

<<星级酒店培训手册>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店培训手册>>

13位ISBN编号：9787802061149

10位ISBN编号：7802061148

出版时间：2006-1

出版时间：光明日报出版社

作者：宿春礼

页数：298

字数：362000

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>

## &lt;&lt;星级酒店培训手册&gt;&gt;

## 内容概要

随着我国酒店业的迅猛发展，面对“入世”和经济全球化格局的形成，在中国打造一支适应酒店业发展需要的人才队伍成为一项重要而紧迫的战略任务。

松下幸之助曾经说过：“企业最好的资产是人。

”的确，对于现代企业来说，“人”是最宝贵的资源，尤其是在把“为人服务”作为生命线的酒店行业，如果不具备高素质的人才，就无法在激烈的竞争中立足。

但光拥有人才还不够，还必须充分发挥这一资源的效用即对人才进行有效的培训，企业才能无往不胜。

卡内基有句名言：“我的企业被烧掉了，但把人留住了，我20年后还是钢铁大王。

”酒店业是人才密集的行业，酒店的竞争归根结底是服务的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争。

员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。

然而如何拥有高素质的员工及对员工进行培训也正是许多管理者深感头痛的问题，怎样才能选拔到优秀员工？

怎样才能使选拔的员工成为企业发展的动力？

怎样才能使各个部门的员工都能尽快进入工作角色并出色完成本职业工作？

怎样才能对员工进行有效的考核？

……现代酒店的培训方式种类繁多，但归结起来可分为两种基本方式：一种是外派外请类培训，即利用外部资源进行培训，通常是指酒店将中高层管理人才送到专门的培训学校进行培训，或者从培训学校请来老师对本酒店员工进行培训；另一种是在酒店内部开展的公共培训，即利用内部资源进行培训，通常是指酒店内部各部门领导与培训经理通力合作，对本酒店员工进行培训。

作为酒店管理者的你可以选择第一种培训方式，也可以选择第二种培训方式。

但二者相比较而言，第一种显然花费较大，而且效果也不一定明显，因为各大管理学校不一定了解各个酒店具体的实际情况，对于细节的培训无法掌握，所以明智的酒店管理者的做法是把中高层管理人员送去培训学校学习，而对于酒店的基层管理人员及员工的培训则由自己来完成。

对于有此想法的酒店管理者来说，一本内容丰富而条理清晰的培训类手册就显得相当的弥足珍贵了。

本书的编者就是基于酒店管理者的以上考虑，综合参考了现代市场上流行的各类酒店管理培训书籍，并向专门人士请教后才编写了这本手册的。

对于每位心有余而时间不足的管理者来说，获得了这本书，无疑就是获得了一支庞大人才队伍的支持。

21世纪是一个学习的时代。

无论是对人，还是对酒店，培训则如一日三餐，万万省不得。

培训是在培植希望，拒绝培训等于拒绝工作；培训比提薪更能留住人才，培训越深入，企业越稳固，越有发展的动力。

随着人们认识水平的提高，培训越来越被各大管理层所重视，酒店类培训书籍也层出不穷。

本书较其他同类书籍而言，最大的优点就是通俗易懂，可操作性强，书中详细介绍了培训的方法和策略。

## <<星级酒店培训手册>>

### 书籍目录

上篇 星级酒店培训总论 第一章 星级酒店培训概述 第一节 酒店的基本概况及星级评定 第二节 酒店培训的特点及发展趋势 第三节 酒店培训的类型与方法 第四节 星级酒店培训的意义 第二章 星级酒店培训经理如何开展培训 第一节 如何当好培训经理 第二节 酒店培训的日常管理 第三节 如何建立酒店岗位培训网络 第四节 如何进行有效的培训考核 第三章 星级酒店主管领班培训 第一节 主管领班工作方法培训 第二节 主管领班管理技能培训 第三节 主管领班不可不知的禁忌 第四章 星级酒店新员工入职培训 第一节 酒店基本知识 第二节 怎样做一名合格的星级酒店员工 第五章 星级酒店工作人员服务水平提升培训 第一节 星级酒店工作人员素质培训 第二节 提升自身的服务能力 第三节 提升与宾客沟通的能力 第四节 电话礼仪的提升 下篇 星级酒店主要部门专题培训 第六章 前厅部工作人员培训 第一节 前厅部概述及组织机构 第二节 前厅部和岗位的工作程序及操作细则 第三节 前厅部服务语言技巧 第四节 如何处理宾客投诉和疑难问题 第五节 前厅部工作人员的星级服务培训标准 第七章 客房部工作人员培训 ..... 第八章 餐饮部工作人员培训 第九章 康乐中心工作人员培训 第十章 商场部工作人员培训 第十一章 保安部工作人员培训

## <<星级酒店培训手册>>

### 编辑推荐

21世纪是一个学习的时代。

无论是对人，还是对酒店，培训则如一日三餐，万万省不得。

培训是在培植希望，拒绝培训等于拒绝工作；培训比提薪更能留住人才，培训越深入，企业越稳固，越有发展的动力。

随着人们认识水平的提高，培训越来越被各大管理层所重视，酒店类培训书籍也层出不穷。

本书较其他同类书籍而言，最大的优点就是通俗易懂，可操作性强。

书中详细介绍了培训的方法和策略，希望这本手册能够成为你随身必备的宝典。

<<星级酒店培训手册>>

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>