第一图书网, tushu007.com

<<前厅经理岗位职业技能培训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅经理岗位职业技能培训教程>>

13位ISBN编号：9787807286714

10位ISBN编号：7807286717

出版时间：2007-9

出版时间：广东经济出版社

作者：杨卫

页数：238

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

内容概要

随着我国教育事业的深入发展及细化，将职业教育拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。
学校职业教育基本是传统的学历教育，已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。
随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快，劳动力跨行业流动更加频繁，职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育，已经成为国家教育的重要组成部分，越来越受到人们的广泛欢迎。
为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态，全面来提升学员的综合就业力，培养企业需求的复合型人才，CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向，以企业实际需求，编制了《CAC职业（岗位）培训系列教材》，本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1十N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写，在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格，可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》，详细课程介绍可登录WWW.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。
《CAC职业（岗位）培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。
目的是提高学员自学能力和实践动手能力，其次是培养学员探索和分析归纳创新能力，将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。
CA C职业（岗位）培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。
《CAC职业（岗位）培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析，以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上，由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。
本丛书的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

作者简介

杨卫，女，现任格兰云天大酒店副总经理、总会计师，曾任上海宾馆（深圳）总会计师。
长期致力于星级酒店的财务管理、营销管理、项目运作与统筹工作，研究方向为旅游酒店财务管理，对于星级酒店的筹建、制度流程编写、开业前期策划、开业后财务管理与控制有独特的经验与方法，著有《酒店星级服务培训》、《星级酒店服务培训指南》系列丛书培训教材。

书籍目录

导读 导读一 岗位培训（自修）实施流程 导读二 岗位培训（自修）本书导引 导读三 岗位培训（自修）课程设置 导读四 岗位培训（自修）自我评估第1讲 前厅经理岗位认知 第1课时 前厅经理岗位描述 一、前厅人员的配备与管理 二、前厅接待服务与管理 三、前厅部日常服务管理 四、前厅对客关系 五、前厅账务管理 六、前厅安全管理 七、前厅内外协调 第2课时 前厅经理岗位要求 一、知识要求 二、个人素质要求 三、能力要求 本讲思考第2讲 前厅人员配备与管理 第1课时 前厅部组织机构 一、酒店前厅的概念 二、前厅的主要任务 三、前厅部的业务特点 四、前厅部设置原则 五、前厅部机构组成及主要职能 六、前厅部组织机构 第2课时 前厅人员聘用 一、员工招聘 二、员工甄选 三、员工配置 第3课时 前厅人员培训 一、培训需求的分析 二、培训计划 三、培训记录和汇报 第4课时 前厅人员日常工作监控 一、打卡监控 二、督导工作 三、工资管理 四、工作绩效评估 五、有效沟通 六、部门会议 本讲思考第3讲 前厅接待业务管理 第1课时 客房预订业务 一、订房的来源 二、酒店接受订房的方式 三、订房的种类 四、订房登记要领 五、订房作业处理原则 ……第4讲 前厅部日常服务管理第5讲 前厅对客关系 第6讲 前厅账务管理第7讲 前厅安全管理模拟测试参考文献

第一图书网, tushu007.com

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