

<<酒店督导>>

图书基本信息

书名：<<酒店督导>>

13位ISBN编号：9787313069467

10位ISBN编号：7313069464

出版时间：2011-1

出版时间：上海交通大学出版社

作者：薛兵旺

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>>

### 内容概要

本书以管理学的基础理论和基础知识为先导，深入浅出，通过案例再现星级酒店的工作现场，按工作岗位设置了五大教学情境：餐厅督导、客房督导、前厅督导、餐饮部督导和康乐部督导，分析酒店基层管理岗位(督导管理岗位)的工作任务、工作过程以及对应的工作服务与管理技能，将符合同一类型职业能力的相关内容组合成岗位设计与工作计划、工作分配与工作标准、有效沟通与组织协调、现场指导与质量监控、客户维护与投诉处理等独立的教学单元和教学模块。

通过学习使学生熟悉酒店前厅、餐厅、客房、餐饮部和康乐管理的基本程序和方法，了解和掌握目标岗位的基本要求和职业技能。

本书可作为高等学校酒店管理专业教材，也可作为星级酒店、宾馆基层服务和管理人员的培训教材。

## &lt;&lt;酒店督导&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一篇 酒店督导基础知识

## 第一章 管理基础知识

## 第一节 管理及其内涵

## 第二节 管理主体与客体

## 第三节 管理组织结构与管理职能

## 第二章 酒店督导及其管理职能

## 第一节 酒店督导概述

## 第二节 衡量成功督导的八项标准

## 第三节 酒店督导的管理职能

## 第二篇 酒店督导基本技能

## 第三章 团队建设技能

## 第一节 团队概述

## 第二节 团队建设阶段与工作方法

## 第三节 培育团队精神

## 第四章 领导技能

## 第一节 领导影响力的运用

## 第二节 形成自己的领导风格

## 第三节 提高领导素质

## 第五章 激励技能

## 第一节 激励原理、理论及应用

## 第二节 工作中的激励技巧

## 第六章 管理沟通技能

## 第一节 管理沟通概述

## 第二节 有效的管理沟通

## 第三节 常用沟通技巧

## 第七章 时间管理技能

## 第一节 时间管理概述

## 第二节 时间分析方法

## 第三节 时间管理技巧

## 第三篇 酒店督导专项技能

## 第八章 前厅部督导管理技能

## 第一节 前厅部督导工作职责和内容

## 第二节 前厅督导工作程序规范

## 第三节 前厅督导问题处理及案例分析

## 第九章 客房部督导管理技能

## 第一节 客房部督导工作职责和内容

## 第二节 客房督导工作程序规范

## 第三节 客房督导问题处理及案例分析

## 第十章 餐饮部督导管理技能

## 第一节 餐饮部督导工作职责和内容

## 第二节 餐厅督导工作检查标准

## 第三节 餐厅督导工作程序规范

.....

## 参考资料

## 后记



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>