

<<酒店培训管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店培训管理实务>>

13位ISBN编号：9787807283041

10位ISBN编号：7807283041

出版时间：2006-6

出版时间：广东经济出版社

作者：姜玲

页数：331

字数：371000

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>

## <<酒店培训管理实务>>

### 前言

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。

虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。

这使所形成的酒店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。

通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期、不定期的脱产、在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系或机制。

平心而论，目前国内非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。

我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。

## <<酒店培训管理实务>>

### 内容概要

本书适用于酒店培训经理、部门经理、培训人员以及其他管理人员、大专院校酒店管理专业教师与学生。

这是一本实用而不可多得的酒店培训管理指导用书，其特点如下：  
内容实用全面，集最先进的国际酒店培训管理大成，对酒店培训工作具有指导性，各酒店可根据具体情况直接加以应用；  
强调国际酒店培训最先进的理念、技能和方法，如学习水平的应用，四级评估法，培训培训师等；  
配有大量案例和样本，加深对培训管理主体内容的理解和应用；  
收录了部分世界500强企业、酒店领先企业以及国内先进企业的培训案例和做法，具有极大的参考意义；  
所收录的培训游戏大多经过新博亚酒店培训试用，改造后的游戏不仅内容得到提升，可用性也得到了增强；  
配有培训实例图片，是培训理论与实践相结合的产物。  
作者根据多年国际酒店培训经验，在书中增加了许多实际案例和做法，以和同行共同分享。

<<酒店培训管理实务>>

作者简介

姜玲，《新博亚酒店丛书》主编。

新博亚首席培训师，经济学硕士，在读法学博士，高级经济师，美国注册高级教育导师CHE，美国注册饭店总经理CHA，美国注册高级培训师CHT。

美国SinporoTraining International、南京 / 海南新博亚酒店管理培训中心创始人。

在奥地利获得酒店管理文

## &lt;&lt;酒店培训管理实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 酒店培训管理概论 第一节 酒店培训管理的概念 培训的定义 培训与教育 培训是投资 培训的内容 培训的时间 培训的益处 培训的收益 第二节 酒店培训管理体系 组织体系 课程体系 支撑体系 第三节 酒店培训管理的灵魂——培训师 培训师的素质要求 培训师的角色 培训师的技能培养

第二章 培训需求分析 第一节 培训需求分析概述 培训过程始于培训需求分析 培训需求的产生 培训需求分析的必要性 需求分析的参与者 培训需求分析的目的 需求分析的方法 第二节 培训需求分析实施 企业需求分析 岗位需求分析 个人需求分析 确定培训问题 第三节 需求分析的运用 制订培训与预算计划 帮助设计培训课程 培训效果评估 获得支持 了解学员

第三章 酒店培训与预算计划 第一节 培训与预算计划概述 培训与预算计划 培训与预算计划的类型 培训与预算计划制订原则 培训与预算计划制订方法 第二节 酒店培训与预算计划的编制 培训是投资 培训成本 成本收益分析 成本可行性分析 成本效益分析 培训投资回收 培训与预算计划的完成 第三节 培训与预算计划的执行和控制 严格实施 置换实施 实施记录

第四章 培训课程设计 第一节 培训课程设计的依据 什么是培训课程设计 成年人的学习特点 成年人学习特点的应用 学习水平理论 学习水平理论示例：处理宾客投诉的培训课 培训课程体系 培训课程资料 第二节 《课程简介》 培训目标 培训对象 课程大纲 培训师简介 培训时间表 第三节 《培训师手册》 开场 主体内容 结尾 第四节 《学员手册》 编制《学员手册》的原则 培训模块 《学员手册》的形式 第五节 电子演示PPT 电子演示PPT的制作 备注页的使用 电子演示PPT的使用 第六节 考试与评估 反应级评估 学习级评估 行为级评估 结果级评估 考试 评估方法

第五章 酒店培训方法 第一节 培训氛围的营造 克服紧张情绪 增强感染力 激励学员 控制课堂气氛 有效沟通 第二节 培训方法的选择 讲授法 案例分析 角色扮演 小组互动 一对一培训 野外拓展 跟班培训 模拟培训 小组竞赛 示范操作 集思广益 参观访问 多媒体教学 游戏 第三节 培训设施的使用 培训室安排 白板 接纸板 电子投影仪 教鞭 录像机和VCD/DVD机 摄像机 录音机和磁带 辅助工具 讲义以及其他书面材料

