

<<饭店督导>>

图书基本信息

书名：<<饭店督导>>

13位ISBN编号：9787563713875

10位ISBN编号：7563713875

出版时间：2006-9

出版时间：旅游教育出版社

作者：侯明贤

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>

<<饭店督导>>

内容概要

本书分上、下篇。

上篇主要介绍了督导和管理的最基本的管理职能、饭店人必须具备的现代饭店意识、团队建设、人际沟通、组织激励、质量管理、基层培训等内容，是饭店督导应该了解和掌握的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为空中楼阁，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倒退。

对饭店而言，也不可能达到既定的经营目标。

下篇涉及饭店运行中一些主要部门的日常督导管理，如前厅督导管理、客户督导管理、餐饮督导管理、康乐督导管理、厨房督导管理、工程督导管理等，有具体的岗位职责和一些常用的工作表单，也有解决疑难问题的技巧。

这部分内容读者可以有重点、有选择地阅读学习。

通过以上内容的学习，学员可在宏观中把握微观，达到高屋建瓴、举一反三、触类旁通的目的。

本书具有基础性、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，是现代饭店督导必备的基础用书。

<<饭店督导>>

书籍目录

上篇 第1章 督导及其管理职能 课前导读 教学目标 第一节 督导概述 第二节 计划职能 第三节 组织职能 第四节 领导职能 第五节 控制职能 第六节 创新职能 本章小结 复习与思考 第2章 团队建设 课前导读 教学目标 第一节 团队概述 第二节 团队建设的发展阶段 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 本章小结 复习与思考 第3章 人际沟通 课前导读 教学目标 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 360度人际沟通艺术 本章小结 复习与思考 第4章 组织激励 课前导读 教学目标 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 本章小结 复习与思考 第5章 质量管理 课前导读 教学目标 第一节 服务质量概述 第二节 宾客对服务质量的评价 第三节 服务质量管理 第四节 宾客投诉处理艺术 本章小结 复习与思考 第6章 基层培训 课前导读 教学目标 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 本章小结 复习与思考 下篇 第7章 前厅督导管理 第8章 客户督导管理 第9章 餐饮督导管理 第10章 康乐督导管理 第11章 厨房督导管理 第12章 工程督导管理 参考资料

<<饭店督导>>

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>