

<<现代饭店管理实务>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店管理实务>>

13位ISBN编号：9787562931898

10位ISBN编号：7562931895

出版时间：2010-7

出版时间：武汉理工大学出版社

作者：姜锐 等主编

页数：301

字数：435000

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>

<<现代饭店管理实务>>

内容概要

这本《现代饭店管理实务》由姜锐和尚群主编，力求反映饭店管理在理论研究和实践发展方面的最新进展，注重知识的系统性、专业性和实用性，全面阐述现代饭店管理的理论、方法、理念和运作手段，具有鲜明的时代特色和饭店特色。

全书共十一章，从现代饭店概述入手，详细介绍了饭店管理基础知识、饭店建筑与设备、现代饭店集团、饭店的计划与组织管理、饭店市场营销管理、饭店产品的管理与创新、饭店安全管理、饭店业务管理、饭店服务质量管理、饭店人力资源的开发与管理等。

饭店业发展到今天，在硬件和软件等方面都产生了很多新事物，提出了很多新课题，编者充分考虑这些新的发展态势，在饭店管理学科体系的大框架中增加了有关内容。

《现代饭店管理实务》既可作为高职高专院校旅游管理相关专业师生的教材，也可作为饭店中高级管理人才的培训用书，还可以作为大中专院校旅游管理专业教师和学生的参考读本以及高等职业教育、自学考试人员的辅导资料。

<<现代饭店管理实务>>

书籍目录

第一章 现代饭店概述

学习目标

[引导案例] 喜来登10诫

第一节 饭店的含义和功能

第二节 饭店的类型与等级

第三节 饭店的产生与发展

典型案例分析

思考与练习

第二章 饭店建筑与设备

学习目标

[引导案例] 世界顶级酒店——迪拜帆船酒店

第一节 饭店建筑与结构布局

第二节 饭店设备系统

第三节 饭店建筑与设备的发展趋势

第四节 饭店投资策划与筹备

典型案例分析

思考与练习

实训操作题

第三章 饭店管理基本理论和方法

学习目标

[引导案例] 中国邮政旗下的400家酒店全球发售

第一节 饭店管理概述

第二节 饭店管理的理论基础

第三节 饭店管理的基本职能

第四节 饭店管理的基本方法

第五节 饭店管理的新观念

典型案例分析

思考与练习

第四章 现代饭店集团

学习目标

[引导案例] 假日集团的成功之道

第一节 饭店集团的发展过程

第二节 饭店集团的优势与经营方式

第三节 中国饭店集团的发展与经营战略

典型案例分析

思考与练习

实训操作题

第五章 饭店的计划与组织管理

学习目标

[引导案例] 我国1/3的假日酒店完成品牌重塑计划

第一节 饭店计划及其编制方法

第二节 饭店的决策与战略管理

第三节 饭店的组织结构

第四节 饭店的组织制度

典型案例分析

<<现代饭店管理实务>>

思考与练习

实训操作题

第六章 饭店市场营销管理

学习目标

[引导案例] 寻找市场需求永不停息

第一节 饭店市场营销概述

第二节 饭店STP营销策略的实施

第三节 饭店市场营销组合策略

第四节 饭店市场营销的创新与发展

典型案例分析

思考与练习

实训操作题

第七章 饭店产品的管理与创新

学习目标

[引导案例] 中东首家推出-k-性专用楼层的酒店

第一节 饭店产品概述

第二节 饭店产品的经营策略

第三节 饭店产品的创新

典型案例分析

思考与练习

第八章 饭店安全管理

学习目标

[引导案例] 万豪酒店丢失客户资料

第一节 饭店安全管理概述

第二节 饭店安全管理的内容

第三节 饭店火灾与安全紧急意外事故的处理

典型案例分析

思考与练习

实训操作题

第九章 饭店业务管理

学习目标

[引导案例] 微笑服务

第一节 饭店主要业务部门工作流程

第二节 饭店常见业务问题及处理方法

典型案例分析

思考与练习

实训操作题

第十章 饭店服务质量管理

学习目标

[引导案例] 全球十佳饭店——曼谷东方饭店的优质服务

第一节 饭店服务的含义

第二节 饭店优质服务的建立途径

第三节 饭店服务质量的检查与控制

典型案例分析

思考与练习

实训操作题

第十一章 饭店人力资源的开发与管理

<<现代饭店管理实务>>

学习目标

[引导案例] 核心员工跳槽引发经营危机

第一节 人力资源开发的含义

第二节 饭店员工的招聘

第三节 饭店员工的培训

第四节 饭店员工激励

典型案例分析

思考与练习

参考文献

<<现代饭店管理实务>>

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>