

<<酒店管理理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理理论与实务>>

13位ISBN编号：9787301210420

10位ISBN编号：7301210426

出版时间：2012-8

出版单位：北京大学出版社

作者：霍美芬 等主编

页数：239

字数：360000

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>

<<酒店管理理论与实务>>

内容概要

酒店管理理论与实务是一门研究酒店管理理论与方法技术的学科，是旅游酒店管理专业的核心课程。

《21世纪全国高职高专旅游系列规划教材·酒店管理专业系列：酒店管理理论与实务》围绕高职教育的宗旨，以技能培养为核心，以应用为目的，以实用为原则，在内容上坚持理论与实践相结合。

具体内容包括酒店发展概述、酒店管理理论及核心理念、酒店组织管理、酒店人力资源管理、酒店营销管理、酒店公共关系管理、酒店安全与卫生管理、酒店服务质量管理、酒店管理信息系统和酒店信息化建设、酒店集团化及未来发展趋势。

《21世纪全国高职高专旅游系列规划教材·酒店管理专业系列：酒店管理理论与实务》属于高等职业教育教材，适用于高等职业院校旅游酒店管理专业的教学与学习，也可供从事酒店管理工作的人员参考。

<<酒店管理理论与实务>>

书籍目录

1 酒店发展概述

1.1 酒店的概念及发展历程

1.1.1 酒店的概念

1.1.2 国内外酒店发展历程

1.2 酒店的类型、产品及业务特点

1.2.1 酒店的类型

1.2.2 酒店产品及业务特点

1.3 酒店行业管理

1.3.1 “大旅游”的行业管理思路 and 模式

1.3.2 行业管理主体的管理模式及其发展

1.3.3 我国酒店行业管理的手段和方式逐步信息化、数字化和网络化

1.3.4 我国酒店业法律法规和行业标准日趋完善以适应酒店业发展的需要

本章小结

练习与思考

课后阅读

2 酒店管理理论及核心理念

2.1 酒店管理概述

2.1.1 酒店管理的内涵

2.1.2 酒店管理的特征

2.1.3 酒店管理的基本职能

2.2 酒店管理理论

2.2.1 古典管理理论

2.2.2 行为科学管理理论

2.2.3 现代管理理论

2.3 酒店管理的核心理念

2.3.1 竞争理念

2.3.2 市场营销理念

2.3.3 经济效益理念

2.3.4 发展理念

2.3.5 服务质量理念

2.3.6 以人为本理念

本章小结

练习与思考

课后阅读

3 酒店组织管理

3.1 酒店组织

3.1.1 组织与酒店组织

3.1.2 酒店组织原则及影响因素

3.1.3 酒店组织结构类型

3.2 酒店组织管理概述

3.2.1 酒店组织管理的内涵

3.2.2 酒店组织管理的内容

3.2.3 酒店组织制度

本章小结

练习与思考

<<酒店管理理论与实务>>

课后阅读

4 酒店人力资源管理

4.1 酒店人力资源管理概述

4.1.1 酒店人力资源及其管理的概念

4.1.2 酒店人力资源管理的目标和内容

4.1.3 酒店人力资源规划

4.2 酒店员工的招聘

4.2.1 酒店员工招聘的程序

4.2.2 酒店员工招聘的类型

4.3 酒店员工的培训

4.3.1 酒店员工培训的重要意义

4.3.2 酒店员工培训的基本原则

4.3.3 酒店员工培训的类型

4.3.4 酒店员工培训的实施步骤

4.4 酒店员工的激励

4.4.1 激励的概念

4.4.2 激励的功能

4.4.3 激励的方式

本章小结

练习与思考

课后阅读

5 酒店营销管理

5.1 酒店营销管理概述

5.1.1 酒店营销的概念

5.1.2 酒店营销的特点

5.1.3 酒店营销的内容

5.2 酒店营销策略组合

5.2.1 营销策略理论

5.2.2 酒店4P营销策略组合

5.3 酒店营销新理念

5.3.1 绿色营销理念

5.3.2 网络营销理念

5.3.3 文化营销理念

本章小结

练习与思考

课后阅读

6 酒店公共关系管理

6.1 酒店公共关系概述

6.1.1 酒店公共关系的基本内涵

6.1.2 酒店公共关系的要素分析

6.2 酒店公共关系活动分析

6.2.1 收集信息

6.2.2 咨询建议

6.2.3 沟通协调

6.2.4 教育引导

6.3 酒店形象工程——CIS

6.3.1 CIS的含义及构成要素

<<酒店管理理论与实务>>

6.3.2 CIS与酒店整体形象的确定

6.3.3 酒店CIS的构建需注意的问题

本章小结

练习与思考

课后阅读

7 酒店安全与卫生管理

7.1 酒店安全管理

7.1.1 酒店安全管理概述

7.1.2 酒店安全组织与职责

7.1.3 酒店安全管理的计划、制度与措施

7.2 酒店卫生管理

7.2.1 酒店公共区域卫生管理

7.2.2 酒店餐饮卫生管理

7.2.3 酒店客房卫生管理

本章小结

练习与思考

课后阅读

8 酒店服务质量管理

8.1 酒店服务质量管理概论

8.1.1 酒店服务质量管理的概念

8.1.2 酒店服务质量的内容

8.1.3 酒店服务质量的特点

8.2 酒店服务质量管理体系

8.2.1 酒店服务质量管理的八大原则

8.2.2 酒店服务质量管理的组织保障

.....

9 酒店管理信息系统和酒店信息化建设

10 酒店集团化及未来发展趋势

参考文献

<<酒店管理理论与实务>>

编辑推荐

经典理论构建酒店七大管理板块，丰富阅读遍览酒店行业管理现状，立足现在展望酒店未来发展趋势。

<<酒店管理理论与实务>>

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>