

<<你的饭店健康吗>>

图书基本信息

书名：<<你的饭店健康吗>>

13位ISBN编号：9787563715909

10位ISBN编号：7563715908

出版时间：2008-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：王伟

页数：301

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>

<<你的饭店健康吗>>

前言

中国人一向喜欢走捷径，因此，才有了“武林秘籍”之风的盛行，希望在几天或更短时间里获得“功力”，甚或一夜之间达到“境界”。

这种心态带来的结果，是人群的浮躁。

饭店业也存在这样的问题。

不少业者觉得这个行业很好赚钱，不求甚解就一窝蜂地投资，进去之后才知道“不简单”；不少管理者挺进饭店豪华大门里，受人之托，满腔热血，原本希望一举成功，但常常“混”了很多年，也摸不到真正的门道；很多大学生说，“什么？

要花两年时间在饭店端盘子、叠被子才有晋升的机会？

太久了！

不合算！

等不得”；还有一些业者，聘来总经理或营销经理，三个月不见效（赚钱），就要换人……都是“武林秘籍”心态惹的祸。

为此，本书以饭店顾问身份，深入饭店管理咨询、诊断与评估核心，辅导咨询流程及关键技术，期待以第三方的专业立场，告诉人们应该怎样认识这个行业。

本书通过指导饭店开业与硬件规划，希望能为投资者的抉择，提供一些建设性意见。

本书提出的有关妥善处理饭店组织、服务流程、对话与控制、员工与经理成长问题的办法，旨在帮助饭店管理者发现日常业务背后的真实，建立系统思维模式，促成个人成长与饭店经营的永续发展。

本书提供饭店“卓越经理”与饭店业“优质服务管理”评估的系统解决方案，冀望以此为推动中国饭店业的进步，尽一份绵薄之力。

本书顺应一切经营者的期待，将目标归于营销绩效与财务数字，分析得失，以求事业的发展、壮大。

<<你的饭店健康吗>>

内容概要

本书以饭店顾问视角，深入饭店咨询诊断与管理评估的核心，阐述咨询流程及关键技术。书中的饭店开业指导与硬件规划，可以帮助饭店投资者做好投资决策；关于饭店组织、服务流程、对话与控制、员工与经理成长等内容，则可以帮助饭店管理者发现日常业务背后的真实，建立系统的思维模式，促成个人成长与饭店经营的永续发展。

本书在结合事例重点讲解营销绩效与财务数字诊断之余，还提出了饭店的“卓越经理”与饭店业“优质服务管理”评估的解决方案，为饭店集团甚或饭店行业提升管理品质提供参考。

<<你的饭店健康吗>>

作者简介

王伟，工商管理硕士，国家级饭店星级评定员，资深饭店顾问，厦门饭店协会副会长，厦门国际会展中心酒店董事总经理。

主要著作：《服务通论》（1993）、《沟通原理与应用》（1993）、《饭店培训教程》（1994）、《饭店企业咨询与指导》（1994）、《饭店人力资源开发》（1994）、《青蛙与老驴——危机处理百事六说》（2003）、《写给现代人的简明佛典》（2004）、《服务人教程》（2005）、《品牌服务人教程》（2005）、《饭店人力资源开发与管理》（2006）、《饭店危机服务》（2008）、《你的饭店健康吗 饭店诊断》（2008）。

