

《饭店管理实务》

图书基本信息

书名：《饭店管理实务》

13位ISBN编号：9787810932912

10位ISBN编号：7810932918

出版时间：2005-8

出版社：合肥工业大学出版社

作者：姚李忠

页数：295

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.tushu111.com

《饭店管理实务》

内容概要

本书共分为饭店概述、饭店管理基础理论、饭店组织、饭店计划管理、饭店服务质量管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店前厅部服务和管理、饭店餐饮管理及饭店客房部服务与管理等十章。

《饭店管理实务》

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店的涵义、特点和作用 第二节 饭店的产生和发展 第三节 旅游饭店的类型和等级 第四节 旅游饭店产品特点及创新 第五节 现代饭店管理的发展趋势——饭店集团第二章 饭店管理基础理论 第一节 饭店管理理论概述 第二节 现代管理思想与饭店管理 第三节 饭店管理的职能 第四节 管理者应具备的基本观念 第五节 饭店制度第三章 饭店组织 第一节 饭店组织原则 第二节 饭店组织形式 第三节 饭店组织的管理体制第四章 饭店计划管理 第一节 饭店计划管理概述 第二节 饭店计划指标体系和计划体系 第三节 计划的编制 第四节 计划的实施第五章 饭店服务质量管理 第一节 饭店服务质量概述 第二节 饭店服务质量的管理第六章 饭店营销管理 第一节 饭店营销业务 第二节 饭店市场营销策略 第三节 市场营销策略的执行和控制第七章 饭店人力资源管理 第一节 饭店人力资源管理概述 第二节 饭店人力资源的开发 第三节 饭店人力资源的利用 第四节 饭店员工积极性的激发第八章 饭店前厅部服务和管理 第一节 前厅部概述 第二节 饭店前厅部服务质量管理标准 第三节 前厅部与部门沟通 第四节 客人投诉和疑难问题处理第九章 饭店餐饮管理第十章 饭店客房服务与管理主要参考文献

《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:www.tushu111.com