第一图书网, tushu007.com

<<饭店业督导>>

图书基本信息

书名：<<饭店业督导>>

13位ISBN编号：9787503240942

10位ISBN编号：7503240946

出版时间：2011-01-01

出版时间：中国旅游出版社

作者：（美）卡瓦纳（Raphael R.Kavanaugh），（美

页数：403

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

第一图书网, tushu007.com

<<饭店业督导>>

内容概要

《饭店业督导（第4版）》对饭店业督导的工作范围、职责、工具、工作效率等方面进行了详细阐释，融入了更专业化的管理经营理念。
同时，《饭店业督导（第4版）》还从人际交流、职业与培训、生产管理、实际操作、纪律、团队建设、处理纠纷以及专业发展等各个角度进行了详细的案例分析，向从事饭店业的管理人士展示了团队建设的最新信息以及当前饭店业内所使用的培训方法。

第一图书网, tushu007.com

<<饭店业督导>>

作者简介

Raphael R.Kavanaugh（拉斐尔·R·卡瓦纳）CHA，FMP。
美国印第安那州普度大学饭店和旅游管理学校校长，教授。
曾任职于多所学术机构，包括佛罗里达州Temple大学和俄克拉荷马州州立大学，主讲人力资源、战略计划和教育学。
其研究和出版物主要涉及人力资源和课程建设。
曾任职于美国饭店协会教育学院产品发展副总监并曾任国际饭店餐厅和教育学院院长和董事长，同时还在国际餐厅协会证书管理委员会任职。

Jack Ninemeier（杰克·奈朱尔）博士，CHA，CHE，CFBE。
美国密歇根州州立大学旅游接待管理学院教授，长期负责美国全国饭店专业培训项目并任职于美国俱乐部经理协会学术委员会（CMAA）。
多年来，一直与国际健康中心服务管理协会专业发展委员会密切合作并为该组织撰写专著，已出版30余本餐饮管理和督导方面的专著。
此外，还参与多项学术委员会的研究工作，同时兼任多项专业协会成员。

第一图书网, tushu007.com

<<饭店业督导>>

书籍目录

第一部分 督导的工作范围1. 督导和管理的过程管理的定义管理层·管理的基本原则管理的构成计划·组织·协调·招聘·指令·检查·评估有效的督导技巧实际操作技巧·人际关系技巧·宏观管理技巧·督导失败的原因督导的职责上司·员工·客人·其他专业人员·本人督导成功的关键注释主要术语复习题案例“我从没想过当督导”2. 有效的沟通沟通的过程：简述沟通的错误概念·有效沟通的障碍·影响沟通的偏见讲话技巧音量、音高、语气和语速·变换谈话方式·讲话的实际应用·正式演示聆听技巧聆听的障碍聆听的模式：四个阶段集中精力·释意·评价·回答积极聆听的技巧模仿·意释·归纳总结和自我揭示·提问或澄清·鼓励讲话人陈述非语言沟通——体语写作商务写作的提示和范文·使用简洁英语和较短句式·备忘录·一种文件的两种写作形式·电子邮件主要术语复习题网址第二部分 督导的职责3. 招聘和筛选的程序督导和人力资源部从员工流失率中吸取教训优化工作机制弹性制工作时间·压缩制工作时间·工作共享内部招聘制订职业发展计划·评估员工技巧·员工交叉培训·公开职位空缺外部招聘在职员工的朋友／亲属·教育工作实习项目·关系推荐面试应聘者面试的开场·面试的运行·提问的技巧·面试的结束·跟进筛选的决策督导与人力资源计划短期行为·长期行为·督导的作用主要术语复习题网址案例霍布森的选择：为工作物色最佳人选……第三部分 督导的工具第四部分 提高督导的工作效率译后记

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

有效沟通的障碍　　在沟通过程中，除了种种的错误概念外，还有一些其他障碍妨碍着你有效沟通的能力。
意识到这些障碍是逾越它们的先决条件。
注意力分散　工作场地可能使人分心的原因包括噪声过高、气温过热或过冷、打扰或身体不适。为了最佳沟通的运行，应尽可能选择对讲话人和听众都无注意力分散的地点。
假定你的最佳员工之一苏珊向你走来，同你讲述她与同事之间的个人事情，由于你常告诫员工你的办公室大门每天永远向他们敞开，苏珊觉得随时可来找你会谈。
然而，你的办公室门敞开着，外面的噪声传了进来，此外，你接了两个电话，一两个同事敲门进来与你简谈了几句，即使是你们两个人单独在房间里时，你不停地收拾桌子上的纸张或用手指敲打着桌面。
你在这种情况下怎能期待苏珊向你深谈呢？
背景各异　背景情况的不同包括讲话人和听众的受教育程度、经历和知识程度。
一名新来的洗碗工可能试图与主厨结交朋友，但只能遭到拒绝。
一名来自饭店管理学校的新毕业生可能试图告诉一名“老”管理者如何管理饭店。
讲话人可能根据个人的知识发出信息，但如果听众没有相似的知识，信息就没有任何价值。
如我们设想莎莉是一名新近被雇用的客房部助理管家，她相信她十分了解每一名客房清洁员能胜任的房间数目，因此当客房部总管伊夫休假一周期间，她开始实行一套新的清扫程序。
当伊夫回来后，她听说了莎莉的所作所为，伊夫生气地把这种变化称为莎莉的阴谋篡权行为。
不妥的时机　不妥的时机交流沟通可能导致双方说出他们并非想说的话。
例如一个人在愤怒中说的话很可能不久就会后悔。
听众可能有时注意力分散或不想聆听，只有当讲话人和听众都做好准备时，最佳的沟通才可能发生。
假如你把你的一名员工埃德叫进来讨论下星期二的会议事宜。
你想通报关于他使会议圆满成功所起的作用。
然而，埃德看起来注意力分散。
他过去一直是注意力集中的一个聆听者，现在却若有所思，而没有达到你的期望值，而且他很健忘，几分钟前的事就记不得了。
当你询问他时，你了解到他近来完全为家庭事务所缠住了。
因此，你可以另外安排时间再来讨论这个问题，给埃德足够的时间让他解决私人问题。
或者，你不妨先与他讨论个人问题，然后再谈正事。
情绪　信息发送者或接收者的情绪都能对沟通产生障碍。
例如：你请来一名你的重要员工讨论他近来下降的工作表现。
你想把这次会谈定为公事公办的形式，但实际上，会谈是以信息交流为宗旨的，即你会客观地解释你对问题的看法，并期待员工会接受你的忠告而开始遵循公司政策和程序。
而出乎意料的是：员工开始发怒，你也为此恼火，会谈不欢而散，员工夺门而出，你却还在生闷气。
……

第一图书网, tushu007.com

<<饭店业督导>>

编辑推荐

中国旅游出版社对美国饭店协会教育学院系列教材进行全新的中文改版。
新版教材融入了更加前沿的信息和更具专业化的管理理念，使读者了解到饭店工作的真正挑战，并从中获得解决实际问题的方法和技巧训练；它将帮助读者全面了解国际现代化饭店的管理与运作实务，提高饭店经营的管理专业水准。

目前，全球已有13，000多家酒店集团采用AH&LA-EI的职业资格标准.并参加其职业资格认证；此外，AH&LA-EI的教材还被全球2，300多所大学与学院广泛使用，且学分互认互换。

第一图书网, tushu007.com

<<饭店业督导>>

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