

《饭店管理原理与实务》

图书基本信息

书名：《饭店管理原理与实务》

13位ISBN编号：9787811405521

10位ISBN编号：7811405520

出版时间：2012-7

出版社：浙江工商大学出版社

作者：冯文昌 编

页数：285

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

《饭店管理原理与实务》

内容概要

《饭店管理原理与实务》主要收录了饭店服务质量管理、饭店服务质量概述、饭店服务质量管理体系的建立、饭店服务质量管理的方法、饭店服务质量管理与控制、饭店客户关系管理、饭店客户关系管理概述、饭店客户关系管理内容、科学管理饭店客户关系、饭店的客户满意度、饭店企业文化管理、饭店企业文化概述、饭店企业文化的内容和形式等内容。

书籍目录

- 第一章 饭店业现状及发展趋势
 - 第一节 中国饭店业的发展现状与问题
 - 第二节 世界饭店业的现状及发展趋势
 - 第三节 世界饭店的集团化经营及主要形式
 - 第四节 中国饭店集团化发展的现状与战略构想
- 第二章 饭店管理基础理论
 - 第一节 饭店管理的概念和管理理论
 - 第二节 饭店管理的内容纲要
 - 第三节 饭店管理的职能
- 第三章 饭店计划管理
 - 第一节 饭店计划管理概述
 - 第二节 饭店计划指标体系及分类
 - 第三节 饭店计划的编制和实施
- 第四章 饭店组织管理
 - 第一节 饭店组织原则
 - 第二节 饭店组织形式
 - 第三节 饭店组织管理
 - 第四节 饭店制度管理
- 第五章 饭店领导与管理
 - 第一节 有效领导
 - 第二节 有效沟通
 - 第三节 组建一个有效的工作团队
 - 第四节 时间管理
 - 第五节 有效管理会议
 - 第六节 矛盾、变化和压力管理
- 第六章 饭店服务质量管理
 - 第一节 饭店服务质量概述
 - 第二节 饭店服务质量管理体系的建立
 - 第三节 饭店服务质量管理的方法
 - 第四节 饭店服务质量管理与控制
- 第七章 饭店客户关系管理
 - 第一节 饭店客户关系管理概述
 - 第二节 饭店客户关系管理内容
 - 第三节 科学管理饭店客户关系
 - 第四节 饭店的客户满意度
- 第八章 饭店企业文化管理
 - 第一节 饭店企业文化概述
 - 第二节 饭店企业文化的内容和形式
 - 第三节 饭店企业文化的建设
 - 第四节 饭店企业文化的设计和应用
 - 第五节 饭店企业文化创新
- 第九章 饭店信息化管理
 - 第一节 饭店信息化概述
 - 第二节 我国饭店信息化建设的问题与对策
- 第十章 饭店管理者的职业素养
 - 第一节 饭店管理者应有的基本观念
 - 第二节 饭店管理者的素质要求

第三节 饭店管理者应有的知识与能力

第四节 做一名有效的饭店管理者

主要参考文献

《饭店管理原理与实务》

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:www.tushu111.com