

<<酒店管理师>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理师>>

13位ISBN编号：9787504578013

10位ISBN编号：7504578010

出版时间：2009-4

出版时间：中国劳动

作者：人力资源和社会保障部教材办公室 编

页数：242

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>

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 前言

科技日新月异,我国产业结构调整与企业技术升级不断加快,新职业和新岗位也不断涌现,能不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍,已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。

一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求,纷纷提升人才培养规格与培养标准,从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变,从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变,职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。

为了适应新形势,更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要,我们根据地方、行业和企业实际,组织编写了一批具有地方、行业特色,满足企业需求,或面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点: 在编写原则上,突出以职业能力为核心。

教材编写贯穿“以企业需求为导向,以职业能力为核心”的理念,结合企业实际,反映岗位要求,突出新知识、新技术、新工艺、新方法,注重职业能力培养。

凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能,均作详细介绍。

在使用功能上,注重服务于培训和鉴定。

根据职业发展的实际情况和培训需求,教材力求体现职业培训的规律,反映地方、行业和企业职业技能鉴定考核的基本要求,满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上,采用分级模块化编写。

纵向上,教材按照职业资格等级单独成册,各等级合理衔接、步步提升,为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。

横向上,教材按照职业功能分模块展开,安排足量、适用的内容,贴近生产实际,贴近培训对象需要,贴近市场需求。

在内容安排上,增强教材的可读性。

为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象,同时也便于培训对象迅速抓住重点,提高学习效率,在教材中精心设置了“培训目标”“特别提示”等栏目,以提示应该达到的目标,需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。

编写教材有相当的难度,是一项探索性工作,教材中存在不足之处在所难免,恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见,以便修订时加以完善。

## <<酒店管理师>>

### 内容概要

《酒店管理师(2级)》在编写中贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，采用模块化的编写方式。

全书分为八个模块单元，主要内容包括酒店战略管理、酒店决策管理、酒店人力资源管理、酒店财务管理、酒店服务质量管理、领导行为和管理艺术、酒店品牌管理、酒店管理集团等。

每一单元内容在涵盖酒店管理师职业技能鉴定考核基本要求的基础上，详细介绍了本职业岗位工作中要求掌握的最新实用知识。

《酒店管理师(2级)》可作为酒店管理师（二级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生参考，以及相关从业人员参加岗位培训使用。