<<你的饭店健康吗>>

书籍目录

第一章 饭店顾问 一、饭店管理咨询业 二、饭店管理咨询的形式、内容与推进 三、饭店顾问的角色定位 第二章 饭店管理咨询流程 一、基础资料的收集 二、确定咨询范围、深度及参与程度 三、饭店员工的抗拒与合作 四、饭店咨询诊断工作的完成 五、咨询成果应用——以调查反馈法为例 第三章 咨询与诊断技术 一、饭店咨询与诊断：饭店发展的组成部分 二、角色期望法 三、力场分析法 四、管理格矩法 五、团队状态考察 第四章 饭店开业咨询指要 一、饭店开业顾问的视野 二、饭店规划与开业 第五章 饭店硬件 一、饭店规模、面积与结构 二、大堂等公共区域规划 三、客房设计原则 四、餐饮设施设计 五、宴会厅设计 六、饭店其他设施的规划 七、服务保障区域规划 八、结构与设施设备的设置 九、饭店发展方向的把握 第六章 饭店组织 一、饭店组织架构诊断的内容 二、组织架构的设计 三、组织分工 四、部门关系 五、权责划分 六、分权状况 第七章 流程管理 一、饭店服务流程的考察 二、服务流程 三、协调状况 四、授权及员工参与 五、激励 第八章 对话与控制 一、饭店对话 二、对话流程 三、对话实况 四、控制、评估与处理 第九章 员工与经理 一、员工心态与士气 二、心态实况 三、士气与饭店氛围 四、素质与能力 五、员工前途 六、权力与冲突 七、领导与指挥 八、饭店管理常识 第十章 饭店“卓越经理”评估 一、饭店经理评估 二、促成“卓越经理”的自动自觉 三、促成“管理”向“管理服务”的转变 附录一规范·细节·经理 附录二要评估，但不能迷信评估 附录三关于实施年度酒店管理绩效评估的通知 第十一章 饭店业“优质服务管理”评估 一、服务品质的四个等级界定 二、开展“提高服务品质”活动 三、“优评委”与“优质服务管理奖” 四、“优质服务管理奖”设计概要 五、“优质服务管理奖”的评估与审查 六、“优质服务管理奖”评审实施方案 七、初评（文件评审）要点 八、复评（现场考查）要点 九、再评（暗访）要点 附录饭店经营者不可或缺的六把金钥匙 结语 归于“营销绩效”与“财务数字” 一、饭店的“内外”双修 二、早会：“日业日清”状况的考察 三、月度经营会：看市场与营销绩效 四、月结会：看“后视镜”——财务数字 五、承前启后：年终总结与计划大会 附录 参考问卷 一、饭店投资者与经营者能力测试 二、人才考核与发展 三、饭店管理状况 四、饭店管理人员状况调查表 五、饭店管理常识问卷 六、饭店管理者自查表 七、饭店宾客满意度调查表 两个故事的启迪（代后记）

<<你的饭店健康吗>>

章节摘录

四、授权及员工参与 谁来做决策 对饭店未来有重大影响的决策，是由高层管理部门制定吗？

对这个问题，大多数高管人员都会说“民主集中”或“高层决断”，但实际情况可能不然。因此，饭店顾问应去了解高层管理者在授权上的具体做法，以及他们在决定某一事件应授权到怎样程度的考虑标准。

充分授权固然有助于提高士气，但高级管理人员必须能明辨各种决策的轻重缓急，以作为应否授权的标准。

有时，高层人士没有认识到某些决策的重要性，而未主动地去制定这些决策，也等于一种不当的授权。

部门经理与员工应共同了解每一项决策的授权程度 主管经理对下属有三种不同程度的授权：

1. 研究型授权 “去了解问题，把事实资料报告给我，然后，由我来作决定。

” 2. 报告型授权 “让我知道你在做什么，待我同意后再开始行动。

” 3. 彻底授权 “采取行动，没有必要和我做进一步的联系。

” 考察一下，饭店上级与部属之间所称的“这次授权”，究竟是哪一种？

何为“这次授权”？

因为授权的方式必须由每项决策的性质而定。

但无论何种方式，有一点是共同的，即上下级之间必须对这次授权的程度作沟通，方不致因为双方的理解不同，而造成授权上的失败。

饭店应有明确的政策来辅助授权行为的实现 在许多饭店中，授权不成功的原因，是缺乏明确的行动指导原则来给部下作参考准则，因此，必须时时请示，等于没有授权。

这时要分析出现这种状况的原因，是上级的工作习惯？

是下属不愿意承担责任？

是双方没有把话说清楚？

<<你的饭店健康吗>>

编辑推荐

《你的饭店健康吗：饭店诊断》提供饭店“卓越经理”与饭店业“优质服务管理”评估的系统解决方案，冀望以此为推动中国饭店业的进步，尽一份绵薄之力。

《你的饭店健康吗：饭店诊断》顺应一切经营者的期待，将目标归于营销绩效与财务数字，分析得失，以求事业的发展、壮大。

<<你的饭店健康吗>>

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>