

<<酒店入职9节课>>

图书基本信息

书名：<<酒店入职9节课>>

13位ISBN编号：9787211050178

10位ISBN编号：7211050179

出版时间：2005-6

出版时间：福建人民

作者：陈文生

页数：186

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>

<<酒店入职9节课>>

内容概要

《现代酒店入职9节课》集中了作者近几年收集的不同类型酒店实际发生的案例，从管理、营销角度以全新理念作鞭辟入里的分析评说，对酒店服务、管理、营销有直接指导作用。我国著名酒店专家王大悟先生对《现代酒店入职9节课》作了高度评价。

《现代酒店入职9节课》从酒店日常管理需要出发，对总经理层次的岗位职责与权限以及总经理主持的会议制度作了，较为详尽的介绍：对前后台各部门的任务、组织机构以及各岗位任职条件、工作关系和岗位职责作了详细说明；同时对各部门主要工作流程、规程、规范和标准，主要规章制度，主要工作表单作了比较全面的介绍。

《现代酒店入职9节课》对中小型酒店的管理工作走向专业化、规范化、制度化有着直接的指导意义和借鉴作用，是一本酒店经营管理者必备的工具书。

国家旅游局质量规范与管理司副司长张润钢先生为《现代酒店入职9节课》作序。

<<酒店入职9节课>>

作者简介

陈文生，中国质量认证中心福建评审中心酒店ISO认证首席技术专家；
福建省人事厅、福建省委组织部考试中心旅游专业命题专家；
福建省旅游局饭店星级评定检查员；
多家酒店管理顾问和大学客座教授；
曾任酒店总经理；
现就职于福建省旅游干部学校。

著有《现代酒店服务与管理制度》、《酒店案例与评论》、《饭店服务知识》和《饭店督导原理与技巧》等书。

<<酒店入职9节课>>

书籍目录

第一课 酒店概述

- 1.酒店的概念、性质和知识构成
- 2.酒店的分类和等级
- 3.酒店组织
- 4.现代酒店集团

第二课 酒店的特点

- 1.酒店产品特点
- 2.酒店经营特点
- 3.酒店管理特点
- 4.酒店的发展趋势

第三课 酒店行业意识

- 1.宾客意识
- 2.服务意识
- 3.产品质量意识
- 4.员工从业意识

第四课 酒店礼貌规范

- 1.礼貌
- 2.酒店员工的礼貌用语
- 3.酒店员工的仪容仪表
- 4.酒店员工的行为举止

第五课 酒店员工守则与奖惩条例

- 1.员工守则
- 2.奖惩条例

第六课 酒店各部门组织概况

- 1.业务部门
- 2.职能部门
- 3.辅助部门

第七课 基层员工素质要求与岗位职责

- 1.前台部门员工素质要求与岗位职责
- 2.后台部门员工素质要求与岗位职责

第八课 前台部门主要服务工作流程

- 1.前厅部主要服务工作流程
- 2.客房部主要服务工作流程
- 3.餐饮部主要服务工作流程
- 4.康乐部主要服务工作流程

第九课 常见问题处理规则

- 1.公共常见问题处理
- 2.前厅部常见问题处理
- 3.客房部常见问题处理
- 4.餐饮部常见问题处理

附录1 餐厅宴会座次图

附录2 餐台席面摆台图

附录3 主要国家或地区直拨电话代码及时差

附录4 中外主要节日英汉对照

<<酒店入职9节课>>

章节摘录

酒店在我国有多种称谓，如宾馆、旅馆、饭店，有的酒店为反映其特点，又称大厦、山庄、别墅、会馆或度假村，有的甚至还保留过去政府为接待而设的招待所名称等等。这里既有传统的称呼，也有不同地域习惯的称呼，如北方多称饭店，而南方多叫酒店。酒店的英文HOTEL一词源于法语，意为贵族在乡下招待宾客的别墅，后来欧美的酒店业就沿用了这一名称。

别墅是指人们的“第二个家”，我们常说酒店是客人的家外之“家”，应给客人以宾至如归之感，可见HOTEL一词作为酒店称呼是何等的贴切。

酒店的简单定义是指为旅客提供住宿、饮食的场所。

由于时代的进步，现代酒店的功能较早期酒店大大增多，因而现代酒店除了满足旅客住宿、饮食的基本需要外，还提供娱乐、购物、交通、游览、健身、美容、通讯、金融、商务、会议等各种设施和服务，使旅客更觉方便、周到、舒适，旅客几乎所有的生活需要在酒店都可以得到满足，所以酒店又有“城中之城”之称。

早期酒店本是为出门旅客所建，故将之作为旅游业支柱之一，而现代的酒店不仅能满足出门旅客的多种需要，同时也能为当地消费者提供多种服务。

可以这样说，现代酒店是指向宾客提供吃、住、行、游、购、娱以及商务、会议、健身、美容、通讯、金融和委托代办等综合性服务的企业。

<<酒店入职9节课>>

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>