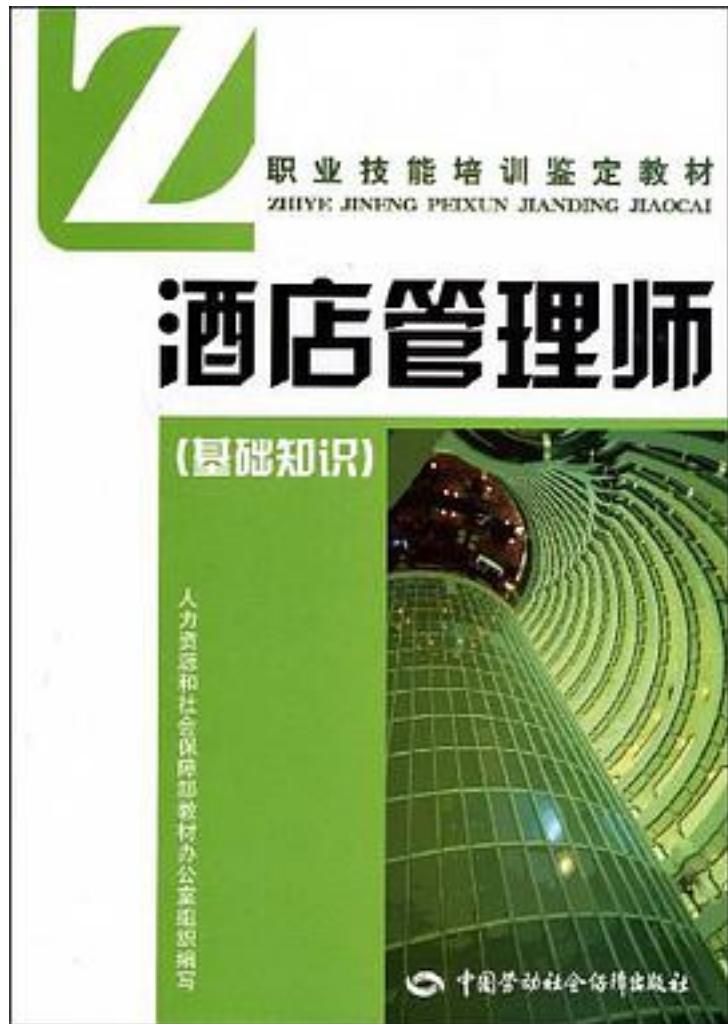


酒店管理师



[酒店管理师 下载链接1](#)

著者:人力资源和社会保障部教材办公室 编

出版者:中国劳动

出版时间:2009-4

装帧:

isbn:9787504578013

《酒店管理师(2级)》由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写，从职业能力培养

的角度出发，力求体现职业培训的规律，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。《酒店管理师(2级)》在编写中贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，采用模块化的编写方式。全书分为八个模块单元，主要内容包括酒店战略管理、酒店决策管理、酒店人力资源管理、酒店财务管理、酒店服务质量管理、领导行为和管理艺术、酒店品牌管理、酒店管理集团等。每一单元内容在涵盖酒店管理师职业技能鉴定考核基本要求的基础上，详细介绍了本职业岗位工作中要求掌握的最新实用知识。

《酒店管理师(2级)》可作为酒店管理师（二级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生参考，以及相关从业人员参加岗位培训使用。

作者介绍：

目录: 第1单元 酒店战略管理 第一节 酒店战略管理概述
一、酒店战略管理的基本概念
二、酒店战略的特征
三、酒店战略的基本类型
四、酒店战略的选择方法
五、酒店战略管理的过程
第二节 酒店基本发展战略
一、密集型发展战略
二、一体化发展战略
三、多元化发展战略
第三节 小型酒店发展战略
一、经营特色战略
二、钻空隙战略
三、附属经营战略
第四节 竞争战略
一、成本领先战略
二、差异化战略
三、集聚战略
第五节 形象战略
一、CIS(企业形象识别系统)
二、MI(经营理念)、BI(企业行为规范)、VI(企业形象设计)
第2单元 酒店决策管理 第一节
酒店决策管理概述
一、酒店决策管理的基本内容
二、酒店决策管理的类型
三、酒店决策管理的方法
第二节 酒店决策管理的过程
一、决策目标的分析界定
二、决策目标的设计与选择
三、决策方案的实施与控制
第3单元 酒店人力资源管理
第一节 酒店员工绩效考评
一、酒店员工绩效考评的概念与作用
二、酒店员工绩效考评的内容、原则和程序
三、酒店员工绩效考评的方法
第二节 酒店薪酬管理
一、酒店薪酬管理的概念
二、酒店薪酬管理的作用
三、酒店薪酬策略
四、酒店薪酬设计
五、酒店薪酬体系设计流程
第4单元 酒店财务管理 第一节
酒店财务管理概述
一、酒店财务管理目标
二、酒店财务管理的内容
第二节
酒店资金成本费用管理
一、酒店资金的管理
二、酒店成本费用管理
第三节
酒店经营成果与财务分析
一、营业收入管理
二、利润管理
三、财务分析指标
第5单元 酒店服务质量管理 第一节
酒店服务质量评价体系
一、酒店服务质量评估的内容与范围
二、酒店服务质量评价的准则
三、酒店服务质量的评价主体
四、酒店服务质量评价体系的构建
第二节
服务质量承诺与质量保证
一、服务质量承诺
二、服务质量保证
三、服务质量保证体系
四、服务质量认证
第三节
顾客满意与顾客价值
一、顾客满意
二、顾客价值
三、客人投诉与处理
第6单元 领导行为和管理艺术 第一节
领导者和管理者
一、领导的概念
二、领导与管理的区别
第二节
领导特性理论
一、斯托格迪尔的领导个人因素论
二、鲍莫尔的领导品质论
三、吉赛利的领导品质论
第三节
关于领导方式的理论
一、领导行为的连续统一体理论
二、四类典型的领导方式
三、管理方格理论
四、现代情景理论
一、菲德勒模型
二、途径-目标理论
三、生命周期理论
四、领导与决策模式
五、领导理论的流行观点
一、性别与领导
二、冲突管理
三、事务型领导与变革型领导
四、通过放权来领导
五、创造前景
第六节
酒店领导者的素质与管理艺术
一、酒店领导者的素质
二、领导艺术
第七单元
酒店品牌管理 第一节
酒店品牌概述
一、酒店品牌的概念与特征
二、酒店品牌的功能
三、酒店品牌的产生与发展
第二节
酒店品牌定位
一、品牌定位的内涵
二、品牌定位的原则
三、品牌定位的策略
四、品牌定位的步骤
第三节
酒店品牌的推广与维护
一、品牌的推广
二、品牌的维护
三、品牌的扩张
第八单元
酒店集团管理 第一节
酒店集团的产生发展
一、酒店集团的含义
二、国际酒店集团的产生与发展
三、酒店集团经营的主要形式
第二节
酒店集团化经营的特色与优势
一、酒店集团的经营管理特色
二、酒店集团经营的主要优势
第三节
中国酒店集团的产生与发展
一、中国酒店集团的产生
二、中国酒店集团化发展的环境因素
三、中国酒店集团的经营与发展

· · · · · (收起)

[酒店管理师](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[酒店管理师](#) [下载链接1](#)

书评

[酒店管理师](#) [下载链接1](#)