

<<成功饭店经理人>>

图书基本信息

书名：<<成功饭店经理人>>

13位ISBN编号：9787563714988

10位ISBN编号：7563714987

出版时间：2007-5

出版时间：旅游教育

作者：程新友

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>

<<成功饭店经理人>>

内容概要

本书分为做好统帅、准备好盔甲、统率好部下、统领战局、赢得胜利五个部分，从角色认知、基本素质、观念意识、情商和智商、时间管理、目标管理、有效沟通、团队建设、积极授权、创新变革等多个方面，具体阐述了在新的形势与环境下，中国饭店经理人应当如何调整思维模式和管理方法，以崭新的管理理念和管理思想迎接新的经济浪潮，打造卓越，迈向成功。

本书具有理论的创新性、内容的科学性、操作的实践性、方法的多样性等特点，便于各旅游饭店参考和操作执行，可作为旅游饭店管理人员的培训教材，也可作为旅游院校学生的参考书籍，同时也可作为旅游饭店员工学习和成为合格饭店职业经理人的行动指南。

<<成功饭店经理人>>

作者简介

程新友：饭店职业经理人，饭店管理培训专家，国际高级职业培训师，兼任多家旅游学院客座教授。从事旅游饭店管理工作十余年，担任过多家高星级饭店总经理及管理顾问等职务，并多次受邀为大型企业做专题培训。

主要研究领域为旅游饭店筹建、诊断与经营策划、创星管理、饭店管理人员培训等。曾在行业报刊上发表过多篇论文，并编著出版了多部旅游与饭店管理方面的书籍。

<<成功饭店经理人>>

书籍目录

第一部分 做好统帅 第一章 用新视角认识饭店经理人 你是一位成功的饭店经理人吗 角色认知 角色意识 饭店职业经理人的基本特征 要掌控权力 什么是权力 权力的三个特点 权力来自于个人魅力 权力的基础 要具备将领的风格 八要八不要 饭店经理人的工作作风 饭店经理人的十大铁律 第二部分 准备好盔甲 第二章 饭店经理人应具备的条件 基本要素 饭店经理人的基本要求 饭店经理人的素质 气质 什么是气质 饭店经理人如何培养自身气质 能力 包容和耐心 培养自信 心态 让失去变得可爱 成功与失败的最大区别 正确的工作态度 减压之道 心态决定成败 第三章 饭店经理人的观念与意识 职业观念 饭店职业道德 饭店职业观念 服务意识 饭店服务意识 饭店优质服务 质量意识 服务质量标准的具体内容 提高饭店服务质量的基本途径 市场意识 具备市场意识 实施全员营销 品牌意识 品牌的释义 品牌的内容 清洁保养意识 清洁保养的专业化 清洁保养的全员化 服从意识 命令统一原则 服从上级 第四章 饭店经理人必备的能力 第五章 学会运用管理理论 第三部分 统率好部下 第六章 饭店经理人的情商与智商 第七章 学做时间的主人 第八章 树立确切目标 第九章 学会有效沟通 第十章 强化团队意识 第十一章 敢于授权, 关于激励 第十二章 留住优秀员工 第四部分 统领战局 第十三章 以学习为利剑 第十四章 以创新为快马 第十五章 将变革进行到底 第十六章 饭店经理人的管理艺术与科学 第五部分 赢得胜利 第十七章 打造成成功饭店经理人 主要参考文献

<<成功饭店经理人>>

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>