

“十二五”职业教育国家规划教材
高职高专旅游类专业精品教材

餐饮管理与服务

(第二版)



清华大学出版社

第十章 餐饮战略管理



Learning Goals

- ❑ 知晓餐饮人力资源管理、品牌、创新、企业连锁经营、企业核心竞争力等理论
- ❑ 灵活运用餐饮人力资源管理、餐饮品牌管理、餐饮创新管理、餐饮企业连锁经营管理、餐饮企业核心竞争力培育等知识，具备餐饮企业一般战略管理能力

[导 读]

- ✧ 一般来说，餐饮企业要想可持续发展，仅靠采供、生产、服务、销售等日常管理远远不够，日常管理只构成餐饮企业市场竞争最基本层面。餐饮企业只有从战略高度出发，培育企业的竞争优势，最终拥有核心竞争能力，才能在市场立于不败之地。本章将从战略的角度讲解餐饮企业人力资源、品牌、创新、连锁经营等管理以及餐饮企业核心竞争力培育。

Contents

- ❑ 第一节 餐饮人力资源管理
- ❑ 第二节 餐饮品牌管理
- ❑ 第三节 餐饮企业连锁经营管理
- ❑ 第四节 餐饮创新管理
- ❑ 第五节 餐饮企业核心竞争力培育

第一节 餐饮人力资源管理

- ❑ 喜来登是国际上颇有名望的饭店管理集团，以擅长员工培训、注重人力资源发展著称。陈女士12年前开始效力于B城市喜来登饭店。她仅用5年时间就从一名普通服务员成长为一名出色的餐厅经理的历程。几年来，陈女士深知“没有不好的员工，只有不合格的管理者”这个道理。顾客在她和员工们周到而热情的服务下，不断地光顾饭店。
- ❑ 南方A市某四星级G饭店向陈女士所在的饭店发出了需要管理人员的求助信函，陈女士和另外4位其他部门的优秀者成了第一批外派人员，陈女士任G饭店中餐及多功能厅经理。
- ❑ 上任的第一天，当她在人事部经理陪同下走进能容纳400人进餐的中餐厅时，近20个服务人员，正在刚刚结束早餐服务的餐厅里尽情享受本该是客人享用的食品。当天的餐厅例会上，陈女士做了20分钟的就职演说，她讲得诚恳而有专业性，使员工们对她产生了好感，但对于上午餐厅的事情，她只字未提。

第一节 餐饮人力资源管理

- ❑ 3天后的第一次员工培训中，陈女士以培训方式重申了饭店纪律，但仍然没有对员工做任何批评。她相信员工都是有觉悟的，不必使用强硬的管理手段，惩罚只会伤害员工的自尊心，她想用管理原饭店的方法来处理这些问题。
- ❑ 然而，随着时间的推移，员工不断发生纪律问题及怠慢客人的问题令陈女士越来越失望。于是，她加强了培训工作，从一周一次更改为一周三次。陈女士具有良好的培训技能，她讲的一切使员工都能认同，每次培训后也略有成效，但不能解决根本问题。两个月后，饭店领导终于对陈女士提出了批评，认为她过于软弱，迁就员工，没有达到饭店的期望。面对饭店领导的客气批评，陈女士开始了反思……
- ❑ **思考：餐饮企业人力资源该如何管理？思考：餐饮企业人力资源该如何管理？**

第一节 餐饮人力资源管理

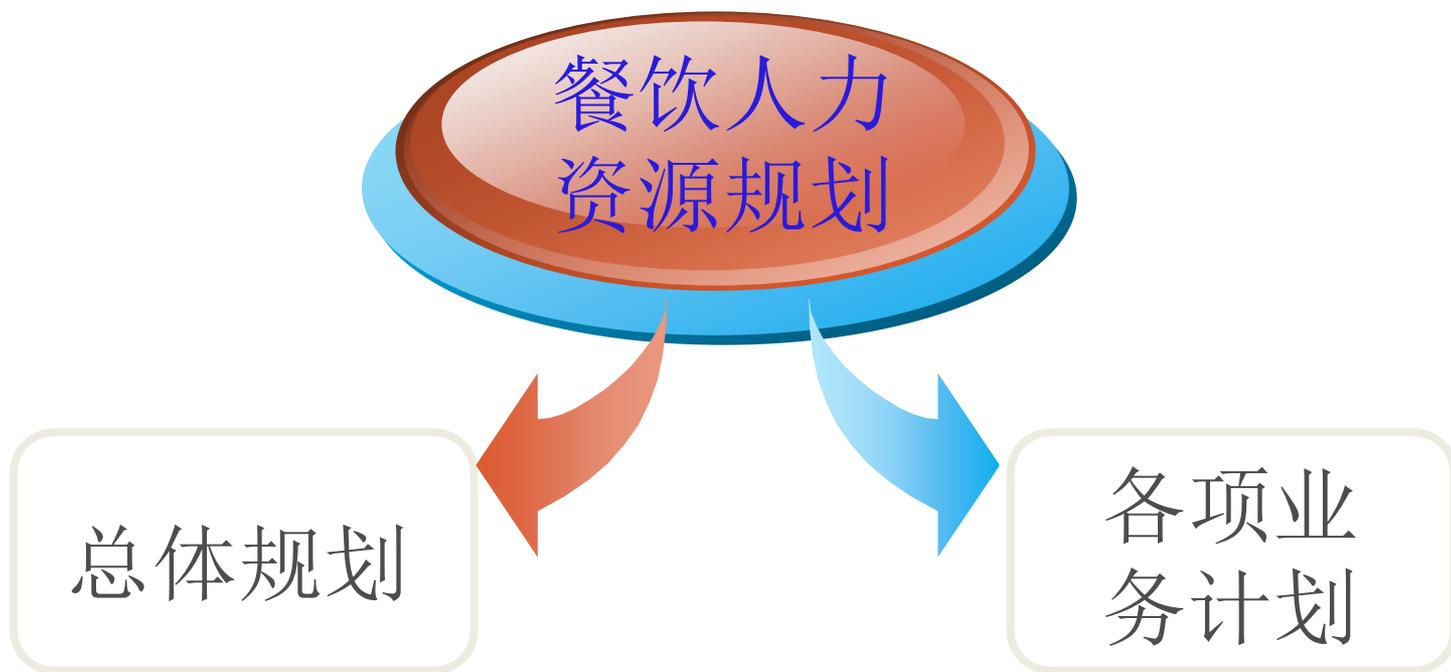
一、餐饮人力资源规划

1. 餐饮人力资源规划的含义：

- (1) 人力资源规划的制定必须依据组织的发展战略、目标。
- (2) 人力资源规划要适应组织内外部环境的变化。
- (3) 制定必要的人力资源政策和措施是人力资源规划的主要工作。
- (4) 人力资源规划的目的是使组织人力资源供需平衡，保证组织长期持续发展和员工个人利益的实现。

第一节 餐饮人力资源管理

2. 餐饮人力资源规划的内容



第一节 餐饮人力资源管理

二、餐饮员工的招聘与录用

1. 餐饮员工招聘的概念



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/706054010015010135>