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 书籍目录

第1单元 酒店战略管理第一节 酒店战略管理概述一、酒店战略管理的基本概念二、酒店战略的特征三、酒店战略的基本类型四、酒店战略的选择方法五、酒店战略管理的过程第二节 酒店基本发展战略一、密集型发展战略二、一体化发展战略三、多元化发展战略第三节 小型酒店发展战略一、经营特色战略二、钻空隙战略三、附属经营战略第四节 竞争战略一、成本领先战略二、差异化战略三、集聚战略第五节 形象战略一、CIS(企业形象识别系统)二、MI(经营理念)、BI(企业行为规范)、VI(企业形象设计)第2单元 酒店决策管理第一节 酒店决策管理概述一、酒店决策管理的基本内容二、酒店决策管理的类型三、酒店决策管理的方法第二节 酒店决策管理的过程一、决策目标的分析界定二、决策目标的设计与选择三、决策方案的实施与控制第3单元 酒店人力资源管理第一节 酒店员工绩效考评一、酒店员工绩效考评的概念与作用二、酒店员工绩效考评的内容、原则和程序三、酒店员工绩效考评的方法第二节 酒店薪酬管理一、酒店薪酬管理的概念二、酒店薪酬管理的作用三、酒店薪酬策略四、酒店薪酬设计五、酒店薪酬体系设计流程第4单元 酒店财务管理第一节 酒店财务管理概述一、酒店财务管理目标二、酒店财务管理的内容第二节 酒店资金成本费用管理一、酒店资金的管理二、酒店成本费用管理第三节 酒店经营成果与财务分析指标一、营业收入管理二、利润管理三、财务分析指标第5单元 酒店服务质量管理第一节 酒店服务质量评价体系一、酒店服务质量评估的内容与范围二、酒店服务质量评价的准则三、酒店服务质量的评价主体四、酒店服务质量评价体系的构建第二节 服务质量承诺与质量保证一、服务质量承诺二、服务质量保证三、服务质量保证体系四、服务质量认证第三节 顾客满意与顾客价值一、顾客满意二、顾客价值三、客人投诉与处理第6单元 领导行为和管理艺术第一节 领导者和管理者一、领导的概念二、领导与管理的区别第二节 领导特性理论一、斯托格迪尔的领导个人因素论二、鲍莫尔的领导品质论三、吉赛利的领导品质论第三节 关于领导方式的理论一、领导行为的连续统一体理论二、四类典型的领导方式三、管理方格理论第四节 现代情景理论一、菲德勒模型二、途径-目标理论三、生命周期理论四、领导与决策模式第五节 领导理论的流行观点一、性别与领导二、冲突管理三、事务型领导与变革型领导四、通过放权来领导五、创造前景第六节 酒店领导者的素质与管理艺术一、酒店领导者的素质二、领导艺术第7单元 酒店品牌管理第一节 酒店品牌概述一、酒店品牌的概念与特征二、酒店品牌的功能三、酒店品牌的产生与发展第二节 酒店品牌定位一、品牌定位的内涵二、品牌定位的原则三、品牌定位的策略四、品牌定位的步骤第三节 酒店品牌的推广与维护一、品牌的推广二、品牌的维护三、品牌的扩张第8单元 酒店集团管理第一节 酒店集团的产生发展一、酒店集团的含义二、国际酒店集团的产生与发展三、酒店集团经营的主要形式第二节 酒店集团化经营的特色与优势一、酒店集团的经营管理特色二、酒店集团经营的主要优势第三节 中国酒店集团的产生与发展一、中国酒店集团的产生二、中国酒店集团化发展的环境因素三、中国酒店集团的经营与发展

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 章节摘录

## 第1单元 酒店战略管理 第一节 酒店战略管理概述 一、酒店战略管理的基本概念

“战略(strategy)”一词源于军事活动的术语，是指有关战争全局的计划和策略。

但在企业管理中正式使用这一概念则源于20世纪60年代安索夫的《企业战略论》一书。

20世纪70年代美国企业管理者认识到，外部环境对企业生存和发展具有重要影响，开始把管理重心从满足职能领域的有效管理转到制定和实现企业的总目标和总策略上，使企业适应外界环境的变化并保持稳定增长。

安索夫在1979年提出了具有深远意义的“战略管理理论”，认为企业战略应解决以下五个基本问题：

在纷乱的环境中，组织行为的模式是什么？

在这些行为模式中，决定其差别的是什么？

什么因素导致成功或失败？

一种特定的行为方式的选择是由什么决定的？

组织从一种方式转向另一种方式，是由什么决定的？

另一位管理专家明茨博格给战略下的定义是：战略(strategy)这个大“S”是由五个小“p”所组成，即计划(plan)、策略(ploy)、模式(pattern)、定位(position)和观念(perspective)。

综合企业战略的内涵和酒店业的实际情况，可以这样定义酒店战略和战略管理：酒店战略是指酒店为了在市场竞争中保持或提高其竞争力，在外部环境和内部条件分析研究的基础上所确立的经营目标及各种经营策略的组合。

而酒店战略管理是指在研究有关酒店经营全局性规律的基础上，为有效地组织和利用酒店内部的各种资源，使之适应外部环境，酒店决策管理者作出的指导整个酒店在未来一个相当长时期内经营活动的总体谋划。

它不仅包括酒店的发展方向、中长期目标和战略方针，而且规定了战略实施阶段的划分和实现战略目标的基本途径，以及实现酒店经营环境、自身资源状况与酒店的经营战略目标三者之间的动态平衡和统一，以便使酒店和酒店集团有持续的竞争优势。

<<酒店管理师>>

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>