

# 《现代旅游服务业督导管理》

## 图书基本信息

书名：《现代旅游服务业督导管理》

13位ISBN编号：9787503223464

10位ISBN编号：7503223464

出版时间：2004-5

出版社：中国旅游出版社

作者：艾民,蔡树棠

页数：330

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《现代旅游服务业督导管理》

## 内容概要

《现代旅游服务业督导管理》由中国旅游出版社出版。

# 《现代旅游服务业督导管理》

## 书籍目录

序言第一篇 督导与管理——督导的概述 第一章 督导的理念 一、什么是督导 二、什么人能成为督导 三、督导的重要性 四、督导的基本功能 五、督导的技能 六、督导管理课程 七、自我测验 第二章 从饭店主管谈起——督导的地位、特点和作用 一、主管在饭店中的位置 二、主管的四个特点 三、主管的四个作用 四、主管需要注意的问题第二篇 实施正确领导——督导的根本 第三章 督导的开始——制定计划 一、没有计划就没有督导管理 二、督导常用短期和单项计划 三、计划的四个要素 四、如何制定计划 五、执行计划要注意的问题 六、案例作业——制定切实可行的目标 第四章 用好人，管好事——把督导管理落实到实处 一、督导怎样预测劳动力需求 二、用人标准的三要素 三、怎样进行面试 四、面试的步骤和注意事项 五、慎重进行选择 六、合理安排上岗 第五章 决定和处理具体——督导的日常工作 一、做决定是为了解决问题 二、业务决定——督导的日常工作 三、决定取决于信息状况 四、先要明确的三个问题 五、采取决定的八个步骤 六、影响决定的直接因素 七、社会环境对决定的影响 八、做决定要注意的六个问题 九、分析和决定问题的一些方法 第六章 怎样才能做到督导正确，指挥得当第三篇 保证服务质量——督导的重点 第七章 督导管理的重点——保证质量，使顾客满意 第八章 掌握服务特点，适应顾客需要 第九章 迈向优质服务四步 第十章 心有标准，手有足度——服务质量的督导控制 第十一章 使每一个员工都服务到位 第四章 处好人际关系——督导的关键 第十二章 多倾听，常通气，好商量——督导如何处好人际关系之一 第十三章 尊重，认同，支持，奖励——督导如何处好 第十四章 适应特点，调整风格——督导如何处好 第十五章 妥善解决员工的问题和矛盾——督导如何处好人际关系之四 第五章 抓好团队建设——督导的基础 第十六章 底子需厚，基础要牢——员工培训是督导的基础工作 第十七章 人心齐，泰山移——全力抓好团队建设 第十八章 不断提高领导水平和工作方法测验答案主要参考书目

# 《现代旅游服务业督导管理》

## 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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)