第一图书网, tushu007.com

# <<酒店督导>>

## 图书基本信息

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

本书旨在帮助督导们迎接21世纪新的挑战与要求，使他们成为优秀的领导者，使他们拥有出色的人际交往技巧并具有很高的工作效率与应变能力。
本书内容分为三个部分：领导艺术、人力资源管理和综合管理。
通过在不同情景之下的督导所面临的真实问题，如检查、培训、自我定位、激励、案例学习、角色替换和撰写报告以及一线管理和走动式管理等多种管理方法等等，我们将了解作为一名优秀的督导所要具备的品质、知识与技能。

第一图书网, tushu007.com



## 作者简介

杰克·E米勒，F.M.P(餐饮管理专家)，圣路易斯社区大学荣誉退休教授。

玛莉·波特
凯伦·埃克·多蒙德，Ed.D.R.D,F.A.D,F.M.P（教育学博士，注册营养学家，美国营养协会会员，餐饮管理专家）

第一图书网, tushu007.com



## 书籍目录

第一章 作为经理的督导 督导扮演的角色 督导的职责与义务 管理的功能 人员管理理论 管理技能 本章要点 关键词语 复习问题 活动与应用第二章 作为领导者的督导 你和你的员工 领导的实质 选择一种领导风格 本章要点 关键词语 复习问题 活动与应用第三章 正确处理工作场所的多元化 什么是多元化 多元化的来源 培养跨文化交际能力的步骤 积极处理多元化问题 本章要点 关键词语 复习问题 活动与应用第四章 有效的沟通 良好的沟通及其重要性 良好沟通的障碍 倾听 在工作中指挥员工 商务写作 会议 本章要点 关键词语 复习问题 活动与应用第五章 创造积极的工作氛围 员工的期望和需要 激励 激励理论 理论运用于实际：制约因素 建立起积极的工作氛围 关注点：个人 关注点：工作 关注点：督导 本章要点 关键词语 复习问题 活动与应用第六章 建立工作期望 工作分析 工作细则 良好的工作表现标准体制所能发挥的作用 制定工作表现标准体系 工作表现标准体系的实施 本章要点 关键词语 复习问题 活动与应用第七章 招聘和筛选求职者……第八章 员工培训和发展第九章 工作表现评定第十章 纪律和表现欠佳的员工第十一章 计划、组织和控制第十二章 决策和解决问题第十三章 委派型管理第十四章 与督导有关的其他问题词汇表

第一图书网, tushu007.com



## 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