

# 饭店督导



[饭店督导 下载链接1](#)

著者:侯明贤

出版者:旅游教育出版社

出版时间:2006-9

装帧:简裝本

isbn:9787563713875

本书分上、下篇。

上篇主要介绍了督导和管理的最基本的管理职能、饭店人必须具备的现代饭店意识、团队建设、人际沟通、组织激励、质量管理、基层培训等内容，是饭店督导应该了解和掌握的基础性的理论和艺术。不懂得这些理论和艺术，要成为一名合格的督导就会成为空中楼阁，要提高淑导的管理水平，也无动力可言，这样只能在低水平上徘徊甚至倒退。对饭店而言，也不可能达到既定的经营目标。

下篇涉及饭店运行中一些主要部门的日常督导管理，如前厅督导管理、客户督导管理、餐饮督导管理、康乐督导管理、厨房督导管理、工程督导管理等，有具体的岗位职责和一些常用的工作表单，也有解决疑难问题的技巧。这部分内容读者可以有重点、有选择地阅读学习。

通过以上内容的学习，学员可在宏观中把握微观，达到高屋建瓴、举一反三、触类旁通的目的。本书具有基础性、前瞻性、艺术性、实用性等特点，体现了理论指导、讲究艺术、实用为主的原则，是现代饭店督导必备的基础用书。

作者介绍:

目录: 上篇

第1章 督导及其管理职能

课前导读

教学目标

第一节 督导概述

第二节 计划职能

第三节 组织职能

第四节 领导职能

第五节 控制职能

第六节 创新职能

本章小结

复习与思考

第2章 团队建设

课前导读

教学目标

第一节 团队概述

第二节 团队建设的发展阶段

第三节 团队建设中督导的主要工作

第四节 团队精神

第五节 学习型组织

本章小结

复习与思考

第3章 人际沟通

课前导读

教学目标

第一节 人际沟通概述

第二节 有效沟通的要义

第三节 沟通指导

第四节 360度人际沟通艺术

本章小结

复习与思考

第4章 组织激励

课前导读

教学目标

第一节 激励概述

第二节 激励的基本原理

第三节 激励技能

第四节 制度激励

本章小结

复习与思考

第5章 质量管理

课前导读

教学目标

第一节 服务质量概述

第二节 宾客对服务质量的评价

第三节 服务质量管理

第四节 宾客投诉处理艺术

本章小结

复习与思考

第6章 基层培训

课前导读

## 教学目标

第一节 基层培训概述

第二节 基层培训流程

第三节 培训的关键——需求分析

第四节 培训的难点——效果评价

本章小结

复习与思考

下篇

课前导读

## 教学目标

第一节 工作职责和内容

第二节 各种单据的基本知识

第三节 解决疑难问题的技巧

本章小结

复习与思考

第8章 客房督导管理

课前导读

## 教学目标

第一节 工作职责和内容

第二节 各种单据的基本知识

第三节 解决疑难问题的技巧

本章小结

复习与思考

第9章 餐饮督导管理

课前导读

## 教学目标

第一节 工作职责和内容

第二节 各种单据的基本知识

第三节 服务质量的控制

第四节 解决疑难问题的技巧

本章小结

复习与思考

第10章 康乐督导管理

课前导读

## 教学目标

第一节 工作职责和内容

第二节 各种单据的基本知识

第三节 解决疑难问题的技巧

本章小结

复习与思考

第11章 厨房督导管理

课前导读

## 教学目标

第一节 工作职责和内容

第二节 各种单据的基本知识

第三节 菜点异物的控制

第四节 厨房意外事故的预防

第五节 特殊事故的处理办法

本章小结

复习与思考

第12章 工程督导管理

课前导读

## 教学目标

第一节 饭店设备系统

[第二节 岗位职责规范](#)

[第三节 解决疑难问题的技巧](#)

[本章小结](#)

[复习与思考](#)

[参考资料](#)

• • • • • (收起)

[饭店督导 下载链接1](#)

[标签](#)

[评论](#)

---

[饭店督导 下载链接1](#)

[书评](#)

---

[饭店督导 下载链接1](#)