

<<星级酒店培训管理>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店培训管理>>

13位ISBN编号：9787545413182

10位ISBN编号：7545413180

出版时间：2012-7

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：薛永刚

页数：216

字数：267000

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>>

### 内容概要

薛永刚、秦瑞鹏、王静媛合著的《星级酒店培训管理》分为星级酒店培训规划、酒店基层员工培训、星级酒店主管领班培训、星级酒店专题培训、培训实施与控制、培训评估与效果转化六部分。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起到穿针引线的作用。

## <<星级酒店培训管理>>

### 作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职于旅游院校酒店管理系主任，担任同汇酒店管理公司执行董事；多年来致力教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经验，主持和参与了北京黄河京都酒店管理(投资)集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究，参与了多个酒店(集团)的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。当前的主要研究方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等，曾在《经济问题》、《商业研究》、《商业时代》等刊物发表学术论文20多篇。

秦瑞鹏，硕士学位，毕业于山西大学旅游管理专业，现任职于山西旅游职业学院酒店管理系。毕业后在星级酒店从事管理工作，并取得饭店业高级职业经理人资格证书。先后对黄河京都大酒店、花园国际大酒店等多家五星级酒店进行培训指导，现兼职五台山五峰宾馆总经理助理。

王静媛，酒店职业经理人，硕士研究生学历，职业技能鉴定高级考评员，山西旅游职业学院酒店管理系教师；为学生和星级酒店员工讲授过礼仪、饭店管理概论、酒店服务心理等专业核心课程，教学经验丰富；曾在晋商国际大酒店、黄河京都酒店投资管理集团、五峰宾馆等企业挂职锻炼。

## <<星级酒店培训管理>>

### 书籍目录

- 第一篇 星级酒店培训规划
    - 第一章 建立培训组织
    - 第二章 培训需求分析
    - 第三章 制订培训计划
    - 第四章 酒店培训课程设置
  - 第二篇 酒店基层员工培训
    - 第一章 酒店基础知识和意识培训
    - 第二章 酒店礼貌礼仪培训
  - 第三篇 星级酒店主管领班培训
    - 第一章 主管领班培训内容
    - 第二章 服务质量控制
    - 第三章 人际关系沟通艺术
    - 第四章 如何带好新进员工
  - 第四篇 星级酒店专题培训
    - 第一章 优质服务专题培训
    - 第二章 客人投诉处理
    - 第三章 酒店安全常识
    - 第四章 酒店常用英语口语
    - 第五章 酒店星级划分与评定
  - 第五篇 培训实施与控制
    - 第一章 培训实施前准备工作
    - 第二章 培训实施控制
  - 第六篇 培训评估与效果转化
    - 第一章 培训评估
    - 第二章 培训效果转化
- 参考书目

<<星级酒店培训管理>>

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>