

<<星级酒店培训管理全案>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店培训管理全案>>

13位ISBN编号：9787122164667

10位ISBN编号：7122164667

出版时间：2013-5

出版时间：化学工业出版社

作者：匡仲潇 编

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>

<<星级酒店培训管理全案>>

前言

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在中国港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”，在中国大陆则被称为“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”。

星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准。

最低为一星级，最高为白金五星级。

星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步，但也不难发现酒店业面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、税费过度、利润率下降、直接成本上升等。

随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，在酒店行业中，标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。

基于此，我们编写了《酒店餐饮企业管理工具箱》丛书，本套丛书由《星级酒店岗位设置与精细化管理》、《星级酒店活动策划与文书写作范本》、《星级酒店管理的100个工作细节》、《星级酒店培训管理全案》、《星级酒店常用英语大全》五本组成。

《星级酒店岗位设置与精细化管理》一书以酒店常设部门（人力资源部、销售部、前厅部、客房部、餐饮部、保安部、财务部、工程部）进行设置，每个部门为一个章节，每一章节又设工作任务与岗位设置、岗位说明书、精细化管理三个模块进行描述。

《星级酒店活动策划与文书写作范本》一书主要包括客房策划活动全案、宴会策划活动全案、会务策划活动全案、康乐策划活动全案、主题策划活动全案、企业文化策划活动全案、假日营销策划活动全案七个部分。

《星级酒店管理的100个工作细节》则包括星级酒店前厅管理细节、星级酒店客房管理细节、星级酒店餐饮管理细节、星级酒店营销财务管理细节、星级酒店安全管理细节、星级酒店公共关系管理细节、星级酒店成本控制管理细节七个部分。

《星级酒店培训管理全案》主要介绍了酒店员工培训基本认知、酒店员工培训需求分析、酒店员工培训计划制定、酒店员工培训课程设置、酒店员工培训准备事项、酒店员工培训实施开展以及酒店员工培训评估与效果转化。

《星级酒店常用英语大全》则介绍了星级酒店英语基本用语、星级酒店前厅部常用英语、星级酒店客房部常用英语、星级酒店餐饮部常用英语、星级酒店商务中心常用英语、星级酒店康乐部常用英语六个部分内容。

本套丛书更加实用，理念新颖，可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

本书由匡仲潇主编，付玮琼副主编，其中，第一章至第三章由匡仲潇编写，第四章至第七章由付玮琼编写，在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有许华、赵静洁、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段丽荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锴、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、姚根兴、赵仁涛、谭双可、王小红、王春华、赵建学、靳元，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。

在此一并表示感谢！

编者2013年1月

<<星级酒店培训管理全案>>

内容概要

《星级酒店培训管理全案》介绍了酒店员工培训基本认知、酒店员工培训需求分析、酒店员工培训计划制定、酒店员工培训课程设置、酒店员工培训准备事项、酒店员工培训实施开展以及酒店培训评估与效果转化等内容。

《星级酒店培训管理全案》内容更加实用，理念新颖，可操作性强，是一本实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者参考。

