

<<酒店管理新思维>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理新思维>>

13位ISBN编号：9787301128107

10位ISBN编号：730112810X

出版时间：2007-11

出版地点：北京大学

作者：程新友

页数：212

字数：220000

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>

## <<酒店管理新思维>>

### 内容概要

争天下者，必先争人。

酒店的竞争从根本上说是人的竞争。

酒店的生存与发展取决于酒店管理者的意识。

只有酒店管理者的意识达到了一定的境界之后，酒店的各项管理工作才能达到相应的水平；只有把新的理念变成酒店全体员工的一致行动时，才能产生巨大的推动力。

在新的发展环境和竞争形势下，酒店管理者应具备的意识包括：职业意识、服务意识、市场和品牌意识、质量意识、团队意识、人本意识、安全与清洁保养意识、学习与创新意识、服从意识、时间意识、问题意识、经营和效益意识。

本书从理论与实践的紧密结合上阐明了现代酒店管理者必须具备的意识，帮助酒店的中基层管理人员在管理实践中步步提高，为担负更重要的职责打下坚实的基础。

作者讲授的同名课程，深受广大学员的欢迎。

## <<酒店管理新思维>>

### 作者简介

程新友，酒店职业经理人，酒店管理培训专家，国际高级职业培训师，兼任多家旅游学院客座教授，北京时代光华公司特聘高级培训师。

从事酒店管理工作十余年，担任过多家高星级酒店总经理及管理顾问等职，并受邀为多个省、市旅游局旅游培训中心、旅游院校、高星级酒店、银

## <<酒店管理新思维>>

### 书籍目录

前言  
意识之一 职业意识 以酒店为生 有良好的职业道德 掂掂你有几斤几两 树立个人品牌 对酒店忠诚 具有酒店职业观念 忠于职守 职场上你是哪种人 管理者必备之思路、习惯、心态、才能 思路决定出路 习惯决定行为 心态决定命运 才能决定成就  
意识之二 服务意识 酒店服务新认识 酒店服务与服务层次 酒店服务的基本要求 “五心”服务  
优质服务新理念： 哪些服务方式受宾客欢迎 个性化服务 细微化服务 人性化服务 超值化服务 恰到好处的服务 “金钥匙”服务 树立服务意识 宾客是我们的领导和朋友 宾客永远是对的 视宾客为酒店最重要的财富 酒店管理者的服务意识 提供优质服务 理解宾客的需求 把握宾客的心理 超越宾客的期望 实现酒店的目标  
意识之三 市场和品牌意识  
意识之四 质量意识  
意识之五 团队意识  
意识之六 人本意识  
意识之七 安全与保养意识  
意识之八 学习与创新意识  
意识之九 服从意识  
意识之十 时间意识  
意识之十一 问题意识  
意识之十二 经营和效益意识  
主要参考文献

<<酒店管理新思维>>

媒体关注与评论

本书是作者多年来看、听、学、思的结果，也是作者长期从事酒店经营管理实践的探索与总结。它既阐述了现代酒店管理者必须具备的意识，又指明了酒店经营管理的基本思路；既有理论的分析，又有经验的提炼。

——浙江大学旅游学院教授 开元旅业集团副总裁 邹益民

## <<酒店管理新思维>>

### 编辑推荐

意识决定行动，思路决定出路。

现代酒店要在激烈的市场竞争中确立竞争优势，实现可持续发展，首先必须具有先进的理念，并用它指导酒店的经营管理实践。

《酒店管理新思维》从理论与实践的紧密结合上阐明了现代酒店管理者必须具备的意识，帮助酒店的中基层管理人员在管理实践中步步提高，为担负更重要的职责打下坚实的基础。

作者讲授的同名课程，深受广大学员的欢迎。

<<酒店管理新思维>>

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>