**旅管院校师资培训——酒店管理实战游学班**

**【项目背景】**

随着社会经济发展、国内外形势变化与技术变革，我国酒店行业发展面临众多新趋势、新机遇和新挑战，亟需大量适用型酒店专业人才。相应对于全国酒店院系的师资能力则有更高的要求，除了专业理论知识的必要基础之外，更重要与时俱进的视野与贴合酒店行业需求的实践能力。目前，酒店管理专业的老师们理论功底坚实，但酒店运营管理实践经验相对薄弱。基于此，智通汇博酒店管理商学院特开设“酒店管理实战游学班”。通过理论和实践的有机结合，帮助广大教师提升酒店实践经验，使教学内容更前沿化，与现代酒店人才需求相匹配，使酒店管理教育与酒店行业同频共振。

**【培训对象】**

旅管院校教师

**【培训目标】**

* 拓宽视野：了解酒店业新形势、新技术、新方法
* 创新理念：掌握契合酒店外部市场与内部经营的新理念
* 提升能力：全方位提升酒店各部门各岗位的运营管理能力
* 积累经验：通过酒店高管讲授及实地考察学习，从硬件设施到运营管理积累大量教学实践案例

**【培训活动】**

1. **实战管理专题培训**

精选酒店运营管理核心专题，由一线实战管理经验丰富的业界资深高管亲自授课，采用理论讲授、交流座谈、管理沙盘等多种高效课堂方式，快速、深入地传授酒店行业最新动态与经营管理方法。

**建议专题（可根据不同院校实际培训需求进行调整）**

**专题一、中国酒店行业现状分析与发展趋势**

1. 酒店行业发展现状分析
2. 酒店行业发展趋势分析
3. 酒店业的第四次浪潮

**专题二、现代酒店前厅运营管理与创新服务**

1. 前厅部组织架构优化
2. 前厅员工面貌管理
3. 前厅接待管理
4. 前厅预订管理
5. 前厅环境管理
6. 前厅流程标准制度管理
7. 投诉处理技巧
8. 前厅部创新服务

**专题三、现代酒店客房管理与创新服务**

1. 现代酒店客房服务与技能标准程序
2. 酒店客房服务模式升级
3. 客房流程标准制度管理
4. 酒店精细化管理
5. 现代酒店客房管理创新思维
6. 客房用品管理与设施设备保养维护
7. 客房节能降耗方法
8. 安全消防与突发事件处理

**专题四、现代餐饮创新服务与管理实战**

1. 餐饮前厅服务接待流程
2. 餐饮八大服务技能
3. 餐饮精细化管理与创新服务
4. 餐饮宴会服务
5. 创新菜单设计
6. 餐饮厨政管理与安全消防
7. 餐饮现场管理
8. 现代餐饮经营管理模式与思维创新

**专题五、酒店人职业形象塑造与卓越服务模式打造**

1. 酒店人阳光心态塑造
2. 酒店服务必知的十项意识
3. 塑造魅力职场人
4. 服务接待礼仪
5. 酒店沟通礼仪
6. 全岗位服务语言
7. 打造卓越服务的流程及标准
8. 卓越服务5大策略
9. 打造卓越服务的技巧与要诀

**专题六、现代酒店营销管理**

1. 互联网时代现代科技在酒店中的运用
2. 新时期酒店营销创新方法
3. 大数据与移动互联网
4. 全员服务营销攻略

**专题七、现代酒店人事管理**

1. 酒店人力资源六大模块
2. 新劳动法在酒店中的运用

**专题八、TTT培训师培训与考核**

1. 培训课程设计与开发
2. 培训实施与评估
3. 培训评估与跟踪
4. 讲师授课展示技巧——现场

1. **标杆酒店游学考察**

进驻标杆酒店实地参观考察体验，与酒店管理高层深度交流学习。

**部分参研酒店列表：**

洲际皇冠假日酒店、昆泰嘉华酒店、中建雁栖湖景酒店、北京5L饭店、东方花园饭店、秋果酒店、亚朵酒店，等等。

1. **酒店业务部门实战演练**

进驻酒店与各部门经理深入座谈，到不同岗位进行实操训练、现场观摩与深入交流。亲身体验标杆酒店各岗位上的工作流程及工作方式，在实践中学习专业实用的新知识、新理念、新技能。

**【培训时间】**

共7天，其中：

* 理论教学与考核：4天
* 轮岗实训：2天
* 酒店参研：1天（2家五星级酒店）

**【经典客户】**

中瑞酒店管理学院、长春公共关系学院、安徽安庆职业技术学院、黑龙江省穆棱市职业教育中心、山东潍坊职业技术学院、北京林业大学、北京社会管理职业学院、井冈山职业技术学院、国家林业局管理干部学院，等等。（学校大门楼展示）

**【报名方式】**

**1、团队报名：**随时独立开班。

**2、报名电话：400-06106586**