<<星级酒店培训管理全案>>

作者简介

匡仲潇，女，南开大学历史系毕业，曾从事过教学、财务、外贸等工作，现致力于培训、咨询方面的业务与研究，担任任达生态酒店、四川大酒店、小香猪连锁餐饮机构顾问。

多年来，对于酒店服务业、餐饮服务业、家政服务业、零售行业等有较深的研究和认识，有着深厚的理论功底和丰富的实践经验。

主编《星级酒店管理必备制度与表格》《家庭服务员》《收银员上岗手册》，以及商务部零售业行业标准岗位教材《生鲜工》《防损员》《收货员》等管理图书和培训教材。

<<星级酒店培训管理全案>>

书籍目录

第1章 酒店员工培训基本认知 第一节 酒店员工培训概述 一、员工培训工作的重要性 二、部门抵触员工培训的原因 三、员工缺乏培训常见的问题 四、不实行员工培训的酒店常存在的问题 五、酒店员工培训失败的原因 第二节 培训部概述及组织结构 一、培训部的组织结构 二、培训部的部门职责 三、培训相关部门的权责 第三节 部门人员岗位认知 一、培训部经理 二、专职培训师 三、兼职培训师 四、培训部文员 第四节 培训部日常管理 一、岗位工作检查 (实战范本1) 培训部岗位工作考核细则 二、编制年度工作计划 (实战范本2) × × 酒店培训部年度工作计划 三、做好培训部工作总结 (实战范本3) × × 酒店培训部季度工作总结 四、培训部经费预算 (实战范本4) × × 酒店年度培训经费预算 五、酒店培训宣传管理 第五节 酒店培训师培训 一、培训师素质要求 二、培训语言表达技巧 三、培训局面控制技巧 四、控制难管学员 第2章 酒店员工培训需求分析 第一节 培训需求分析步骤 一、前期准备工作 二、制定培训需求分析计划 三、实施培训需求分析计划 四、撰写培训需求分析报告 (实战范本5) × × 酒店培训需求分析汇总表 (实战范本6) × × 酒店培训需求分析报告 第二节 培训需求分析方法 一、观察法 二、问卷调查法 (实战范本7) × × 酒店年度培训需求调查问卷 (管理者适用) (实战范本8) × × 酒店员工个人培训需求情况调查表 三、面谈法 (实战范本9) × × 酒店部门经理培训需求调查面谈问卷 四、客户调查法 五、资料分析法 六、申报法 七、工作任务分析法 第3章 酒店员工培训计划制定 第一节 培训计划核心要素 一、明确培训目标 二、设计培训内容 三、确定培训对象 四、确定培训规模 五、选择培训场所 六、确定培训时间 七、培训费用预算 八、选择确定培训师 第二节 员工培训种类 一、按培训对象层次分类 二、按实地培训时间段分类 三、按培训地点分类 四、按培训的内容与性质分类 第三节 培训计划种类 一、按时间划分培训计划 二、按层次划分培训计划 (实战范本10) × × 酒店年度培训计划 (实战范本11) × × 酒店员工公共知识培训计划 (实战范本12) × × 酒店前厅部年度培训计划 (实战范本13) × × 酒店客房部年度培训计划 (实战范本14) × × 酒店营销部开业前培训计划 (实战范本15) × × 酒店财务部开业前培训计划 (实战范本16) × × 酒店餐饮部开业前培训计划 (实战范本17) × × 酒店前厅部开业前培训计划 (实战范本18) × × 酒店客房部开业前培训计划 (实战范本19) × × 酒店保安部开业前培训计划 第4章 酒店员工培训课程设置 第一节 培训课程设置 一、分析培训课程 二、确定课程目标 三、撰写课程纲要 (实战范本20) × × 酒店组织结构培训大纲 四、课程设置方法 五、课程评估 (实战范本21) 评分式评价采用的问题 (实战范本22) 简答式评价采用的问题 (实战范本23) 培训课程评估总结 六、课程修订 七、设计课程流程 八、安排课程时间 九、编写学员手册 (实战范本24) × × 酒店企业文化学员手册 十、制作幻灯片 十一、制作课件 (实战范本25) × × 酒店员工培训客房部案例 (实战范本26) × × 酒店员工培训前厅部案例 (实战范本27) × × 酒店员工培训餐饮部案例 (实战范本28) × × 酒店员工培训保安部案例 (实战范本29) × × 酒店员工培训其他案例 (实战范本30) “沟通管理”课程中的测试题——人际交往能力测试 (实战范本31) 酒店员工培训游戏汇总 (实战范本32) 酒店员工培训故事汇总 十二、准备课程道具 第二节 酒店员工岗位培训课程汇总 (实战范本33) × × 酒店餐饮部西餐厅岗位培训课程 (实战范本34) × × 酒店餐饮部酒吧岗位培训课程 (实战范本35) × × 酒店餐饮部中餐厅岗位培训课程 (实战范本36) × × 酒店康乐部岗位培训课程 (实战范本37) × × 酒店餐饮部管事部岗位培训课程 (实战范本38) × × 酒店前厅部接待培训课程 (实战范本39) × × 酒店前厅部商务中心岗位培训课程 (实战范本40) × × 酒店前厅部总机岗位培训课程 (实战范本41) × × 酒店前厅部行李岗位培训课程 (实战范本42) × × 酒店客房部楼层岗位培训课程 (实战范本43) × × 酒店客房部洗衣房岗位培训课程 (实战范本44) × × 酒店客房部PA岗位培训课程 (实战范本45) × × 酒店财务部收银岗位培训课程 第5章 酒店员工培训准备事项 第一节 发布培训通知 一、培训通知的类型 (实战范本46) 培训通知书 (实战范本47) × × 酒店培训课程计划书 (实战范本48) 酒店经理培训日程安排表 二、培训通知汇总 (实战范本49) × × 酒店新员工入职培训通知 (实战范本50) × × 酒店公共培训课通知 (实战范本51) × × 酒店投诉处理技巧培训课通知 (实战范本52) × × 酒店关于举办“英、日语初级培训班”的通知 (实战范本53) 关于“全国饭店职业英语等级测试”考前强化培训的通知 (实战范本54) 关于领班管理培训通知 第二节 培训教室选择布置 一、选择培训教室 二、布置培训教室 三、培训教室细节管理 第三节 培训工具的准备 一、投影仪 二、白板 三、电脑 四、挂图 五、印刷材料 第四节 培训后勤工作 一、交通安排 二、技术