第六章 员工入职培训 第一节 入职培训的益处 入职培训的内容 入职培训的分类型 入职培训的方法 入职培训的益处 第二节 酒店入职培训 酒店的基础知识 酒店业的从业优势 本酒店介绍 优质对客服务 仪容仪表 礼仪礼貌 酒店员工的礼貌规范 电话礼仪 员工手册 酒店消防 酒店英语 参观酒店 酒店入职培训师人选 第三节 部门入职培训 第四节 入职培训的形式 集体培训 一对一培训 自我培训 在线培训 职业指导 入职培训活动 入职培训的后续跟踪 入职再培训 入职培训评估

第七章 员工技能培训 第一节 开展员工技能培训 为什么要进行员工技能培训 员工技能培训的方式 集体培训 一对一培训 集体培训与一对一培训的选择 第二节 员工技能培训的内容 工作岗位的确定 工作任务 工作流程 工作细则 工作标准 工作说明书 第三节 员工技能四步培训法 准备培训 实施培训 操作演练 跟踪检查 四步培训法检查表 第四节 培训培训者的“TTT”课程 培训培训者 课程对象 课程内容

第八章 员工素质培训 第一节 为什么要进行员工素质培训 什么是员工素质 员工素质培训的益处 第二节 员工素质培训的内容 职业道德 法律知识 安全知识 心理素质 酒店、部门及员工岗位知识 外语与文化水平 服务意识与态度 宾客关系 第三节 员工素质培训的实施 入职培训 在职培训 技能培训 专题培训 职外培训 班前会 参加社会培训班 参加高等院校的继续教育课程 参加职业资格认证培训

第九章 主管和管理层培训 第一节 主管和管理层的培训与发展 主管和管理层培训的必要性 主管和管理层的职业发展 第二节 主管和管理层培训的内容 主管层的培训 经理层的培训 专业技能培训 外语培训 第三节 主管和管理层培训的实施 继续教育 企业大学 酒店内部培训 职业指导 远程教育 网络培训 走出去、请进来 职业资格认证培训 社会培训

第十章 培训评估 第一节 培训评估概述 评估目的 评估对象 评估人 评估内容 评估时间 评估的量化 评估方法 评估等级 管理层参与 第二节 反应级评估 评估表 填写评估表 评估表的收回 评估标准 评估结果 第三节 学习级评估 对照组 笔试 测试 评估标准与结

<<酒店培训管理实务>>

果 第四节 行为级评估 评估内容与评估人 评估原则 应用环境 第五节 结果级评估  
评估目的 评估原则 投资回报分析参考文献

## <<酒店培训管理实务>>

### 章节摘录

1.针对性 从价值取向来说,酒店员工培训以工作为中心,其目的是使参加培训的员工通过学习掌握职业岗位所必需的知识、能力和技巧,来提高工作效率和工作质量。因此,酒店员工培训要始终注意结合现实的酒店发展情况,要依据酒店管理工作的实际需要和各部门所需专业知识和业务技能的不尽相同适当安排,培训内容应围绕着培训目的设置,即所谓需要什么学什么,缺什么补什么,注重针对性。

2.应用性 从培训内容来说,酒店员工培训要体现知识的系统性,更要体现知识的应用性和实用性。

要求员工培训工作专业对口,理论讲述和操作示范相结合,重在工作实践的灵活掌握,而不是或主要不是为将来的知识和技能储备。

因此,着眼于实际工作,着眼于知识和技能的可操作性,一定要使员工通过培训,将所学知识转化为现实生产力,做到学以致用。

3.灵活性 从受训形式来说,酒店员工培训应根据酒店各部门的工作内容不同,员工工作岗位层次的复杂来采取灵活多样的培训形式。

酒店工作特点决定了不同的培训对象,酒店员工培训的目的和内容决定着员工培训形式。

培训的方法既有全脱产培训、半脱产培训,也有不脱产培训;既有内部培训,也有外出培训,还有委托培训;培训的时间有中长期培训,短期培训;既有连续性培训,也有一次性培训。

4.艰巨性 从培训时间来说,酒店昼夜营业,员工轮班工作,酒店员工培训要想在酒店正常运营的条件下进行,其培训实施难度大,培训任务也较艰巨。

酒店培训一旦受到酒店经营业务冲击,就会打乱原培训计划甚至取消培训。

因此,酒店在制定培训计划时,要具有一定的弹性,留有调整的余地,要充分考虑由于酒店主客观因素引起的培训变化。

在培训实施过程中也要尽量准备各种应急与应变的措施。

## <<酒店培训管理实务>>

### 编辑推荐

《酒店培训管理实务(修订版)》由酒店培训业、酒店教育业专家，酒店培训师，资深从业人员编写，传授现代酒店管理理念和管理技巧，提高从业人员工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力，帮助酒店实现以人为本的整体优化目标，在行业竞争中立于不败之地。



<<酒店培训管理实务>>

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>