

<<饭店督导管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店督导管理>>

13位ISBN编号：9787302176169

10位ISBN编号：7302176167

出版时间：2008-6

出版时间：清华大学出版社

作者：刘纯 编

页数：401

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>

## <<饭店督导管理>>

### 内容概要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材，同时也是教育部“高等教育面向21世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果。

督导管理即基层管理，管理的对象是一线员工。

在饭店业，督导是一个关键环节，对饭店业的成功至关重要。

目前关于饭店管理的专著和教材大多为中高层管理者编写，很少涉及管理一线员工的督导及产品和服务管理的核心问题，并且谈及人员管理艺术的也不多，本书在一定意义上填补了国内空白。

本书以丰富的实践经验和资料为基础，从全新的角度，全面、系统、翔实地阐述了饭店业督导原理及其在饭店管理实践中的应用。

本书不仅可作为高等学校旅游管理专业的教材，亦可供饭店业、餐饮业以及相关行业管理人员学习和参考。

## &lt;&lt;饭店督导管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 督导和管理过程 第一节 督导的概念 一、组织 二、管理 三、管理职能 第二节 区分领导、管理和督导 一、领导与领导者 二、领导与管理 三、领导、管理与督导 第三节 管理思想的演进 一、历史背景 二、多样化的时期 三、近年来的趋势 四、当前的趋势和问题 复习自测题第二章 督导的地位和作用 第一节 督导的角色 一、督导扮演的角色 二、督导的人际关系 三、督导在管理中的地位 第二节 有效督导必需的技能 一、有效督导的技能 二、督导的个人素质和技能 第三节 督导的心理品质 一、督导的情感品质 二、督导的意志品质 三、督导的能力品质 第四节 督导的来源和面临的挑战 一、督导的来源 二、督导面临的挑战 复习自测题第三章 计划与时间管理 第一节 计划 一、计划的概念 二、计划的基本步骤 第二节 计划的层次和类型 一、计划的层次 二、计划的类型 三、权变计划 第三节 时间管理 一、时间管理的概念 二、时间日志 三、成功的组织 四、授权 五、时间管理的工具 复习自测题第四章 制定决策和解决问题 第一节 决策制定 一、决策制定的定义 二、决策制定过程中的要素 第二节 决策的类型 一、决策的分类 二、饭店业督导决策类型分析 第三节 制定决策 一、怎样做出正确的决策 二、制定决策的要素 三、个人和团队的决策制定 四、改进决策制定 第四节 解决问题 一、制定决策和解决问题的联系 二、解决问题的方法 复习自测题第五章 有效的授权 第一节 授权 一、授权的概念 二、授权的原因 第二节 实现有效的授权 一、授权的层次 二、授权的障碍 三、如何有效地授权 第三节 授权的权变观点 一、有效授权中的角色扮演 二、授权过程中常犯的错误 三、用权变观点解释授权 复习自测题第六章 有效的沟通 第一节 沟通 一、沟通的概念 二、沟通过程 三、沟通的功能 第二节 沟通的形式和沟通的方向 一、沟通的形式 二、沟通的方向 第三节 沟通网络 一、正式沟通网络 二、非正式沟通网络 第四节 有效的督导管理沟通 一、有效督导管理沟通的重要性 二、有效督导管理沟通的障碍 三、非言语的工作语言 四、改进督导管理的沟通 五、督导管理沟通实务 复习自测题第七章 员工激励 第一节 激励 一、激励与激励因素 二、激励的层次 三、内在激励与外在激励 四、激励与绩效 五、激励的功能 第二节 激励的理论 一、早期的激励理论 二、当代激励理论 第三节 激励理论的应用 一、理论运用的制约因素 二、激励员工的方法和步骤 复习自测题第八章 有效的领导 第一节 领导 一、领导的概念 二、正式领导者和非正式领导者 第二节 领导风格和领导理论 一、影响领导风格的因素 二、两种领导模型 三、领导行为连续统一理论 四、关于领导理论的最新观点 五、核心的领导职能 六、有关领导的当前问题 第三节 领导功效和领导者影响力 一、领导功效 二、领导者的影响力 复习自测题第九章 团队建设 第一节 工作群体 一、群体的概念 二、群体的类型 三、群体的评价 第二节 群体的形成与发展 一、影响群体形成的因素 二、群体发展的阶段 第三节 团队建设 一、团队和群体 二、有效团队的特征 三、团队的分类 四、团队的形成与发展 五、团队的效率 六、作为团队领导者的督导 七、工作团队的未来 复习自测题第十章 实施控制 第一节 控制 一、控制的概念 二、控制系统的特征和类型 三、控制过程 四、例外管理 五、技术对控制的影响 第二节 提高生产率和控制成本 一、提高生产率 二、工作安排软件 三、监控并评估生产率水平 第三节 控制质量 一、全面质量管理和质量控制 二、了解质量控制中的偏差 三、质量控制的工具 四、督导管理者在质量控制中的作用 复习自测题第十一章 冲突和压力管理 第一节 冲突管理 一、冲突及其类型 二、冲突产生的原因 三、冲突的最适合程度 四、冲突的阶段 五、冲突管理的风格 第二节 谈判 一、用原则性谈判解决冲突 二、克服人际冲突 第三节 压力管理 一、什么是压力 二、压力的主要诱因 三、处理个人压力的方法 复习自测题第十二章 招聘和培训员工 第一节 选拔和招聘员工 一、计划人力资源的需要 二、督导和人力资源部 三、确定所需员工的类型和数量 四、内部招聘 五、外部招聘 六、选拔和招聘员工的程序 第二节 员工培训和发展 一、培训的重要性 二、饭店所需的三种培训 三、制定培训方案 四、工作指令培训 五、课堂培训 六、再培训 七、入职培训 八、员工怎样取得最好的学习效果 复习自测题第十三章 绩效评估和纪律管理 第一节 绩效评估在督导管理工作中的作用 一、绩效评估的概念 二、绩效评估的过程 三、绩效评估的方式 四、绩效评估的方法 五、有效评估的障碍 六、评估会面 第二节 纪律管理 一、什么是纪律 二、纪律管理的方式 三、受惩处事件类型 四、惩罚的正当程序 五、督导和纪律管理 复习自测题第十四章 教练活动和变化管理 第一节 提高绩效的教练活动 一、教练活动 二、教练的职能 三、教练的

