

<<饭店督导管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店督导管理>>

13位ISBN编号：9787563715794

10位ISBN编号：7563715797

出版时间：2009-4

出版时间：旅游教育出版社

作者：栗书河

页数：196

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>

## <<饭店督导管理>>

### 前言

本书从督导的基本概念、职能及业界对饭店督导概念的不同认识等入手，介绍了饭店管理理论体系中日渐形成的一个管理行为科学分支——饭店督导。

督导是一个特殊的职业管理活动，是饭店组织日益注重服务水平与质量管理的产物。本书介绍了饭店督导的应用理论知识体系等基础性的理论知识，详细介绍了饭店督导的标准体系的建立方法和修订方式与饭店督导工作必需的工作技能，包括检查、指导等，这些是完成有效督导的基础内容，全面实用。

本书不仅要说明和介绍一套饭店管理行为理论，而且要帮助饭店督导管理者提高执行能力和工作绩效，从饭店业务管理工作的实际出发，紧密扣合行业实际，介绍饭店服务工作督导管理的标准内容，因此具有较强的实践指导性。

本书第二章由李琦参与编写，其他章节由栗书河编写并进行统稿工作。

本书力求理论完备、方法可行、事例翔实，探讨成为一个优秀的饭店督导管理人员所应具备的技能与素质，希望能给所有正在饭店职业生涯中努力摸索的旅游院校的师生及饭店组织的管理者提供一些有益的借鉴，把握饭店督导的理论与实际执行规范，达到理论与实践相结合的目的。

由于时间有限，书中难免有不当之处，敬请广大读者批评指正。

## <<饭店督导管理>>

### 内容概要

《饭店督导管理》从督导的基本概念、职能及业界对饭店督导概念的不同认识等入手，介绍了饭店管理理论体系中日渐形成的一个管理行为科学分支——饭店督导。

督导是一个特殊的职业管理活动，是饭店组织日益注重服务水平与质量管理的产物。

《饭店督导管理》介绍了饭店督导的应用理论知识体系等基础性的理论知识，详细介绍了饭店督导的标准体系的建立方法和修订方式与饭店督导工作必需的工作技能，包括检查、指导等，这些是完成有效督导的基础内容，全面实用。

《饭店督导管理》不仅要说明和介绍一套饭店管理行为理论，而且要帮助饭店督导管理者提高执行能力和工作绩效，从饭店业务管理工作的实际出发，紧密扣合行业实际，介绍饭店服务工作督导管理的标准内容，因此具有较强的实践指导性。

