

<<饭店业督导>>

图书基本信息

书名：<<饭店业督导>>

13位ISBN编号：9787503219832

10位ISBN编号：7503219831

出版时间：2002-7-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：Raphael R.Kavanaugh,Jack D.Ninemeier

页数：376

译者：宿荣江

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>

<<饭店业督导>>

内容概要

本书内容包括人际交流，教育与培训，生产管理，训练，纪律，团队建设，处理纠纷，以及专业发展等的案例分析，可有的放矢地帮助新上任的经理们高效地处理工作。
该书还包括了团队建设的最新信息以及当前饭店业内所使用的培训方法。

<<饭店业督导>>

作者简介

Raphael R.Kanaugh (拉斐尔·R·卡瓦那) 美国印地安那州普度大学饭店和旅游管理学校校长, 教授。部任职于多所学术机构, 包括佛罗里达州大学和俄克拉荷马州州立大学, 主讲人力资源, 战略计划和教育学, 基研究和出版物主要涉及人力资源和课程建设。曾任职于AH&LA 教育学院产品发展副总监并曾任国际饭店餐厅和教育院校长和董事长, 同时还在国际餐厅协会证书管理委员会任职。

译者简介:

宿荣江, 北京第二外国语学院英语系副教授, 曾作为国管院产交流学者, 分别赴美国佛罗里达州中部大学和美国华盛顿州立大学学习酒店和工商管理, 1996年加入香格里拉国际酒店管理集团, 负责集团中国区的人力资源和培训工作。

负责并参与了中国大饭店、国贸饭店、北京香格里拉饭店等10多家饭店的筹建和培训工作。

<<饭店业督导>>

书籍目录

学习教育学院课程的指示第一部分 督导的工作范围 督导和管理的过程 管理的定义 管理的构成 有效的督导技巧 督导的职责 督导成功的关键 主要术语 复习题 案例 有效的沟通 沟通的过程：简述 讲话技巧 聆听技术 聆听的模式：四个阶段 积极聆听的技巧 非语言沟通——体语 写作 主要术语 复习题第二部分 督导的职责 招聘和筛选的程序 督导和人力资源部 人员流失率中吸取教训 优化工作机制 内部招聘 外部招聘 面试应聘者 筛选的决策 督导与人力资源计划 主要术语 复习题 案例 入职教育和培训 培训的重要性 四步骤培训方法 学习 入职教育 主要术语 复习题 网址 管理生产率的控制劳动力成本 评估和辅导 实行纪律 督导的特别关注 第三部分 督导的工具 团队建设 运用领导艺术激励员工 解决矛盾冲突 第四部分 提高督导的工作效率 时间管理 应付变革 职业发展译后记

<<饭店业督导>>

编辑推荐

目前,全世界有60多个国家引进了AH&LA的教材,有1400多所大学,学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。

全球45个国家有120多年授权机构为饭店35年重要岗位颁发AH&LA证书,该证书在饭店业内享有最高的专业等级。

中国旅游出版社引进了AH&LA系列教材,使读能从中见识到饭店工作的真正挑战,并能从中获得解决实际问题的方法和技巧的训练,它将帮助您全面了解国际现代化饭店的管理与运作实务,提高饭店经营的管理专业水准。

<<饭店业督导>>

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>