<<星级酒店培训管理全案>>

维护人员安排 三、茶点膳食安排 第6章 酒店员工培训实施开展 第一节 实习生培训管理 一、重视实习生培训（实战范本55）××酒店实习生培训计划（实战范本56）××酒店实习生培训计划提纲 二、加强实习生管理（实战范本57）××酒店实习生到职培训总结（实战范本58）××酒店实习生考核评估总结 第二节 新员工培训管理 一、酒店新员工培训误区 二、新员工入职培训需求 三、新员工培训程序（实战范本59）新员工入职培训前调查问卷（实战范本60）新员工入职培训签到表 第三节 员工交叉培训管理 一、交叉培训定义（实战范本61）××酒店交叉培训方案 二、酒店店外交叉培训 三、部门间交叉培训（实战范本62）××酒店第三季度内部交叉培训计划 四、部门内交叉培训 第7章 酒店员工培训评估与效果转化 第一节 酒店员工培训评估 一、建立培训效果信息库 二、培训前评估 三、培训中评估 四、培训结束后评估（实战范本63）培训效果评估总结 第二节 培训效果转化 一、培训收益的项目 二、培训效果转化步骤 三、制定培训效果转化方案 四、影响培训效果转化的因素 参考文献

<<星级酒店培训管理全案>>

章节摘录

版权页：七、跳槽 A对B说：“我要离开这个公司，我恨这个公司！”

” B建议说：“我举双手赞成你报复！”

破公司一定要给它点颜色看看。

不过你现在离开，还不是最好的时机。

” A问：“为什么？”

” B说：“如果你现在走，公司的损失并不大。

你应该趁着在公司的机会，拼命去为自己拉一些客户，成为公司独当一面的人物，然后带着这些客户突然离开公司，公司才会受到重大损失，非常被动。

” A觉得B说得非常在理，于是努力工作，事遂所愿，半年多的努力工作后，他有了许多的忠实客户。

再见面时B问A：“现在是时机了，要跳赶快行动哦！”

” A淡然笑道：“老总跟我长谈过，准备升我做总经理助理，我暂时没有离开的打算了。”

” 分析：一个人的工作，永远只是为自己的生活，只有付出大于得到，让老板真正看到你的能力大于位置，才会给你更多的机会。

八、心中的佛 苏东坡与佛印和尚是好朋友，有一次两人相对坐下看着对方，苏东坡问佛印：“你看到了什么？”

” 佛印回答说看到佛，接着问苏东坡看到了什么，苏东坡回答说看到了牛粪。

当他得意扬扬地回到家中，并把这事告诉苏小妹，满心以为这是他与佛印和尚暗中较量的一次辉煌胜利时，没想到苏小妹听了却摇头叹息道：“你输得好惨。”

