**酒店管理思想----实施与企业文化**

**一、酒店管理思想的实施**

对酒店管理意识、管理职能的正确认识，形成了科学的、现代管理思想。在管理思想的指导下，建立科学、现代化的管理模式和组织机构。

1、管理模式：M大酒店实行总公司领导下的总经理负责制，建立垂直领导、逐级负责的领导体制。

总公司决策层：批准酒店经营方针、经营目标，审批年度预算和决算。

以总经理为代表，总监组成的经营管理层；以部门经理组成的业务管理层；以主管和领班组成的督导执行层；以服务员组成的操作层，共五个层次。

2、酒店的组织原则：

1. 酒店形成和机构设置必须适应经营的需要；
2. 坚持等级链垂直领导的原则；
3. 提倡团结协作的原则；
4. 注意劳动节约的原则。

**二、企业文化**

1、对企业文化的认识：企业文化是在经营活动过程中，逐步形成并为全体员工共同遵守的奉行的价值观念、基本信念和行为准则，它是酒店管理成功之灵魂。企业文化的形成将成为酒店生存和发展的内在动力；增强企业的凝聚力；提高酒店的整体素质水平，对建设“有理想、有道德、有文化、有纪律”的新型职工队伍有不可替代的作用。

2、共同价值观念：企业的价值观处于企业文化中的主导地位和支配地位，是企业文化的核心。我们的主体价值观念是“热忱诚恳地为宾客提供一流的服务是每位员工的天职。”全体员工价值观念的形成，便决定了我们的行为取向，并提供了强大的精神支柱和规范行为。

3、企业精神的确立：企业精神的确立是由全体员工对价值观念的一致认同所决定的。酒店把“热忱诚恳地为宾客提供一流的服务是每位员工的天职”的价值观念变为企业的群体意识、员工的道德观念、工作及生活规范和价值标准，成为酒店群体行为准则。使员工以自己的企业为自豪而产生巨大的凝聚力。

4、保持中华民族的传统美德：继承中华民族传统美德，坚持自强不息、奋勇拼搏的优秀品德；追求真理、崇尚气节、注重情操、求是务实。在为提供服务的过程中，倡导“德诚于中、礼形于外”的美德，使宾客在酒店有“宾至如归”的感觉，进而产生“宾去思归”的感受。

5、企业文化的建立要“以人为本”：酒店企业文化的建设主体为企业的全体员工，他们的积极性、智慧和创造精神是企业塑造成功企业文化的最浓厚基础和力量源泉。企业文化建设中要以人为本，提高整个企业成员的素质，通过教育、培训、启迪、激励和熏陶等方式，逐步培养职工的价值观念、道德规范和行为准则，形成高素质的群体，参与企业之间的竞争。