

<<酒店管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理>>

13位ISBN编号：9787302216667

10位ISBN编号：7302216665

出版时间：2010-4

出版时间：清华大学出版社

作者：郑向敏

页数：380

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>>

内容概要

本书是根据旅游院校酒店管理本科专业教学需要而编写的教科书。

为满足酒店经营管理实践的需要和酒店专业学生学习与拓展知识的需要，本书在内容编排上既按酒店管理专业教科书传统编写方法，对酒店管理概况、基础理论与方法、质量管理等酒店管理的基本内容采用专章形式进行全面、详尽的分析与论述，又根据管理系统学派的思想，把现代酒店管理中的组织管理、计划管理等内容按系统管理的方法进行分析、评价与控制。

同时，结合现代酒店业的发展现状，在本书中增加了酒店资源管理、服务管理、安全管理和酒店投资筹划与筹备管理等内容。

本书知识性、实用性较强，内容系统、全面、新颖，可作为旅游院校旅游及酒店管理专业的教科书，也可作为酒店经营管理从业人员和从业人员的参考书。

<<酒店管理>>

书籍目录

第一章 酒店管理概述 第一节 现代酒店的概念 第二节 酒店的种类与等级 第三节 现代酒店的功能、要求与布局 第四节 酒店管理的特点与内容 第五节 现代酒店集团 案例与习题 第二章 酒店管理理论与方法 第一节 酒店管理的基本原理 第二节 酒店管理的基础理论 第三节 酒店管理方法 案例与习题 第三章 酒店系统管理 第一节 酒店系统管理的概念 第二节 酒店组织管理系统 第三节 酒店计划管理系统 第四节 酒店管理控制系统 第五节 酒店系统分析与评价 案例与习题 第四章 酒店资源管理 第一节 酒店资源概述 第二节 酒店人力资源管理 第三节 酒店财力资源管理 第四节 酒店物力资源管理 第五节 酒店信息资源管理 第六节 酒店时间资源管理 第七节 酒店形象与口碑塑造 案例与习题 第五章 酒店服务管理 第一节 酒店服务概述 第二节 酒店服务管理的含义与特征 第三节 酒店服务管理组织与管理内容 第四节 酒店服务营销管理 案例与习题 第六章 酒店质量管理 第一节 酒店质量概述 第二节 酒店质量管理方法 第三节 全面质量管理 第四节 酒店交互服务质量管理 第五节 酒店服务质量评价体系 第六节 服务质量承诺与质量保证 第七节 顾客满意与顾客价值 案例与习题 第七章 酒店安全管理 第一节 酒店安全管理概述 第二节 酒店安全网络与安全组织 第三节 酒店安全管理的计划、制度与措施 第四节 紧急情况应对与管理 第五节 酒店相关安全法规条例 案例与习题 第八章 酒店投资筹划与筹备管理 第一节 酒店策划与可行性论证概述 第二节 酒店投资策划 第三节 酒店筹建策划 第四节 酒店承运策划 第五节 酒店筹备管理 案例与习题 参考文献

<<酒店管理>>

章节摘录

2. 组织系统结构的整合与再造 作为一个系统, 酒店流程的改变必然会导致酒店组织系统结构的变化。

酒店组织系统结构的变化主要体现在由金字塔式的等级制向层次减少的扁平式组织结构的转变。

目前, 我国酒店的组织系统结构大多是由总经理、部门经理、主管、领班、员工等五层次的人员要素组成, 过多的层次容易使员工对上层的依赖性增强而工作独立性减弱, 遇事往往先请示, 等一级一级批下来付诸实施时, 已延误时机。

流程再造后酒店业务过程的高效率和快速反应使得具有人员紧凑、富有弹性和灵活高效等特点的扁平化趋势日益凸现。

相应地, 酒店中层管理人员的职责也会发生变化: 由监工变为教练, 即把主要工作放在对员工进行业务培训和传递业务信息上, 而不是作为一个层次对员工进行监督和管理。

3. 组织系统理念和价值观整合 (1) 酒店组织系统结构上, 实现由维护型向开拓型的转变。维护主要是维护现状或维护本部门利益, 而开拓型则表现为创新性和开放性。

一方面, 不拘泥于酒店现有的规章制度和上下级领导关系, 大胆授权员工, 灵活机动地处理具体的问题; 另一方面由重视本部门利益转向谋求共同利益, 各部门将工作目标集中于顾客满意和酒店的整体利益上。

(2) 酒店组织系统评价标准上, 实现由重视上级满意向重视顾客满意的转变。

流程再造以提升顾客满意度为驱动力和目标, 相应地, 实行以顾客满意度为标准的评价制度后, 就能提升市场的占有份额, 获取系统效益。

(3) 服务组织系统观念上, 实现由“条规约束”型向“凝聚协调”型的转化。

与传统管理依赖严格的规章制度对企业员工进行的“刚性”管理相反, 现代酒店管理应从古老的东方哲学智慧中得到启迪, 注重“柔性”的亲沟通和, 通过贯彻亲密原则, 使管理层和操作层达成共识, 构成一体同盟, 从而在追求卓越和成效中, 达到有价值的目标。

五、非正式组织 酒店正式组织是指由酒店所有者和管理者为实现酒店目标而建立起来的组织。

由于酒店员工的需求呈多样性, 酒店正式组织有时无法满足员工的某些需要, 因此, 员工会基于对某些共同的志趣爱好形成一种并无特定目标、计划, 也无正式规章制度的小群体, 这就是非正式组织。

因此, 酒店非正式组织是指为满足员工的需要而不是为了满足酒店的需要而产生的团体。

非正式组织虽然不能发挥酒店的组织管理职能, 但它们对酒店各项管理工作可能带来影响, 因此, 酒店非正式组织也是酒店组织管理系统中的一个不可忽视的子系统。

1. 正式组织与非正式组织的关系 一般来说, 正式组织的决策者和各级领导多数是由上级任命的, 下属通常无权选择上司, 上级对下属不仅有下达指令和监督、指挥的职权, 而且还掌有奖励和惩罚的大权, 呈明显的等级关系; 而非正式组织是自然形成的, 非正式组织的领导往往是由于他在某一方面有着超群的才华或能力, 才被有某些共同利益或兴趣的群体推举出来, 非正式组织内的成员没有明确的等级关系, 彼此间更加的协调。

这两种组织往往同时并存于酒店内部。

当正式组织与非正式组织的利益相一致的时候, 正式组织的领导实施管理时往往可以起到事半功倍的作用。

而当正式组织与非正式组织之间出现利益不一致时, 这种不一致极有可能干扰酒店管理职能的正常发挥, 各级管理者必须认真对待。

.....

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>