

<<饭店战略管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店战略管理>>

13位ISBN编号：9787563713394

10位ISBN编号：7563713395

出版时间：2006-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：邹益民

页数：216

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>

## <<饭店战略管理>>

### 内容概要

饭店战略管理的过程，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。

本书根据战略管理的基本理论，结合中国饭店业的具体实践，提出了具有实战意义的饭店战略管理理论和对策。

## <<饭店战略管理>>

### 作者简介

邹益民，男，1957年8月出生，浙江慈溪人，浙江大学管理学院旅游管理系教授。

现主要从事旅游管理理论教学和研究工作。  
主讲旅游管理学科导论、旅游业管理研究、饭店管理研究、人力资源管理、饭店总经理管理实务等课程。

现兼任中国开元旅业集团副总裁。  
曾兼任3家高星级饭店的副总经理和总经理，先后参与了10余家饭店的咨询管理，并取得了显著的社会经济效益。

周亚庆，1974年11月生，管理学博士，浙江大学旅游学院副教授。  
主讲企业战略管理等课程。  
与他人合作编著《饭店管理——理论、方法与案例》、《企业战略管理——理念、方法与案例》等著作，在国内核心期刊上发表论文20余篇。

## <<饭店战略管理>>

### 书籍目录

导论 一、饭店战略的含义 二、饭店战略管理基点问题 三、饭店战略管理框架 四、饭店战略分析工具  
第一章 饭店环境条件分析 导读 第一节 宏观环境预测 第二节 行业环境分析 第三节 自身条件剖析  
第二章 饭店战略总体定位 导读 第一节 饭店企业使命 第二节 饭店战略目标 第三节 饭店企业形象  
第三章 饭店发展战略精选 导读 第一节 饭店的扩张战略 第二节 饭店集团化战略 第三节 饭店品牌经营战略  
第四章 饭店竞争战略抉择 导读 第一节 饭店竞争理念 第二节 饭店竞争地位的选择 第三节 饭店基本竞争战略  
第五章 饭店员工的心态管理 导读 第一节 理念要素 第二节 情感要素 第三节 态度要素  
第六章 饭店管理的机制建设 导读 第一节 饭店产权制度改革 第二节 组织管理体系 第三节 饭店企业规制  
第七章 饭店快乐工作管理 导读 第一节 快乐工作的管理理念 第二节 快乐工作的氛围 第三节 饭店快乐工作的平台  
主要参考书目 后记

## 章节摘录

四、外部协调能力 外部协调能力,是指饭店企业与外部市场环境中各类关键角色之间的协调能力,主要表现为利益、目标、态度、行为的协调能力。

(一)利益协调能力 利益,即好处。

在公共关系学中,利益是指社会组织和公众各自在物质和精神上的需求的满足。

尊重各自的利益需求,确保在相互交往和合作中对方的利益和自身的利益都能较好地实现,是饭店关系协调工作的一项重要原则。

利益协调能力的高低,主要从以下三个方面加以检验。

(1)能否认识利益共同点。

在饭店与外部公众关系问题上,既要明白自己的需求,又要弄清对方的需求,做到知己知彼。

(2)能否寻找利益共同点。

饭店和公众各自都有自己的需求。

一方需求可以从另一方那里得到,两者就有了相关性。

找到了可以互补互利的对象,就有了建立协调关系的条件;找到了一致的利益,双方合作就有了基础。

而双方利益的共同点,是利益协调的关键部位。

(3)能否创造利益共同点。

“寻找”还是主观上的东西,只有实现了利益需求和愿望,合作才落到了实处,相互关系才得到巩固和发展。

而“创造”则是指在饭店与公众利益之间进行协调时,一方面,努力满足对方需求,如果对方对自己有不满意的地方,要及时自我纠正、调整,适应对方;另一方面,以各种手段影响对方,使对方能够接受自己的意见或产品和服务等,达到自己的努力目标,满足自身的利益需求。

(三)目标协调能力 目标是指想要达到的境地或标准。

任何饭店或公众都有自己既定的目标。

饭店的目标是在一定时间、空间的动态范围内所要争取达到的一种未来的生存和发展状况。

饭店关系协调中所讲的目标协调,就是将饭店目标、饭店成员目标、社会公众目标统一起来,使三者达到和谐,保持一致。

如果我们把饭店看作一个系统,那么它内部的成员就是这个系统的构成成分,要使饭店能够有凝聚力和稳定发展,饭店目标与饭店成员个体目标就必须在一个目的点或环上结合好。

如果我们把饭店与相关公众也看作是一个更大的系统的话,那么,饭店的目标与相关公众的目标也必须在一个点或环上取得一致,这样,两者才能形成稳定和谐的合作,建立起良好的关系。

饭店的目标协调能力,关键体现在目标的制定和实现这两个主要过程。

在制订目标时,要看能否充分吸收各个方面的意见,并加以综合平衡,使饭店目标既符合内部成员意愿,又符合相关公众需要,企业自身需求也能得到保障。

同时,还要看是否采取有效措施,对合作者产生影响,使其目标能与饭店的目标相吻合。

在实现目标过程中,要看能否对自身的发展和相关公众的发展及时作出反应,对出现的目标距离和冲突及时加以调整,在动态过程中保持目标的统一和一致。

(三)态度协调能力 从广义上来说,态度是我们对待事物的看法与心理倾向。

人们的态度主要由人的价值观决定。

态度对人们的认识和行为具有一定的制约作用。

它不仅会影响人的判断、行为,也会预示人们的行为。

态度协调的基本任务是:首先,帮助饭店和公众双方彼此通过接触建立友好的合作态度;其次,当已经有了良好态度和初步合作以后,要强化双方友好程度,推进关系进一步密切;第三,当双方彼此态度不友好时,要积极改变这种态度,促使态度朝有利于合作的方向转化。

态度协调能力主要体现在认知、情感、意向等几个方面。

认知协调主要是向相关公众输送准确的信息,并帮助对方树立正确的价值观念,使对方有一个正确的

## <<饭店战略管理>>

、准确的、全面的判断，克服偏见。

情感协调主要是帮助饭店与相关公众建立彼此间的友谊和好感，消除相互关系中的冷漠、敌视、仇恨等不利于关系建立和发展的感情障碍。

意向协调主要是指培育相关公众对饭店的合作思想倾向，纠正已经出现的不利于双方合作的思想状态。

(四)行为协调能力 行为是受思想支配而表现出来的活动。

行为协调是指社会组织对自身的行为或公众的行为进行调整，使双方统一步调、统一行动，在行动上相互支持、相互配合，形成合作。

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>