店设备管理第三节 饭店物资管理小结本章案例 德克萨斯饭店的棉织品管理第八章 饭店安全管理第九章 饭店人力资源管理第十章 饭店信息管理第十一章 饭店公共关系管理第十二章 饭店环境管理主要参考文献

《现代饭店管理》

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:www.tushu000.com