

# 《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

出版社：广东经济出版社有限公司

作者：薛永刚

页数：216

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《星级酒店培训管理》

## 内容概要

《星级酒店培训管理》，本书内容包括酒店培训需求分析与计划、酒店基层员工培训、酒店主管领班培训、酒店专题培训，以及培训实施与控制、效果与转化评估等。

# 《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。

## 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》

## 精彩短评

- 1、里面有我想知道想了解的东西，还挺好的
- 2、快递很给力，当天下单，第二天就收到货了，而且东西内容对自身帮助很大，非常棒的一次网购
- 3、很详细，实用，非常满意的
- 4、对于刚入门酒店培训师来说看这本书很通俗易懂！很明白如何去把酒店的培训体系建立起来，而且书中的员工培训及专题培训讲的很细致，是一本好的教课书！！！！！！这本书是买来送给一名想从事酒店培训的员工，她很喜欢这本书。相信这本书都对她说来很有意义。
- 5、手感不错，还没怎么看
- 6、条理思路很清晰 不错的一本书
- 7、给表妹买的，很不错！
- 8、还不错，较实用。如酒店培训与餐饮培训拼在一本书内就更好。
- 9、大体一致，但要因材施教
- 10、帮同事买的，应该对工作很有帮助
- 11、书真的不错，教会我很多东西，都是最基础的
- 12、比较系统的介绍了酒店的培训工作，对于初次接触酒店培训工作的从业者而言，比较具有指导性
- 13、在我看来这是一本通俗易懂的工具书，但是里面有很多的精髓需要我来学习

# 《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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)