第一图书网, tushu007.com

<<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：9787563720842

10位ISBN编号：7563720847

出版时间：2011-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：陈明 编

页数：275

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

现代酒店，是一个集食、宿、行、游、购、娱为一体的综合性服务企业，是一个充分体现现代科技文明、物质文明、精神文明的经济实体。
《酒店管理概论》课程的教材，不仅要强调一定的学科理论性和科学性，又要注重酒店实践应用中的实用性和可操作性；既能使学生学到酒店管理的基础知识，又能在技术和方法上适应现代酒店管理实践运作的需要。
　我们在编写教材过程中，为了让教材更符合高职教育“以市场为导向、以就业为目标”的培养目标，并兼顾课程设置与教学两方面的要求，我们不仅参考了大量的最新旅游资料及相关教材，还配有实习合作酒店提供的图片与鲜活案例等，使之成为耳目一新的教材。
　本书在逻辑框架、内容编排上，做了一些全新的尝试。
将整体分为三个部分，共十章。
第一部分基础理论，包括第一章酒店业概述、第二章酒店管理理论(由武汉民政职业学院陈明老师和湖北生态工程职业技术学院吴丽慧老师编写)、第三章酒店组织与制度管理(由湖北工业大学商贸学院刘军老师编写)；第二部分职能管理，包括第四章酒店主要职能部门管理(由武汉民政职业学院徐锦屏老师编写)、第五章酒店质量管理(由武汉民政职业学院吴朋老师编写)、第六章酒店信息管理(由武汉航海职业技术学院魏日老师编写)；第三部分业务管理，包括第七章酒店主要接待部门管理(由武汉民政职业学院彭雯老师编写)、第八章酒店营销管理(由武汉民政职业学院吴昆老师编写)、第九章酒店后勤保障管理(由武汉商贸学院肖敏老师编写)、第十章危机管理(由湖北青年职业学院叶鹏老师、武汉民政职业学院徐锦屏老师编写)。
另外为了方便教学，本书还配有PPr讲义与习题。

<<酒店管理概论>>

书籍目录

第一部分　基础理论　第一章 酒店业概述　第一节 酒店的概念、特点及功能　第二节 酒店的类型与等级　第三节 酒店业的演变　第二章 酒店管理理论　第一节 酒店管理的理论基础　第二节 酒店管理职能与方法　第三节 酒店管理理念　第三章 酒店组织与制度管理　第一节 酒店组织机构　第二节 酒店规章制度管理　第三节 世界酒店经营管理模式第二部分 职能管理　第四章 酒店主要职能部门管理　第一节 酒店总经理办公室　第二节 酒店人力资源管理　第三节 酒店财务管理　第五章 酒店质量管理　第一节 酒店质量管理概述　第二节 酒店服务质量控制　第三节 酒店全面质量管理　第六章 酒店信息管理　第一节 酒店信息　第二节 酒店管理信息系统　第三节 酒店决策与决策支持系统第三部分 业务管理　第七章 酒店主要接待部门管理　第一节 前厅部概述　第二节 餐饮部概述　第三节 客房部概述　第八章 酒店营销管理　第一节 酒店市场营销管理概述　第二节 酒店市场细分、选择与定位　第三节 酒店营销策略　第九章 酒店后勤保障管理　第一节 酒店采购管理　第二节 酒店安全管理　第三节 酒店工程管理　第十章 危机管理　第一节 酒店危机概述　第二节 酒店危机管理策略　第三节 酒店危机处理参考文献

章节摘录

（4）酒店的组织路线要为目标服务。
对酒店而言，用人是酒店的组织路线，即“德才兼备，以德为重”。
酒店处在激烈的市场竞争环境中，不仅有效益好坏的问题，而且还有生存问题。
它要靠人去营造生存空间，然后再由人去创造效益。
为了酒店的经营目标，必须选拔那些经过考验的德才兼备的人员到管理岗位上来。
酒店在选拔管理人员时所应坚持的标准是“本质好、会管理、懂业务、自身素质好”。
要克服裙带用人、划线用人、关系用人、亲情用人、酒肉用人、媚我用人等坏风气，以酒店利益为重，克服自我，选拔人才。
酒店要有一套用人的竞争机制，有一套人才选拔的方法，使优秀人才都能脱颖而出。
“有德有才要重用；有德无才可小用；无德无才自食其力；无德有才坚决不用。
”这曾是一位成功企业家的用人准则，也许会给我们一定的启示。
（5）等级链和指挥统一原则。
酒店作为一个组织系统从上到下形成了各个管理层次，从最高层次的管理者到最低层次的管理者之间，组成了一条系统结构的等级链。
这个系统结构链条反映的组织特点是：第一，它是有层次有等级的；第二，每一条链上的各个环节是垂直而相互联系的，所有的链都连接于最高一环——总经理。
这个链条结构是一条权力线，是发布命令、指择控制、信息反馈的途径。
从等级链的原则出发，也引出了组织管理中的一些基本原则。
包括：　①权力和责任原则。
等级链是一条权力线。
每一环的层次上都有相应的权力。
在一条链上，上一环摆动，下连的各环都要跟着摆动。
每一环的摆动都受上一环的牵制。
这就形象地表明一个组织中的各个部分和个人，应服从统一意志才能做到组织运行的有序。
要使组织服从统一的意志，必须建立管理者的权力和树立管理者的权威。
管理者的权力应由组织予以明确规定。
各级管理者拥有权力，也应担负相应的责任。
酒店组织的要求，是把责任明确地落实到人，什么责任该谁负，谁该负什么责任都应该很清楚。
②服从命令原则。
等级链是传达命令的通道，命令顺畅，则链条系统和谐。
如果命令不被服从，链条结构在某一环上会发生断裂而殃及以下各环和整个系统。
由此，酒店强调在组织上必须服从命令。
由于酒店业务的机动性和随机性比较大，个人行为的机动性和随机性也比较大，因此，强调服从命令的要求比其他行业更加严格。
③命令统一原则。
第一，从最高管理层到最低管理层的命令的精神应保持一致，命令不能是简单的复述，而应该由执行者根据自身环境的具体情况予以发挥和具体化。
第二，从等级链看，链环是垂直且一环扣一环，没有脱节，也没有三角扣。
……

第一图书网, tushu007.com

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