<<饭店督导管理>>

技能 四、提高绩效的教练 五、建议职能 第二节 变化管理 一、导致变化的影响力 二、忽视变化的结果 三、应对变化的方式 四、计划的变化 复习自测题参考文献

## 章节摘录

第一章 督导和管理过程 第三节 管理思想的演进 (一) 科学管理 如果人们要确认现代管理理论诞生的年代,那么有充足的理由将其定在1911年。

就在这一年,弗雷德里克·温斯洛·泰勒(Frederick Winslow Taylor)的《科学管理原理》一书出版了。

这本书阐述了科学管理(scientific management)理论——应用科学方法确定从事一项工作的“最佳方法”。

它的内容很快被世界范围的管理者们普遍接受。

泰勒的理论和研究活动,确立了他作为科学管理之父的地位。

泰勒的大部分工作生涯,是在美国宾夕法尼亚州的米德韦尔和伯利恒钢铁公司度过的。

作为一位有着清教徒背景的机械工程师,他始终对工人的低效率感到震惊。

工人们采用各种不同的方法做同一件工作,他们倾向于用“磨洋工”的方式工作。

泰勒确信工人的生产率只达到应有水平的1/3,于是,他开始在车间里用科学方法来纠正这种状况。

他花了20年时间以极大的热情寻求从事每一项工作的“最佳方法”。

理解泰勒在米德韦尔钢铁公司亲眼目睹的现象是很重要的,正是这种亲身感受唤起他改进工厂中工作方式的决心。

在那个时候,工人和管理者没有明确的责任概念,实际上不存在有效的工作标准,工人们有意慢条斯理地干活,管理者作决定都是凭预感和直觉,分派工人干什么工作时很少或完全不考虑他的能力和才能是否适合从事这项工作。

更严重的是,管理当局与工人们都认为,他们之间存在着固有的对立,他们不是为相互的利益而合作,他们之间的关系是一种“零和”对策——任何一方的收益同时又是另一方的损失。

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>