

<<饭店管理创新理论与实践>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理创新理论与实践>>

13位ISBN编号：9787115145604

10位ISBN编号：7115145601

出版时间：2006-4

出版单位：人民邮电出版社

作者：齐善鸿

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>

<<饭店管理创新理论与实践>>

内容概要

饭店管理的过程，是饭店知己知彼、运筹帷幄的过程；是饭店理清思路、明确方向的过程；是饭店整合资源、完善提升的过程。

饭店战略管理需要解决的基本问题是：目标正确而具有挑战性，思路清晰而具有先进性，运作高效而具有推动性。

饭店战略管理的基本目标是：构建企业持续竞争优势，促进企业稳健高效发展。

饭店，是现代社会文明的窗口。

饭店管理，需要标准化，更需要创新。

未来的饭店管理，将实行“顾客标准”。

打破惯例，创造先例！

科学的先例，就是竞争力！

饭店业的未来取决于自己的创新能力！

深厚理论、丰富实践、苛刻检验，铸就了这本书！

《饭店管理创新理论与实践》提出了饭店业的三大最新服务标准：超越传统企业标准的“钻石标准”——顾客标准；超越一般服务满意度的“感动标准”——“满溢”标准；专门为员工设计的超越简单劳动的“全员金钥匙”标准——天使标准，并对饭店常规业务运作的程序提出了进一步优化的理论与方法。

《饭店管理创新理论与实践》既突出了思想与理论的创新，也提出了可操作的具体方法，能够给人以很好的启迪。

《饭店管理创新理论与实践》适合饭店业政府管理人员、宾馆饭店高级管理人员、员工、管理研究学者、旅游管理专业的师生阅读。

<<饭店管理创新理论与实践>>

作者简介

齐善鸿博士 教授 南开大学商学院副院长，旅游管理、企业管理、人力资源管理三个方向的博士生导师。

作者先后涉猎医学、心理学、社会学、管理学和旅游学五个专业。主持和指导饭店规范化、标准化和创新研究项目十余项，主持国家级、省部级和企业委托课题几十项，发表学术论文近百篇，出版专著二十余部：《现代饭店管理新原理与操作系统》、《西方管理在中国的应用——长城饭店管理实务》、《新人力资源管理》、《中国新派管理：精神管理》、《职场心灵基因丛书》和《第一次做首席文化官》等。

作者是“两栖型”专家，拥有丰富的一线实践经验和造诣颇深的理论研究功底。熟悉饭店经营管理各环节、各方面的业务，曾帮助解决有关饭店的几乎所有方面的问题；多学科交叉的知识背景使其拥有解决问题的独到思路。

