

<<高星级酒店绩效管理实务>>

图书基本信息

书名：<<高星级酒店绩效管理实务>>

13位ISBN编号：9787508611938

10位ISBN编号：7508611934

出版时间：2008-7

出版时间：中信出版社

作者：王凤生

页数：363

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>

<<高星级酒店绩效管理实务>>

内容概要

本书的主要特色： 内容全面、新颖、系统。

本书涉及绩效管理的各个领域、流程，强调绩效管理的系统与结构，从战略的高度充分论述了酒店为什么要进行绩效管理？

绩效管理是什么？

绩效管理的制度和流程是什么？

绩效考评方法有哪些？

如何选择适合本酒店的绩效考评方法？

怎样考评员工的态度和能力？

绩效结果如何应用？

绩效管理有哪些误区及如何避免？

全书思路明晰，流程清楚，内容丰富、全面。

重点突出，特色明显。

本书介绍了各种先进的理论工具和适用方法，具有较强的理论性和前瞻性。

在绩效管理中，绩效考评是一个重点，本书介绍了15种绩效考评方法，特别是详细论述了几种越来越多地被使用的考评方法，如：目标管理法（MBO）、关键绩效指标法（KPI）、平衡计分卡（BSC）

再比如，如何考评员工的态度、能力是酒店经常遇到的共性问题，本书作了详细的分析和方案指点。

通过大量案例、表格来拓展国际视野。

书中引用了国际优秀酒店与绩效管理相关的大量案例、表格、资料，希望能帮助国内的酒店在绩效管理方面跃上一个新的台阶。

在此，对这些国际酒店及度假村表示衷心的感谢。

理论联系实际。

绩效管理是一门实践性极强的工作，因此，本书不仅论述了必备的理论知识，更注意阐述高星级酒店中一些成功的实际操作，以帮助酒店各级管理者和员工更全面地掌握绩效管理的理论方法、实际操作，提升绩效管理水平和绩效执行力，形成酒店独特的绩效管理制度和体系，逐步培育酒店特有的绩效文化。

本书在写作过程中参阅了国内外有关论著、最新研究结果，也引用了大量优秀酒店的实用资料，同时，本书在创意、资料收集及实际运作中得到了北京长峰假日酒店总经理李刚先生、华美达广场杭州海华大酒店常务副总经理周燕敏小姐、北京京瑞国际酒店总经理戴四红先生、北京第二外国语学院谷慧敏教授、温德姆国际酒店集团（Wyndham Hotel Group）培训、质检及组织管理总监Ms.Sophia Koch等众多良师益友的指点、支持和帮助，在此一并表示感谢。

同时，特别感谢北大纵横管理咨询公司的熊浩先生和武汉华美达天禄酒店总经理肖川先生在本书第十章、第十一章等章节中提供了较多资料和实际指导。

<<高星级酒店绩效管理实务>>

作者简介

王璞，北大纵横管理咨询公司首席合伙人，中国著名管理专家，北京大学首届工商管理硕士，教授，全国青联委员，全国劳动模范，团中央中国青年企业家协会副会长，北京咨询业协会理事长，北京企业联合会副会长，北京高新技术企业协会副理事长。

著有《在中国做管理咨询》、《战略管理咨询实务》、《母子公司管理咨询实务》、《组织结构管理咨询实务》、《人力资源管理咨询实务》、《企业文化管理咨询实务》、《营销管理咨询实务》、《财务管理咨询实务》等专著。

曾荣获北京市首届优秀创业企业家、北京市首届优秀青年企业家、北京五四青年奖章、中关村十大杰出青年、中国十大最受MBA尊敬的创新企业家、值得尊敬的管理咨询专家等多项荣誉称号。

