

《饭店主管与领班工作知识手册》

图书基本信息

书名：《饭店主管与领班工作知识手册》

13位ISBN编号：9787801622082

10位ISBN编号：7801622081

出版时间：2001-7

出版社：经济管理

页数：124

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

《饭店主管与领班工作知识手册》

内容概要

随着改革开放政策的深入贯彻和我国旅游事业的高速发展，在建设有中国特色社会主义理论的指导下，饭店业的经营管理日益走向规范化、制度化、科学化、现代化，为客人提供了优质的服务。我在多年的实践中体会到，搞好饭店服务业的管理，除了要有坚强的核心领导班子外，最重要的是要有一批成熟精干的基层领导，这就是主管、领班。主管、领班要以身作则，带领员工完成各项任务，他们的工作能力、形象、知识面，反映着饭店的整体素质形象和管理档次水平，在饭店的管理中占有至关重要的地位。本书旨在增强基层领导工作的方法和经验。笔者从实用的角度出发，汇集了有关的知识、方法、经验等内容，供饭店业基层领导学习选用或作为培训教材，也可供饭店业广大员工学习借鉴。

《饭店主管与领班工作知识手册》

书籍目录

第一章 主管与领班的地位和职责 一 地位 二 一般职责第二章 主管与领班的素质 一 政治道德素质 二 心理素质 三 知识素质 四 能力素质第三章 主管与领班的领导方法 一 一般工作方法 二 思想工作的方针、原则和方法 三 领导工作的步骤 四 如何建立领导威信 五 领导的用人观 附录一：主管与领班工作经验录第四章 制度与管理 一 职业道德规范 二 岗位责任制 三 服务质量管理制度 四 “三班教育”制度 五 班组规章制度第五章 提供优质服务的必要条件 一 热情真诚友好 二 高效迅速简便 三 规范优质公道 四 主动周到耐心 五 雅致清洁舒心 六 菜肴美味可口 七 秩序安全放心 八 美的服务形象 九 增强服务意识，掌握服务技能 十 正确处理服务与被服务的关系第六章 感情化服务 一 感情化服务的内涵 二 细微化、超常化服务 三 个性化服务第七章 微笑服务 一 微笑就是财富 二 笑的本质 三 微笑服务的作用 四 微笑的表现形式 五 微笑习惯的培养第八章 优质服务程序安全操作项目 一 总服务各服务 二 客房服务 三 中餐宴会服务 四 会议服务 附录二：客房服务质量检查评分标准 附录三：接待服务人员标准服务规范第九章 员工培训 一 上岗前的培训 二 上岗后的培训 三 考核 四 培训人员应具备的条件 附录四：客户服务知识技能培训提要 附录五：餐饮服务知识技能培训提要

《饭店主管与领班工作知识手册》

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：www.tushu000.com