

<<饭店企业文化塑造>>

图书基本信息

书名：<<饭店企业文化塑造>>

13位ISBN编号：9787563714223

10位ISBN编号：7563714227

出版时间：2007-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：林璧属，郭艺勋 编著

页数：247

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>

## <<饭店企业文化塑造>>

### 内容概要

经过20余年的成长，我国的饭店业从组织形态到管理理念都发生了深刻的变化，突出表现为：企业形态由单体饭店向集团化方向发展，管理理念由模仿西方饭店管理思想向管理模式创新发展。

此外，我国的一些饭店企业已经开始将触角伸展到国外，迈出了拓展国际业务的步伐，开始在国际市场上与国际知名饭店集团角力。

我国的饭店经营管理者在放眼世界的同时，更为关注经营管理理念如何与我国、与本组织的文化相融合。

在这一发展变革中，我国的饭店经营管理者总结出了诸多发展民族饭店业及国内饭店国际化拓展的经验。

及时地展示饭店经营者、管理者的探索与尝试，总结他们的经验，对于中国饭店业的发展助莫大焉！

本书结合国际、国内饭店企业的成功案例，深入细致地剖析了构成企业文化的理念、价值观与企业精神的内涵，在此基础上，指出了饭店经营文化、管理文化、景观文化及产品文化塑造的切实可行的方式方法。

## <<饭店企业文化塑造>>

### 作者简介

林璧属，男，1963年生，厦门大学管理学院旅游系教授，嘉庚学院管理系主任，福建省旅游管理重点学科学术带头人，主要从事旅游管理的教学与研究工作。

先后在《哲学研究》、《经济管理》、《学术月刊》、《光明日报理论周刊》和《旅游学刊》等国家权威刊物发表学术论文40多篇，著有《饭店经营决策与管理方法》、《旅游饭店实务管理》、《前厅、客房服务与管理》等书籍。

现主要从事饭店管理的理论与应用研究。

## &lt;&lt;饭店企业文化塑造&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 经理人如何识别企业文化 第一节 企业管理与企业文化 第二节 本土文化与企业文化的普适性 第三节 跨文化的融合与再造 第四节 企业文化与饭店企业文化的区分 第五节 肯德基的跨国文化第二章 经理人如何在西方饭店企业文化差异寻找自身目标 第一节 从企业文化差异与经营宗旨差异中寻找自我 第二节 从经营标准与营销模式差异中确立饭店文化基点 第三节 从管理制度与内部管理差异中探求饭店制度文化 第四节 从市场竞争策略差异中研究饭店文化战略 第五节 从人力资源管理差异与员工培养机制中寻找饭店文化建设的突破口 第六节 凯莱国际酒店管理有限公司的企业文化 第七节 开元旅业集团管理人员培养方式评析第三章 经理人如何规划饭店企业文化 第一节 饭店经营目标与企业文化规划 第二节 经理人如何构建饭店文化战略 第三节 经理人如何规划经营管理中的企业文化内涵 第四节 长城饭店“敢为第一”的企业文化 第五节 喜达屋关爱的企业文化第四章 饭店企业价值与价值观塑造 第一节 经理人如何选择适合饭店的企业价值 第二节 经理人的饭店企业价值观塑造 第三节 经理人的饭店企业伦理道德塑造 第四节 一线员工的企业价值观与伦理道德培育 第五节 里兹·卡尔顿饭店员工与顾客平等价值观之塑造 第六节 万豪服务社会的精神第五章 饭店的企业精神 第一节 著名饭店企业家的企业精神 第二节 杰出饭店企业家的基本素质 第三节 职业经理人的企业精神 第四节 饭店一线员工的企业精神 第五节 经理人如何构建一体化的饭店企业精神 第六节 威尔逊的创新精神 第七节 上海威斯汀关爱员工的企业文化评析第六章 饭店经营文化塑造 第一节 经理人如何塑造主动性的饭店市场理念 第二节 经理人如何塑造能动性的创新理念 第三节 经理人如何塑造有效性的竞争理念 第四节 经理人如何塑造快速性应变理念 第五节 希尔顿的“挖金子”艺术 第六节 欣德勒霍夫饭店与顾客主动沟通的经营理念 第七章 饭店管理文化塑造 第一节 经理人如何塑造饭店责权利对称性的管理文化 第二节 经理人如何塑造饭店高效率管理文化 第三节 经理人如何塑造饭店人本主义管理文化 第四节 经理人如何塑造饭店有序化管理文化 第五节 经理人如何塑造饭店契约管理文化 第六节 花园酒店管理文化评析 第七节 凯悦人本管理文化的启迪第八章 饭店景观文化塑造 第一节 饭店环境与饭店环境文化塑造 第二节 饭店建筑与装饰文化塑造 第三节 饭店节能与红色文化塑造 第四节 饭店用品与艺术品陈列文化塑造 第五节 厦门国际会展酒店环境文化的塑造 第六节 巴厘岛硬石酒店景观文化塑造评析第九章 饭店产品文化塑造 第一节 体验经济与饭店体验产品设计 第二节 饭店产品的个性化与产品内在价值塑造 第三节 饭店饮食文化塑造 第四节 饭店微小服务的文化塑造 第五节 泰国东方饭店服务文化塑评析主要参考文献后记

## <<饭店企业文化塑造>>

### 章节摘录

培训是现代饭店管理过程中必不可少的工作。

饭店从总经理、部门经理、主管、领班到服务员，可相应分为决策层（总经理、副总经理、饭店顾问等）、管理层（部门经理、经理助理）、执行层（主管、领班等基层管理人员）和操作层（服务人员及各部门的工作人员）等四个层次，由于不同层次工作的职工所需掌握和使用各种技能的比率各不相同，因而要分别进行不同层次的培训。

我们可以将培训划分为职业培训和发展培训两类，职业培训主要是针对操作人员（服务人员、调酒员等等），发展培训则针对管理人员。

1. 职业培训 职业培训的主要对象是饭店操作层的职工。

培训的重点放在培训和开发操作人员的技术技能方面，使他们熟练掌握能够胜任工作的知识、方法与步骤。

职业培训按其培训顺序可分为岗前培训和持续培训两大类。

（1）岗前培训。

岗前培训是新职工走上服务岗位之前的培训。

凡是新招收的员工都必须经过培训，“不培训就不能上岗”要作为饭店铁的定律。

岗前培训包括入门培训和业务培训两部分。

入门培训着重于对新职工进行饭店基本知识教育、思想观念教育和职业道德教育，以使新职工对饭店工作有一基本的了解。

业务培训的内容可以分成两大部分：一部分为工作培训，另一部分为行为培训。

工作培训主要包括：专业外语、服务规程、服务技能与技巧、食品饮料知识、卫生防疫知识等与服务工作直接有关的内容。

行为培训主要包括：形体训练、饭店礼节礼貌、主要客源国礼仪、安全保卫与保密知识、饭店消防知识等。

在培训过程中，切不可只重视工作培训而忽视行为培训。

服务人员良好的行为规范和工作能力是训练有素的饭店合格职工的一个标志。

业务培训方式可以分两个阶段进行。

第一阶段可根据培训的具体内容分别用听、看、练的方式，或者用听、看、练相结合的方式进行。

第二阶段是经过第一阶段的培训以后，必须投入到实际的服务过程中去实践，即跟班上岗，在熟练员工传、帮、带的磨炼中，成为一名合格的饭店员工。

.....

<<饭店企业文化塑造>>

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>