<<高星级酒店绩效管理实务>>

书籍目录

第一章 酒店为什么要进行绩效管理 第一节 酒店绩效管理的种种现状 第二节 谁该对绩效管理的失败承担责任 第三节 酒店为什么要进行绩效管理 第四节 绩效管理的价值分析 第五节 酒店绩效管理成功的必备条件第二章 酒店绩效管理的基本概念 第一节 什么是绩效 第二节 什么是酒店绩效管理 第三节 员工绩效的内涵 第四节 绩效管理的原则是什么 第五节 酒店绩效管理的参与者有哪些 第六节 绩效管理与绩效考评的关系 第七节 酒店绩效管理与其他人力资源管理职能之间的关系第三章 人力资源部和直线部门在酒店绩效管理中的角色分工 第一节 人力资源部独揽酒店绩效管理工作是不对的 第二节 转变酒店人力资源部和直线部门的绩效管理意识 第三节 酒店绩效管理中的角色分工第四章 酒店绩效管理系统的设计 第一节 绩效管理系统的設計包括什么 第二节 如何设计酒店绩效管理制度 第三节 如何设计酒店绩效管理程序 第四节 有效运行酒店绩效管理系统的策略第五章 怎样制定酒店的绩效计划 第一节 如何设定酒店工作计划 第二节 如何设定酒店绩效目标 第三节 绩效目标的变与不变 第四节 确定酒店绩效目标应达到的标准 第五节 国际品牌高星级酒店工作计划第六章 酒店绩效实施阶段的关键因素 第一节 绩效沟通与管理 第二节 持续不断的绩效沟通 第三节 酒店形成绩效记录的数据收集方法 第四节 汇总、检查绩效数据第七章 酒店绩效考评方法(一) 第一节 排列法 第二节 选择排列法 第三节 成对比较法 第四节 强制分布法第八章 酒店绩效考评方法(二) 第一节 图尺度考评法 第二节 关键事件法 第三节 行为锚定法 第四节 行为观察法第九章 酒店绩效考评方法(三) 第一节 德能勤绩法 第二节 360度绩效考评法 第三节 目标管理法第十章 酒店绩效考评方法(四) 第一节 关键绩效指标法 第二节 平衡计分卡第十一章 怎样考评酒店员工的态度和能力 第一节 酒店绩效考评的内容 第二节 工作描述 第三节 态度和能力指标的归类 第四节 能力指标定义表 第五节 态度、能力指标库第十二章 怎样提高酒店绩效反馈面谈的质量 第一节 绩效面谈为什么难谈 第二节 绩效面谈准备 第三节 绩效反馈面谈过程的控制 第四节 确定绩效改进计划 第五节 员工绩效申诉与处理 第六节 面谈诀窍 第七节 讲究表扬和批评的艺术 第八节 员工对绩效结果的五种态度及应对策略 第九节 几种典型面谈情况的处理 第十节 国际品牌酒店工作绩效面谈与考评技巧第十三章 酒店绩效管理及其结果的应用开发(一) 第一节 团体绩效与个体绩效的考评 第二节 绩效管理应用于酒店的团队建设 第三节 绩效管理与酒店执行力 第四节 绩效管理在酒店薪酬管理中的应用第十四章 酒店绩效管理及其结果的应用开发(二) 第一节 绩效管理在酒店培训与开发中的应用 第二节 绩效管理结果的分析与应用 第三节 绩效管理诊断的主要内容 第四节 建立酒店绩效文化第十五章 酒店绩效管理中的常见误区 第一节 酒店绩效管理的常见误区 第二节 酒店绩效考评的常见误区及避免参考答案要点附录一——酒店保安部量化绩效考核方案 附录二——酒店经理、主管季度评估表 附录三——国际品牌酒店绩效管理调查问卷(节选) 附录四——酒店(集团)管理公司绩效管理手册

<<高星级酒店绩效管理实务>>

章节摘录

第一章 酒店为什么要进行绩效管理 猎狗的故事 一条猎狗将兔子赶出了窝，一直追赶它，追了很久竟然没有追上。

猎人看到此情景，责怪地对猎狗说：“你们两个之间个头小的反而跑得快得多。”

猎狗回答说：“你不知道我们两个跑的是完全不同的！我仅仅为了一顿饭而跑，它却是为了性命而跑呀！”

需求决定目标 猎人想了想：“猎狗说的对啊，那我要想得到更多的猎物，得想个好法子。”

于是，猎人又买来几条猎狗，凡是能够在打猎中捉到兔子的，就可以得到几根骨头，捉不到的就没有饭吃。

这一招果然有用，猎狗们纷纷努力去追兔子，因

<<高星级酒店绩效管理实务>>

媒体关注与评论

本书系统地研讨了酒店，特别是高星级酒店绩效管理的最具体最重要的课题，可以说是一本以酒店多种品牌的内在生存规律为研究对象的富有创新性的专著。

——武汉华美达天禄酒店总经理 肖川 本书最重要的是将KPI和BSC等最新的科学方法，用于酒店绩效管理系统中，既解决了战略层面的虚无，也在战术层面提供了可操作的方法。

——《新博亚酒店丛书》主编 姜玲 本书应该是中国酒店业第一本以全新的方式系统阐述绩效管理的专著。

——北京京瑞酒店管理公司、京瑞国际酒店总经理 戴四红 本书提供了可借鉴、学习、

<<高星级酒店绩效管理实务>>

编辑推荐

在极具特殊性的酒店行业中深入探讨、研究绩效管理，是份十分具有挑战性和充满无穷乐趣的事业。

<<高星级酒店绩效管理实务>>

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>