

<<酒店督导管理10讲>>

图书基本信息

书名：<<酒店督导管理10讲>>

13位ISBN编号：9787211051342

10位ISBN编号：7211051345

出版时间：2006-1

出版时间：福建人民

作者：陈文生

页数：192

字数：161000

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>

## <<酒店督导管理10讲>>

### 内容概要

《酒店督导管理10讲》阐述了酒店督导层（主管、领班）的管理原理、督导角色要求，比较详细地介绍了督导层所运用管理技能，同时对督导层如何进行人力资源管理和产品质量管理作了深入的探讨。

<<酒店督导管理10讲>>

作者简介

陈文生：中国质量认证中心福建评审中心酒店ISO认证首席技术专家；福建省人事厅、福建省委组织部考试中心旅游专业命题专家；福建省旅游局饭店星级评定检查员；福建少旅游干部学校副教授。多家酒店管理顾问和大学客座教授；曾任酒店总经理；著有《现代酒店服务与管理制度》、《

## <<酒店督导管理10讲>>

### 书籍目录

第1讲 酒店管理概述 酒店故事：升旗风波 第一题 酒店与酒店管理概念 第二题 酒店组织与管理层次 第三题 酒店管理理论基础第2讲 酒店督导管理原理 酒店故事：“倒霉”的骆领班 第一题 督导与督导管理的概念 第二题 督导管理的资源 第三题 督导管理的职能和过程 第四题 督导管理的基本制度、手段和方法第3讲 酒店督导人员的角色要求 酒店故事：辛领班“出诊包” 第一题 督导人员的角色定位 第二题 督导人员应具备的角色意识 第三题 督导人员的责任要求 第四题 督导人员的能力要求 第五题 督导人员的领导理论基础第4讲 督导管理的决策和计划 酒店故事：一错再错 第一题 督导管理的决策 第二题 督导管理的计划第5讲 督导管理的组织和指挥 酒店故事：爱动脑筋的麦领班 第一题 督导管理的组织 第二题 督导管理的指挥第6讲 督导管理的协调和控制 酒店故事：面对难以伺候的客人 第一题 督导管理的协调 第二题 督导管理的控制第7讲 督导管理的评估和激励 酒店故事：别开生面的一次竞赛 第一题 督导管理的评估 第二题 督导管理的激励第8讲 督导管理的沟通、指导和培训 酒店故事：气氛活跃的培训课 第一题 督导管理的沟通 第二题 督导管理的指导 第三题 督导管理的培训第9讲 督导层的人力资源管理第10讲 督导层的产品质量管理后记

## &lt;&lt;酒店督导管理10讲&gt;&gt;

## 章节摘录

第一题 酒店与酒店管理概念 一、酒店的概念 酒店的称谓有多种,如饭店、宾馆、旅馆、会所、山庄、度假村、大厦等。

之所以叫法不同,大凡或出于习惯、传统,或出于其特点、特色。

不管称呼如何,它们都有一个共同的特征,即将客房作为主要产品,再辅以其他服务设施。

酒店有别于单纯提供用餐的酒楼或只提供娱乐休闲项目的娱乐城、休闲中心等服务场所。

酒店的简单定义是指为客人提供住宿、饮食的场所。

由于时代的进步,人们消费水平的提高,现代酒店的功能较早期酒店大大增多,其定义也随之复杂起来。

现代酒店是指为客人提供吃、住、行、游、购、娱,以及商务、会议、健身、美容、通讯、金融和委托代办等综合性服务的企业。

在我国改革开放初期,由于社会上餐饮业、娱乐业、休闲业、旅游业等并不发达,早期作为涉外的酒店,为满足接待境外宾客为主的客人需要,其配套设施、服务功能力求周全。

而时至今日,酒店的许多配套设施可以由社会上较发达的相关行业取代,因而近几年酒店在评星条件上,对硬性规定的配套设施相对减少,增加了许多可选择项目,允许不同类型酒店可以根据自身主要目标市场需求选择更具经营需要的服务设施和内容。

甚至缘于此,“经济型”酒店也悄然出现。

经济型酒店的特点是几乎只经营客房这一产品,加上供应早餐,即B&B (Bed & Breakfast),最多增加午、晚的简易套餐。

之所以称其为“经济”,有两层意思,一是就雇主来说,投入经济。

只投资客房,其他项目不做,提供有限服务,或客人的某些一般性需求多由自动设备完成,如增设投币购物机、投币洗衣机、可自行设置叫醒的电话机等,几乎没有所谓“个性化”服务。

.....

<<酒店督导管理10讲>>

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>