

<<酒店业督导技能>>

图书基本信息

书名：<<酒店业督导技能>>

13位ISBN编号：9787563717293

10位ISBN编号：7563717293

出版时间：2008-11

出版时间：旅游教育

作者：姜铃

页数：302

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>

<<酒店业督导技能>>

内容概要

不觉中，从事“酒店业督导技能”培训已经10年了。

当初，培训时用的是美国原版英文教材，学员感非常吃力。

编写一本适合中国酒店业的督导技能培训教材，既是广大学员的强烈要求，也是我自己作为一名培训师多年的心愿。

《酒店业督导技能》，从初稿到定稿用了五年时间，现在，终于完成了！

《酒店业督导技能》，取国际酒店业督导技能培训教材之所长，集酒店业经理管理之实践经验，适用于指导高星级酒店部门经理及主管之日常工作。

学习运用酒店业督导技能，会使您的工作更加优秀更加出色！本培训教材具有以下特点：文字简洁，容易阅读 配有图片，对内容进行补充说明 每章开头与结尾有“测试”，用以检验酒店经理各项基本督导技能的水平 用表格形式行文，一目了然说明问题 案例真实，来自酒店经理的日常工作 重要技能配有练习，学以致用巩固所学知识 观点新，反映酒店管理的最新技能要求 实用性强，对酒店经理的日常工作有指导意义 具有参考价值，可作为酒店经理工作参考书经常对照检查学习 相信本书对您的工作一定有帮助，希望本书成为您忠实的朋友，为您的职业发展与职业生涯做出应有的贡献。

感谢学员要求编写本培训教材。

感谢国内外朋友寄来最新的参考资料，并提供案例与图片。

衷心地感谢我最亲爱的朋友们，谢谢！

<<酒店业督导技能>>

作者简介

姜玲，女，高级经济师，经济学硕士，法学博士在读。
美国注册高级培训师CHT，饭店高级职业经理人CHA，高级教育导师CHE。
在奥地利获得酒店管理文凭，在新加坡、中国香港、美国获得培训师认证。

姜玲女士曾任海南文华大酒店HRD，南京金陵饭店EAM，美国饭店协会教育学院中国南方代理，新加坡君华酒店集团内部培训师，中国饭店协会、北京时代光华、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、上海如家酒店连锁等特邀培训师。
现任新博亚首席培训师，最佳东方先之国际酒店管理学院首席督导培训师。

姜玲女士率先在中国酒店业推广《酒店业督导技能HSS》及《酒店业培训培训师TTT》课程，并根据授课实践潜心研究酒店培训教材。
她的代表作有《培训培训师TTT指南》、《酒店培训管理实务》等。
并主编有《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》、《新博亚酒店一线员工丛书》等多套酒店管理与培训图书，共计50多本。
其中，《星级服务人员资格认定指导教程》被中国饭店协会定为中国酒店业服务人员资格认定考试教程。

<<酒店业督导技能>>

书籍目录

管理理论篇 第一章 经理——管理者的起跑线 督导技能水平测试 管理理论 管理层次
 管理功能 经理职责 督导技能 管理原则 管理技能 关于酒店管理技能的练习
 督导技能达标测试 游戏：管理功能的应用 第二章 领导——形成自己的领导艺术风格 领导
 艺术水平测试 经理的权力 员工对权力的接受方式 有效运用权力 有效运用权力的技能
 经理的领导艺术 形成自己的领导艺术风格 提升酒店经理的领导素质 领导艺术达标测
 试 第三章 时间管理——做一个轻松的经理 时间管理技能水平测试 时间与金钱 使用备
 忘录 要事第一 授权 赢得时间的技巧 压力与减压法 时间管理技能达标测试 第四
 章 沟通——让能力表现出来 沟通技能水平测试 沟通与沟通类型 沟通过程 沟通要素
 聆听 在工作中对员工下指令 会议 沟通技能达标测试 第五章 对客服务——让生意
 火起来 对客服务技能水平测试 对客服务 真实瞬间 对客服务技能达标测试 第六章
 解决问题——做一个正确决策者 解决问题与决策技能水平测试 决策过程 正确决策 解
 决工作问题 解决员工问题 解决问题与决策技能达标测试 第七章 团队建设——为了一个共
 同的目标 团队建设技能水平测试 工作团队 工作团队分类 团队建设的阶段 团队建
 设的维护 团队建设技能达标测试 员工管理篇 第八章 招聘与员工配置——挑选合适的人并让员
 工各尽其才 员工招聘与配置技能水平测试 招聘 面试 员工配置 员工招聘与配置技
 能达标测试 第九章 培训——让员工成长起来 员工培训技能水平测试 入职培训 培训
 在职培训 四步培训法 培训培训师TTT课程 员工培训技能达标测试 第十章 激励——
 让员工跑起来 激励技能水平测试 为什么要激励 激励理论 运用激励理论要考虑的因素
 激励实践 激励技能达标测试 第十一章 工作考评——让员工业绩飞扬 员工工作考评技
 能水平测试 员工工作考评 日常工作指导 员工正式工作考评 员工培训与职业发展计划
 员工工作考评技能达标测试

<<酒店业督导技能>>

编辑推荐

易学易用一本适合中国酒店业督导技能培训的教材。
观点新颖一本吸取国际酒店业督导培训所长的读本。
内容实用一本博采酒店督导培训师实践经验的手册。

<<酒店业督导技能>>

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>