

<<酒店管理概论>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理概论>>

13位ISBN编号：9787030225993

10位ISBN编号：7030225996

出版时间：2009-1

出版时间：科学出版社

作者：冯文昌

页数：241

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>

## <<酒店管理概论>>

### 内容概要

冯文昌主编的《酒店管理概论》系统地介绍酒店业务部门和职能部门运行的基本情况，重点讲授酒店管理职能和管理技巧，特别增设了客户关系、企业文化和管理者素质要求三章内容，以符合当今酒店业发展的需要。

本书结构新颖，编排独特，内容翔实，与时俱进。

全书采用案例导入、知识链接、课前思考和小结的形式，可以使学生深刻理解、灵活运用所学知识，使教学具有针对性、实用性、前瞻性和国际化的特点。

《酒店管理概论》不仅可作为高职院校教学用书，也可作为酒店从业人员参考用书。

## <<酒店管理概论>>

### 书籍目录

- 第一章 酒店概述
  - 第一节 酒店的起源、分类、等级
  - 第二节 酒店业的历史与现状
  - 第三节 酒店集团化
- 第二章 酒店管理基础理论
  - 第一节 酒店管理概述
  - 第二节 酒店管理的职能
- 第三章 酒店计划管理
  - 第一节 酒店计划管理概述
  - 第二节 酒店计划的指标体系和计划体系
  - 第三节 酒店计划的编制和实施
- 第四章 酒店组织管理
  - 第一节 酒店组织原则
  - 第二节 酒店组织形式
  - 第三节 酒店制度化管埋
- 第五章 酒店领导与管理
  - 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 有效管理会议
  - 第五节 矛盾、变化和压力管理
- 第六章 酒店服务品质管理
  - 第一节 酒店服务品质的概述
  - 第二节 酒店服务品质管理体系的建立
  - 第三节 酒店全面品质管理
- 第七章 酒店客户关系管理
  - 第一节 酒店客户关系管理概述
  - 第二节 酒店客户关系管理的内容
  - 第三节 酒店客户关系管理
  - 第四节 公共关系在客户关系管理中的应用
- 第八章 酒店企业文化管理
  - 第一节 酒店企业文化的概述
  - 第二节 酒店企业文化的内容和形式
  - 第三节 酒店企业文化的建设
  - 第四节 酒店企业文化的设计和应用
- 第九章 酒店业务部门管理
  - 第一节 酒店前厅管理
  - 第二节 酒店客房管理
  - 第三节 酒店餐饮管理
  - 第四节 酒店营销管理
- 第十章 酒店职能部门管理
  - 第一节 酒店人力资源管理
  - 第二节 酒店财务管理
  - 第三节 酒店安全管理
  - 第四节 酒店工程管理

<<酒店管理概论>>

第十一章 管理者的职业素养

第一节 管理者应有的基本观念

第二节 管理者的素质要求

第三节 管理者应具备的知识与能力

第四节 做一名有效的管理者

主要参考文献

## <<酒店管理概论>>

### 编辑推荐

《高等教育“十一五”规划教材·高职高专餐旅管理与服务类专业教材系列：酒店管理概论》一改以前此类教材包罗万象、蜻蜓点水的弊端，从管理的角度设计课程体系，既考虑了管理学的学科体系，又结合了酒店业的经营特点以及高等职业教育的性质，并用一种全新的思维方式进行理论体系的编排，结构新颖，内容翔实，符合时代需求与行业要求。系统地介绍酒店业务部门和职能部门运行的基本情况，重点讲授酒店管理职能和管理技巧，特别增设了客户关系、企业文化和管理者素质要求三章内容，以符合当今酒店业发展的需要。

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>