## &lt;&lt;饭店督导管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店督导概论第一节 饭店督导的概念与学习、研究的意义、方法一、饭店督导概念二、学习与研究饭店督导的意义三、学习与研究饭店督导的方法第二节 饭店督导管理基本知识一、饭店督导管理的原则二、饭店督导管理的技巧三、饭店督导管理的作用四、饭店督导管理者应具备的能力思考与练习第二章 饭店督导基础管理理论概要第一节 管理基本原理与现代管理思潮概要一、管理基本原理二、现代管理思潮第二节 管理心理学原理概要一、个体心理与群体心理二、领导心理与组织心理三、社会知觉与归因四、态度、价值观与管理五、激励与激励理论第三节 质量管理理论概要一、全面质量管理二、质量管理体系（ISO9000系列）思考与练习第三章 饭店督导规则体系建设第一节 饭店约束型规则体系一、饭店约束型规则体系二、饭店约束型规则的重要特点三、饭店约束型规则体系建立方法四、饭店约束型规则体系建立程序五、饭店约束型规则体系修订方法及程序第二节 饭店能动型规则体系一、饭店能动型规则体系二、饭店能动型规则的重要特点三、饭店能动型规则体系建立方法四、饭店能动型规则体系建立程序五、饭店能动型规则体系修订方法及程序思考与练习第四章 饭店督导方法第一节 现场督导方法一、巡视检查二、巡视观察三、现场指导四、询问督导五、倾听六、创造积极的工作氛围第二节 文案写作一、商务写作要领二、典型商务文案写作模板第三节 现场会议一、现场会议二、现场会议存在的基本问题三、有效的班前会四、有效的班后总结现场会第四节 时间管理一、时间分析是饭店督导管理者的重要技能二、饭店督导管理者有效时间管理的策略思考与练习第五章 饭店督导技能第一节 有效的沟通一、沟通的概念二、沟通的过程三、沟通障碍四、有效的沟通方法——倾听第二节 职场跨文化交际能力一、多元文化的客观性二、跨文化交际能力培养三、处理多元化问题第三节 稽核与问责制一、稽核管理办法二、问责制第四节 案例培训一、案例培训模式概念二、案例培训模式产生的背景三、案例培训模式的结构要素及其变化四、案例培训模式的操作程序五、对案例培训模式的评估六、案例培训应注意的问题思考与练习第六章 饭店服务督导与标准第一节 前厅接待服务督导标准一、客房预订二、接待服务三、贵重物品寄存服务四、收银服务。五、行政商务楼层服务+六、礼宾服务七、商务中心八、总机话务服务九、大堂副理十、问询服务十一、前厅整体舒适度十二、大堂吧服务第二节 餐饮服务督导标准一、餐厅服务流程二、餐台布局规范三、餐饮服务人员工作规范四、餐厅摆台规范五、餐饮服务操作规范第三节 客房服务督导标准一、客房服务质量标准二、客房卫生及设备设施三、会议服务四、公共场所五、洗衣服务第四节 康乐服务督导一、歌舞厅服务二、桑拿室服务三、按摩室服务四、意外情况处理五、管理制度思考与练习第七章 饭店出品质量督导第一节 菜肴生产质量督导一、制定控制菜品标准二、控制过程三、控制方法第二节 菜单设计与成本控制一、菜单设计编程序二、菜谱发放及使用三、菜谱修改四、成本核算控制思考与练习第八章 饭店设备维修维护督导第一节 饭店设备管理一、饭店设备设施构成二、饭店设备设施管理原则三、饭店设备设施维修维护执行四、饭店设备设施督导管理办法第二节 饭店设备维修维护规范一、设备运行值班规范二、维修保养规范三、工具管理四、资料、材料库管理五、故障报修程序和日常报修服务规范六、紧急措施思考与练习第九章 饭店员工与组织督导第一节 员工督导一、建立科学公正的考核评估制度二、建立自主的激励型工资分配制度三、建立积极的工作氛围第二节 饭店班组督导一、班组建设在饭店管理中的作用二、班组督导人员——领班（部长）的作用三、班组建设基本方法第三节 组织内：冲突管理一、冲突概述二、冲突产生的因素三、冲突的影响四、工作冲突的避免与处理思考与练习附录饭店服务质量等级通用标准

## 章节摘录

第一章 饭店督导概论 第一节 饭店督导的概念与学习、研究的意义、方法 “督导”一词，无论在学术界企业管理理论的论述中还是实际管理工作中，都是使用率很高的专业词汇之一。对于它的理解基本上有两种：一是名词属性，指具体的管理岗位，如服务督导（员）；二是动词属性，指管理活动行为，如餐厅服务督导。

对“督导”的概念认知也存在着不同的研究角度。

一种是把督导作为一个职业岗位来研究，认为“督导”是对制造产品或提供服务的员工进行管理的人，督导要对被管理人员的生产——产品和服务的质量与数量负责，同时，也负责满足员工的需求，而且只有通过激励的手段才能使员工人尽其责，使产品和服务质量得到保障。

另一种是把督导作为管理人员的管理行为来研究，认为企业及组织的管理活动核心是通过实施有效的管理手段实现组织的目标，完成既定的工作任务，这一系列的管理手段的运用实施行为过程就是督导活动。

本书所探讨的督导侧重于后一种角度，明确督导是组织管理的实践活动，是组织管理工作盼具体体现形式，是管理者的主要日常工作任务，是实现管理目标的有效保障方法。

同时关注管理人员的督导角色。

一、饭店督导概念 饭店督导是饭店管理者为了实现饭店组织的管理目标，通过自己的责权、知识、能力、品德及情感，运用计划、组织、人员配置、授权、培训辅导、现场指导、沟通、激励、评估、协调控制等手段，影响饭店组织机构内的人员及其他社会资源，以期使其实现高效率运作的综合性管理工作行为过程。

.....

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>