

<<经济型酒店员工培训>>

图书基本信息

书名：<<经济型酒店员工培训>>

13位ISBN编号：9787802215146

10位ISBN编号：7802215145

出版时间：2008-1

出版时间：中国时代经济

作者：赵永秀

页数：238

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>

<<经济型酒店员工培训>>

前言

近几年来,经济型酒店在市场、行业和政府部门的共同推动下获得了快速的成长,吸引了越来越多的投资者、酒店业管理者和消费者的目光。

除了国外知名品牌宜必思、速8等高调进驻外,国内的像如家、锦江之星、上海莫泰168、格林豪泰、中州快捷、南京金一村等一大批本土品牌也应运而生,并取得令人瞩目的成绩。

据有关调查显示,现阶段,我国经济型酒店的出租率普遍在90%以上,资产回报率为20%,经营利润率可以高达50%,业绩良好。

随着自驾游、商务散客游市场的增加,经济型酒店市场潜力巨大。

但由于经济型酒店是我国酒店行业的一个新型业态,在我国的发展尚不到5年时间,所以从思想认识到实践经验都还处于起步阶段,整个行业的发展还处于较低水平。

虽然在这个阶段,已经出现了一些企业规范性强、市场认可度高的经济型酒店品牌,在很大程度上,它们推动着整个经济型酒店行业的发展。

但是这些实力品牌的出现还仅仅是特殊市场背景下的个别企业行为,尚没有形成对整个行业的整合和规范,且没有国外知名经济型酒店的标准化服务、连锁经营等内在精髓。

由于专业管理人员的缺乏,有的经济型酒店还存在管理不专业、不规范,服务过于单一,设施不够完善等问题。

市面上目前也很少有关于经济型酒店管理、服务等方面的专业指导书籍。

基于此,我们组织大量经济型酒店管理专业人士对目前国内的经济型酒店行业状况进行了深入了解和调研,通过大量的实践经验收集和案例分析整合,组织编写了《经济型酒店标准化管理手册》、《经济型酒店规范化服务指南》两书,投入市场后反响很好。

不过,仍有不少读者反映,对经济型酒店的整体运营,尤其是如何进行营销推广、如何开展员工培训、如何设置各个部门及各部门的运作等方面的内容涉及较少,希望能有这方面的书籍为他们提供指导。

因此,我们从以下几个方面对经济型酒店进行了研究。

《经济型酒店营销推广》一书首先分析经济型酒店目前的市场营销环境及该如何定位,接着介绍营销计划与控制的方法,最后着重适合于经济型酒店的各种营销方法和策略,尤其重点介绍会员制营销、特许连锁加盟和品牌建设与管理的要求和实操方法,为经济型酒店在激烈的竞争中找到一条适合自己的道路。

《经济型酒店员工培训》一书旨在为经济型酒店提供一个完整的培训方案。

《经济型酒店员工培训》第一章为经济型酒店建立培训体系提供方向性、实用性指导,第二章至第四章则为经济型酒店各项培训提供实用的培训教材并介绍培训组织、实施过程中的管理方法,第五章则具体介绍培训评估及效果转化的方法。

《经济型酒店部门运营》一书从分析目前知名经济型酒店的组织结构入手,介绍各个部门的设置,并着重介绍与酒店宾客有直接关系的各个部门如客房部、前台、餐饮部、营销部、工程部、安保部等在经济型酒店中的地位、作用、任务及部门运营与管理的各项措施。

旨在为经济型酒店在部门设立与运营时提供方向性同时也是实用性的参考方案。

本丛书由赵永秀主编,同时参与编写的人员还有一批活跃在经济型酒店管理一线的店长及管理人员,他们是杨卫、赖娇珠、田均平、吴春华、周凤娟、王丽媛、王玉奇、王国利、王曙光、李志国、李明奎、李建华、耿如意、宋春霞、黎云开、段青民、段利荣、朱霖、解素跃、解振阳、刘占凤、唐会君、高琨、邓清华。

<<经济型酒店员工培训>>

内容概要

《经济型酒店员工培训》一书旨在为经济型酒店提供一个完整的培训方案。本书第一章为经济酒店建立培训体系提供方向性、实用性指导，第二章至第四章则为经济型酒店各项培训提供实用的培训教材并介绍培训组织、实施过程中的管理，第五章则具体介绍培训评估及效果转化的方法。

<<经济型酒店员工培训>>

书籍目录

导读 经济型酒店培训的必要性 一、经济型酒店人力需求状况 二、经济型酒店人力供应状况 三、人力缺乏的解决办法——培训第1章 经济型酒店培训规划 1-1 经济型酒店培训组织建立 1-2 经济型酒店培训制度设计 1-3 经济型酒店培训计划体系第2章 经济型酒店新进员工培训 2-1 新进员工培训概述 2-2 酒店知识培训 2-3 酒店意识培训 2-4 酒店礼貌礼仪培训第3章 经济型酒店主管领班培训 3-1 领班主管培训概述 3-2 服务质量控制 3-3 人际关系沟通艺术 3-4 带新人的方法第4章 经济型酒店专题培训 4-1 优质服务专题培训 4-2 客人投诉处理 4-3 酒店安全常识第5章 培训评估与效果转化 5-1 培训评估 5-2 培训效果转化与维持附录 经济型酒店常用英语口语参考书目与网站

<<经济型酒店员工培训>>

章节摘录

第1章 经济型酒店培训规划1-1 经济型酒店培训组织建立员工培训工作牵涉酒店内部的许多方面，关系到每一位员工的切身利益，同时培训也是酒店一项长期的、持续的任务，因此每一家酒店的培训工作都需要由一定的部门或岗位来专职负责。

只有组织上落实到位，培训工作才可能称步推进。

一、培训组织的模式酒店中的培训组织一般称为“培训部”或“训导部”。

大型连锁酒店或管理集团中的培训组织一般称为培训学院或培训中心。

还有一部分中小型经济酒店只设立培训专职人员或在人力资源部某个岗位中附带培训职能，如主管兼任培训主管。

培训组织承担的职责不同，其设置模式也不同。

主要设置模式有以下几种：1.集团培训中心，管理学院。

<<经济型酒店员工培训>>

编辑推荐

经济型酒店的人才培养和储备也成为业内关注的一大课题,《经济型酒店员工培训》通过大量经济型酒店管理专业人士对目前国内的经济型酒店行业状况进行了深入了解和调研,通过大量的实践经验收集和案例分析整合,编写而成,旨在为经济型酒店提供一个完整的员工培训方案。

<<经济型酒店员工培训>>

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>