

<<酒店总经理实践二十讲>>

图书基本信息

书名：<<酒店总经理实践二十讲>>

13位ISBN编号：9787503226663

10位ISBN编号：7503226668

出版时间：2005-8

出版时间：中国旅游出版社

作者：方伟群

页数：241

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>

## <<酒店总经理实践二十讲>>

### 内容概要

酒店作为一个“以人为中心”的服务企业，每天发生的事件，基本上都是员工对顾客的服务，经理对员工的管理所出现的问题，总经理面对的大量日常事务也无一不与顾客、业主、员工有关。

酒店作为服务行业中的一个环节，永远是一个不易完善，却一直在完善的过程。

《酒店总经理实践二十讲》正是围绕着“人”的问题作一些探索：如何尊重顾客？

如何激励员工？

如何提高管理人员素质？

如何造就培训师队伍等等。

以帮助酒店经理人在服务“人”的问题上不断完善。

## <<酒店总经理实践二十讲>>

### 书籍目录

好用，还是好看?——自序 / 1 理论与实践第一讲 现代酒店经理的角色 ——经理的工作特点和作用 / 3第二讲 如何设计合适的工资制度 / 14第三讲 顾客、员工及酒店文化中轴原理诠释 ——酒店管理理念三则 / 29第四讲 酒店培训制度与培训师 / 43第五讲 论酒店规范化服务及要素 / 51第六讲 酒店管理公司品牌建设与成员酒店营销拓展 / 60 服务管理实例第七讲 首席业务部门——前厅部的特色服务 / 71第八讲 从“带房”和“送行”服务看马斯洛“需求理论”的实践 / 78第九讲 前台接待结账“一站式”的启示 / 88第十讲 话说服务质量管理 / 94 附录：服务质量工作小结范例 / 102第十一讲 谈酒店质管轮训制度 / 120 附录：质管轮训小结范例 / 125第十二讲 酒店安全生产及管理 / 132第十三讲 激励员工的十八种方法 / 142第十四讲 改善实习生管理工作 / 147 探索与讨论第十五讲 酒店例会的一种模式 / 155第十六讲 要重视年终总结工作 / 162 附录：年度工作总结范例(提纲) / 165第十七讲 营销工作创新的一次尝试 / 171第十八讲 酒店面临的新形势和对策 / 182 随想及回顾第十九讲 论现代企业的领导艺术 / 193第二十讲 谈G酒店的投资、管理和服 务 / 201随 笔 京华杂记——夏日游香山 / 229 苏州行——夜访网师园 / 236

## <<酒店总经理实践二十讲>>

### 编辑推荐

酒店作为一个“以人中心”的服务企业，每天发生的事件，基本上都是员工对顾客的服务，经理对员工的管理所出现的问题，总经理面对的大量日常事务也无一不与顾客、业主、员工有关。

酒店作为服务行业中的一个环节，永远是一个不易完善，却一直在完善的过程。

本书正是围绕着“人”的问题作一些探索：如何尊重顾客？如何激励员工？如何提高管理人员素质？如何造就培训师队伍等等。

以帮助酒店经理人在服务“人”的问题上不断完善。

<<酒店总经理实践二十讲>>

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>