

《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

《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