第一图书网, tushu007.com

<<酒店督导与实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店督导与实务>>

13位ISBN编号：9787561841334

10位ISBN编号：7561841337

出版时间：2011-9

出版时间：天津大学出版社

作者：侯明贤，卢静怡　主编

页数：278

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

<<酒店督导与实务>>

内容概要

由侯明贤和卢静怡主编的《酒店督导与实务》共分两篇十四章，理论篇从团队建设、人际沟通、组织激励、质量管理、基层培训、压力管理六个方面对酒店督导与实务的相关理论知识进行了详细的阐述；操作篇则从现场督导、前厅督导管理、客房督导管理、餐饮督导管理、会议督导管理、康乐督导管理、厨房督导管理、工程督导管理八个方面对酒店督导与实务的具体操作进行了系统概括。

《酒店督导与实务》具有基础性、前瞻性、艺术性、实用性等特点，体现了理论指导、讲究艺术、实用为主的原则，是现代酒店基层管理者必备的基础知识学习用书。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店督导与实务>>

书籍目录

理论篇
第一章 团队建设
第一节 团队概述
第二节 团队的发展阶段分析
第三节 团队建设中督导的主要工作
第四节 团队精神
第五节 学习型组织
第二章 人际沟通
第一节 人际沟通概述
第二节 有效沟通的要义
第三节 沟通指导
第四节 度人际沟通艺术
第三章 组织激励
第一节 激励概述
第二节 激励的基本原理
第三节 激励技能
第四节 制度激励
第四章 质量管理
第一节 服务质量概述
第二节 客人对服务质量的评价
第三节 服务质量管理
第四节 客人投诉处理艺术
第五章 基层培训
第一节 基层培训概述
第二节 基层培训流程
第三节 培训的关键——需求分析
第四节 培训的难点——效果评价
第六章 压力管理
第一节 压力概述
第二节 酒店员工压力分析
第三节 压力反应产生的影响因素
第四节 酒店员工压力管理
操作篇
第七章 坝场置身
第一节 日常工作指导
第二节 现场会议管理
第三节 营造积极的工作氛围
第八章 前厅督导管理
第一节 工作职责和工作内容
第二节 各种单据的基本知识
第三节 解决疑难问题的技巧
第九章 客房督导管理
第一节 工作职责和工作内容
第二节 各种单据的基本知识
第三节 解决疑难问题的技巧

第四节 VIP服务
第十章 餐饮督身营理
第一节 餐饮部督导的工作职责与内容
第二节 餐厅单据的基本知识
第三节 服务质量的控制
第四节 解决疑难问题的技巧
第十一章 合议督导管理
第一节 工作职责和工作内容
第二节 各种单据的基本知识
第三节 解决疑难问题的技巧
第十二章 康乐督导管理
第一节 工作职责和工作内容
第二节 各种单据的基本知识
第三节 解决疑难问题的技巧
第十三章 厨房督导管理
第一节 工作职责与内容
第二节 餐厅单据的基本知识
第三节 菜点异物的控制
第四节 厨房意外事故的预防
第五节 特殊事故的处理办法
第十四章 工程罾导管理
第一节 酒店设备系统
第二节 岗位职责规范
第三节 解决疑难问题的技巧
第四节 酒店节能减排措施
参考文献

编辑推荐

《旅游与酒店管理专业示范性高等职业教育精品规划教材：酒店督导与实务》主要介绍：酒店基层管理者，既要管人，又要管事。
管人管事尤其是管人需要一定的理论知识来武装，否则就会事倍功半，抓不到点子上。
理论篇主要介绍团队建设、组织激励、人际沟通、基层培训、质量管理、压力管理等内容，是酒店督导应该了解和掌握的基础性内容，也是酒店督导在管理中应该掌握的最基本的工具和手段。
理论篇的内容是开发饭店督导能力基础性的理论和艺术。
不懂得这些理论和艺术，要成为一名合格的督导就会成空中楼阁，要提高督导的管理水平，也无动力可言，这样只能在低水平上徘徊，甚至节节衰退。
对酒店而言，也不可能达到既定的经营目标。

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