” 苏东坡不解，苏小妹解释道：“因为你心中有什么，你就会看到什么，佛印心中有佛，所以眼中看到的就是佛，而你心中……” 分析：如果你看到的人，都是充满缺点、一无是处，且总责怪他人，也许这正是我们本身的境界。

相对地如果你看到的人，都是乐观积极、可爱可敬的人，这表示你也正是这样的人，前者将令我们陷入更消极更悲观的恶性循环，后者将可以创造更热忱、更积极的良性循环，你喜欢哪一种？

只要心中有佛，你眼中所看到的就是佛。

你经常看到的是佛还是牛粪？

九、救人、出门 在一场激烈的战斗中，上尉忽然发现一架敌机向阵地俯冲下来。

照常理，发现敌机俯冲时要毫不犹豫地卧倒，可上尉并没有立刻卧倒，他发现离他四五米远处有一个小战士还站在哪儿。

他顾不上多想，一个鱼跃飞身将小战士紧紧地压在了自己身下。

此时一声巨响，飞溅起来的泥土纷纷落在他们的身上。

上尉拍拍身上的尘土，回头一看，顿时惊呆了：刚才自己所处的那个位置被炸成了一个大坑。

古时候，有两个兄弟各自带着一只行李箱出远门。

一路上，重重的行李箱将兄弟俩都压得喘不过气来，他们只好左手累了换右手，右手累了又换左手。

忽然，大哥停了下来，在路边买了一根扁担，将两个行李箱一前一后挂在扁担上。

他挑起两个箱子上路，反倒觉得轻松了很多。

分析：这两个故事联系在一起也许有些牵强，但他们确实有着惊人的相似之处：故事中的小战士和弟弟是幸运的，但更加幸运的是故事中的上尉和大哥，因为他们在帮助别人的同时也帮助了自己！

在我们人生的大道上，肯定会遇到许许多多的困难，但我们是不是都知道，在前进的道路上，搬开别人脚下的绊脚石，有时恰恰是为自己铺路？

十、给予 有个老木匠准备退休，他告诉老板，说要离开建筑行业，回家与妻子儿女享受天伦之乐。

老板舍不得他的好工人走，问他是否能帮忙再建一座房子，老木匠说可以，但是大家后来都看得出来，他的心已不在工作上，他用的是软料，出的是粗活。

房子建好的时候，老板把大门的钥匙递给他。

“这是你的房子”老板说，“是我送给你的礼物。”

<<星级酒店培训管理全案>>

”老木匠震惊得目瞪口呆，羞愧得无地自容。

如果他早知道是在给自己建房子，他怎么会这样呢？

现在他得住在一幢粗制滥造的房子里！

分析：我们又何尝不是这样，我们漫不经心地“建造”自己的生活，不是积极行动，而是消极应付，凡事不肯精益求精，在关键时刻不能尽最大努力，等我们惊觉自己的处境，早已深困在自己建造的“房子”里了。

把你当成那个木匠吧，想想你的房子，每天你敲进去一颗钉，加上去一块板，或者竖起一面墙，用你的智慧好好建造吧！

你的生活是你一生唯一的创造，不能抹平重建，即使只有一天可活，那一天也要活得优美、高贵，墙上的铭牌上写着：“生活是自己创造的。”

”十一、窗 有个太太多年来不断抱怨对面的太太很懒惰，“那个女人的衣服永远洗不干净，看，她晾在院子里的衣服，总是有斑点，我真的不知道，她怎么连洗衣服都洗成那个样子……”直到有一天，有个明察秋毫的朋友到她家，才发现不是对面的太太衣服洗不干净。

细心的朋友拿了一块抹布，把这个太太的窗户上的灰渍抹掉，说：“看，这不就干净了吗？”

”原来，是太太自己家的窗户脏了。

分析：不要总是指责别人的错误，往往有时候问题产生的原因就是由于自身引起的。

我们要善于从自己身上找原因，而不是一味地指责他人。

<<星级酒店培训管理全案>>

编辑推荐

《星级酒店培训管理全案》内容更加实用，理念新颖，可操作性强，是一本实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者参考。

<<星级酒店培训管理全案>>

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>