信奉“山外看山”，使其能够站在饭店之外看饭店，这也是此书具有别样风景的重要原因。

<<饭店管理创新理论与实践>>

书籍目录

第一部分 服务理论篇第一章 现代饭店的服务管理系统第一节 服务管理的系统第二节 服务管理的基本准则第二章 饭店服务的特殊性第一节 饭店业的产业属性第二节 饭店服务的历史沿革第三节 饭店服务的10个特点第三章 超越顾客期望的服务系统第一节 顾客满意理论第二节 超越顾客期望的满意理论第三节 超越顾客期望的服务系统设计第二部分 服务管理金律篇第四章 饭店、饭店人、饭店生活第一节 惜缘篇第二节 饭店第三节 饭店信条第四节 饭店人第五节 领悟工作第六节 话说饭店第七节 人与制度第八节 饭店的顾客第九节 饭店的服务第十节 快乐工作第五章 服务“十二金律”第一节 “微笑律”——微笑，是联合国护照第二节 “主人律”——做自己的主人第三节 “满意律”——让别人满意，自己才会满意第四节 “生存关系律”——服务于别人就是服务于自己第五节 “最高原则律”——顾客的需求是最高服务原则第六节 “管理服务律”——帮助部下进步是管理者的天职第七节 “学习进步律”——永远学习别人的长处第八节 “是非律”——远离是非就是清白第九节 “成功律”——眼前的每一件事都是成功的机会第十节 “协作律”——面对顾客，自己就是饭店代表第十一节 “服从律”——服从上级，是工作的基本要求第十二节 “安全律”——没有安全就没有一切第六章 管理“十二金律”第一节 “管理服务律”第二节 “制度化管管理律”第三节 “助人成功律”第四节 “争过让功律”第五节 “管理示范律”第六节 “管理循环律”第七节 “管理效率律”第八节 “管理督导律”第九节 “功过连带律”第十节 “管理伦理律”第十一节 “下级定位律”第十二节 “创新发展律”第七章 职业管理准则第一节 职业经理气质第二节 管理核心法则第三节 管理者核心品性第四节 为官自诚十原则第五节 管理者陷阱第六节 简明管理第七节 核心管理流程第八节 管理者自检指标第九节 管理职业技巧第十节 高效率的工作方法第十一节 管理者行为禁条第十二节 管理者行为标准第十三节 人格魅力——管理宗法第十四节 管理行动准则第十五节 业务管理法第三部分 制度规范篇第八章 饭店核心管理制度第一节 饭店管理制度执行纲要第二节 饭店主要管理制度第九章 层级管理政策与权力执行程序第一节 层级管理政策第二节 权力执行管理政策第十章 总经理工作管理制度第一节 总经理工作秩序管理规则第二节 总经理工作指令单和部门工作单管理规则第三节 总经理工作指导说明书第十一章 会议与接待工作管理政策第一节 会议管理第二节 总经理办公例会规则第三节 会议接待基本规则第十二章 人力资源管理政策与奖惩政策体系第一节 人力资源管理（HRM）政策第二节 奖惩政策体系第十三章 质量管理管理政策第一节 质量管理制度第二节 质量管理现场督导规范第三节 质量管理概念、原则与方法第十四章 财务与采购工作管理政策第一节 财务管理政策第二节 采购工作管理政策第十五章 督导管理制度第一节 功能与作用第二节 主管的管理工作职责与工作方法第三节 领班的管理工作职责与工作方法第四节 督导的工作管理方法第五节 督导六步方法第六节 督导管理戒律第七节 领导工作艺术——心与法第十六章 工程工作管理政策第一节 总则第二节 政策目的与宗旨第三节 政策指导方针第四节 政策执行条款第五节 政策管理条款第十七章 安全工作管理政策第一节 总则第二节 政策目的与宗旨第三节 指导方针第四节 安全工作范围第五节 安全基本类型第六节 安全管理政策操作条款第七节 安全政策管理第十八章 市场营销网络建设第一节 饭店市场营销的误区第二节 饭店市场营销网络第四部分 升级方案篇第十九章 管理接力程序第一节 大型活动项目管理制度第二节 日常工作交接确认机制第二十章 管理效率程序——会议管理第一节 决策会议管理模式第二节 饭店两级会议运作规程第二十一章 建立学习型组织机制第一节 建立学习型组织机制的必要性第二节 学习型组织机制推行方案第二十二章 工作质量检查制度第一节 建立工作质量检查制度的意义第二节 工作质量检查制度的总体思路——建立三层次工作质量检查体系第三节 工作质量检查制度第二十三章 企业文化建设第一节 阶段一：巩固基础，营造声势第二节 阶段二：总体设计，把握全局第三节 阶段三：局部试点，全面推广第二十四章 “全员金钥匙”系统第一节 “全员金钥匙”理念的含义第二节 “全员金钥匙”的保障系统第二十五章 指令跟办机制第一节 机制操作提示第二节 运作规程第三节 注意事项及其他相关表格第二十六章 物资供应决策委员会制第一节 物供决策委员会组织结构第二节 物供决策委员会工作职责第三节 物供决策委员会召开会议类型第四节 物供决策委员会工作程序第二十七章 工作建议的管理第一节 工作建议管理模式第二节 运作规程第二十八章 绩效考核体系优化第一节 绩效考核体系操作提示第二节 考核实施要点第三节 考核流程及考核体系支持系统第二十九章 奖罚制度优化第一节 奖罚制度调整的目的第二节 制定奖罚制度的宗旨第三节 奖励制度——员工星级累计制度第四节 惩罚制度——管理者主动自罚制

<<饭店管理创新理论与实践>>

度参考文献跋后记

<<饭店管理创新理论与实践>>

媒体关注与评论

有幸提前读到齐教授的书稿，做了多年总经理的我，从中读出了我的理想，读出了我多年的追求。

把饭店做好不易，再实现创新更难。

但依我对齐教授品格和功力的了解，我相信此处的创新不再是口号，而是行动与方法。

——锦江宾馆总经理曹兰剑 齐教授曾指导海景花园大酒店的企业文化建设，与我们感情深厚，我们一起研究问题，一起共事成功的快乐。

饭店管理的创新说起来容易，做起来难，但在我们的实践中，我体会到了“举重若轻，举轻若重”的美妙。

——青岛海景花园大酒店总经理宋勤 在饭店管理的实践中，能够实现标准化已属不易，创新更是难上加难。

齐教授与我们在共同的实践中把创新演绎得有声有色，我们成了人生中的朋友。事业上的战友。

——深圳五洲宾馆总经理郑岚 我住过无数家高档酒店，现在又管饭店，可以说，住饭店与管饭店的滋味是不同的。

出门驻店也许永远比不上在家的舒适与安逸，可管好饭店更是人生的重大挑战，因为你要面对无数经常变换的、个性不同的顾客。

让每一个人满意不是一件随便说说的事。

齐教授的专业实践经验和思想理论，让我们找到了让自己心中充满自信的方法。

齐教授的思想与方法，是饭店管理“大家”中很奇特的，我们都习惯称他为“奇教授”。

——深圳华侨城酒店集团有限公司总经理蔡宁 把饭店里普通的事情演绎得如此有声有色，把看起来枯燥的饭店工作编织成如此好看而高贵的人生，真的让人叹服。

——中国饭店管理协会平安 最苛刻的裁判是顾客——这本书的读者。

在许多人大声呼吁诚信的今天，我敢向读者声明：这本书、这本书的创新以及我本人是真实而真诚的。

——本书作者齐善鸿

<<饭店管理创新理论与实践>>

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>