

<<饭店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理概论>>

13位ISBN编号：9787564036003

10位ISBN编号：7564036001

出版时间：2010-8

出版时间：北京理工大学出版社

作者：叶昌建，李民田 主编

页数：245

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>

## <<饭店管理概论>>

### 内容概要

本书共十一章，分别为饭店业基本知识，饭店管理理论，饭店人力资源管理，饭店营销管理，饭店组织管理，饭店计划管理，饭店服务与投诉管理，饭店安全管理。

饭店物资、设备和能源管理，饭店管理信息系统，饭店发展战略管理。

本书内容丰富、层次分明，注重实用性、理论性、科学性、全面性，将饭店行业的最新发展动态和社会需求融入其中，体现了理论与实践有机结合的特点。

本教材可以作为高等院校旅游服务类专业教材，也可作为企事业单位相关高级从业人员业务素质提高的拓展培训教材。

## <<饭店管理概论>>

### 书籍目录

第一章 饭店业基本知识 第一节 饭店概述 第二节 饭店的类型与等级 第三节 饭店的发展历史 第四节 饭店的发展趋势第二章 饭店管理理论 第一节 饭店管理概述 第二节 饭店管理的理论基础 第三节 饭店管理的职能和方法第三章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 饭店员工的招聘 第三节 饭店员工的培训 第四节 饭店员工的激励第四章 饭店营销管理 第一节 饭店营销概述 第二节 饭店产品及其价格 第三节 饭店营销渠道管理 第四节 饭店产品促销管理 第五节 饭店公共关系管理第五章 饭店组织管理 第一节 饭店组织 第二节 饭店组织管理内容 第三节 饭店组织管理制度第六章 饭店计划管理 第一节 饭店计划管理概述 第二节 饭店计划指标和计划体系 第三节 饭店计划编制管理 第四节 饭店计划的执行与控制第七章 饭店服务与投诉管理 第一节 饭店服务概述 第二节 饭店服务质量评价体系 第三节 提高饭店服务质量的方法及意义 第四节 客人投诉与处理第八章 饭店安全管理 第一节 饭店安全管理概述 第二节 饭店安全管理的常见问题 第三节 饭店安全问题的应对策略第九章 饭店物资、设备和能源管理 第一节 饭店物资管理 第二节 饭店设备管理 第三节 饭店能源管理第十章 饭店管理信息系统 第一节 饭店信息系统 第二节 饭店办公自动化系统 第三节 决策支持系统第十一章 饭店发展战略管理 第一节 饭店经营战略管理概述 第二节 饭店经营战略模式 第三节 饭店集团化经营战略参考文献

<<饭店管理概论>>

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>