

<<现代酒店经营管理实务>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店经营管理实务>>

13位ISBN编号：9787302228103

10位ISBN编号：7302228108

出版时间：2010-8

出版时间：清华大学

作者：叶鹏 编

页数：266

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>

<<现代酒店经营管理实务>>

内容概要

本书主要介绍了酒店日常经营与管理的基本知识与工作模式，让学习者了解现代酒店的特点、结构、管理与运作，同时针对现代酒店经营过程中的重点内容构建了项目化教学体系，为学习者成为复合型酒店管理人才打下良好基础。

本书以任务为抓手、以项目为脉络，讲述了酒店在经营和管理过程中所涉及的一些主要问题，以及处理这些问题的可行方案，打破了课堂教学与日常实训的界限，融课堂教学与实际演练于一体，将学生推向课堂教学与实践教学的主体地位。

本书适合高职高专院校旅游类专业课堂教学使用，同时也适合作为酒店职业培训与员工培训教材。

<<现代酒店经营管理实务>>

书籍目录

项目一 现代酒店概述 任务一 酒店的概念与类型 任务二 酒店的组织结构项目二 酒店管理的基础理论与方法 任务一 酒店经营管理的特点与内容 任务二 现代酒店管理的基础理论与方法项目三 酒店房务管理 任务一 酒店前厅服务概述 任务二 酒店客房服务概述 任务三 酒店房务管理的策略项目四 酒店餐饮管理 任务一 酒店餐饮服务概述 任务二 酒店餐饮管理的策略项目五 酒店营销管理 任务一 酒店市场营销管理概述 任务二 酒店市场调研及其细分策略项目六 酒店人力资源管理 任务一 酒店人力资源管理的内涵 任务二 酒店人力资源管理的过程 任务三 酒店员工绩效考核项目七 酒店财务管理 任务一 酒店财务管理的内容与意义 任务二 酒店财务管理的基本方法项目八 酒店设备管理 任务一 酒店设备管理概述与内容 任务二 酒店设备管理的方法与策略项目九 酒店安全管理 任务一 酒店安全管理的意义 任务二 酒店安全管理的方法与策略 任务三 紧急情况的应对与管理项目十 酒店服务质量管理 任务一 酒店服务质量的含义与特征 任务二 酒店服务质量管理的方法与策略 任务三 酒店服务质量评价体系概述参考文献

<<现代酒店经营管理实务>>

章节摘录

理论的主要观点：对职工终身雇用制；对职工缓慢的评价和晋升；分散与集中决策；含蓄的控制，但检测手段明确正规；融洽管理人员与职工的关系；让职工得到多方面的锻炼。

不同于“性本恶”的X理论，也不同于“性本善”的Y理论，Z理论是“以争取既追求效率又尽可能减少当局与职工的对立，尽量取得行动上的统一”。

行为科学理论要求，酒店在管理过程中注重员工的心理感受，把员工作为社会的人对待。在对员工行为分析的基础上，满足他们的基本需求，尊重他们，激励他们，让员工参与到酒店的管理中来。

通过酒店和谐人际关系的构建，培养他们对酒店的归属感，树立起员工的主人翁意识，真正发挥员工的能动性与创造性，提高酒店的服务质量与管理质量，以赢得顾客的满意度。

3.现代管理理论 (1) 社会系统理论 社会系统学派的代表人物是美国著名的管理学家巴纳德，他认为组织是一个复杂的社会系统，应从社会学的观点来分析和研究管理的问题。

由于他把各类组织都作为协作的社会系统来研究，后人把由他开创的管理理论体系称作社会系统学派。

社会系统学派理论的主要内容可以归纳为以下几个方面。

>组织与协作系统 组织是一个由个人组成的协作系统，个人只有在一定的相互作用的社会关系下，同他人协作才能发挥作用。

管理者应在这个系统中处于相互联系的中心，并致力于获得有效协作所必需的协调。

因此，经理人员要招募和选择那些能为组织目标的实现而做出最好贡献并能协调地工作在一起的人员。

>经理人的职能 在一个管理组织中，经理人的作用就是在一个信息联系系统中作为相互联系的中心，并对组织成员的协作活动进行协调，以便组织正常运转，实现组织的共同目标。

根据组织的要素，巴纳德认为，管理组织中的经理人有三项职能：建立和维持一个信息联系的系统；从组织成员那里获得必要的服务，以及规定组织的目标。

这三项职能是相互联系和依存的，其中一项职能自动地产生着其他两项职能，并以它们为依据。

>效力与效率原则 由于职工个人目标和正式组织的目标不一致，需要用“效率”和“效力”这两条原则来解决。

当正式组织运行正常而取得成功时，它的目标就能够实现。

这时，这个正式组织是有“效力”的，反之则没有。

“效率”指组织中成员个人目标的实现程度。

组织成员的个人目标是否得到满足，直接影响到他们是否积极参加组织，以及对组织作出贡献的程度。

如果组织成员的个人目标不能实现，他们就会认为这个组织是没有效率的，他们就不会支持甚至退出这个组织。

所以归根到底，一个组织的效率的尺度就是它生存的能力，即它继续为其成员提供使他们的个人需要得到满足的诱导、以便集体目标得以实现的能力。

<<现代酒店经营管理实务>>

编辑推荐

本书是面向技能型教学，讲述关于现代酒店经营与管理这个复杂问题的一本综合性教科书。书中阐述了现代酒店在经营和管理过程中所涉及的一些主要问题，以及处理这些问题的可行方案。该书立足于酒店管理项目化教学内容，以任务为抓手、以项目为脉络，打破了课堂教学与日常实训的界限，融课堂教学与实际演练于一体，将学生推向课堂教学与实践教学的主体地位，而将引导与指导的职责顺利地赋予任课教师，既有利于学生学习，同时也对教师素质提出了更高的要求。可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。

<<现代酒店经营管理实务>>

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:<http://www.tushu007.com>