

<<酒店管理师>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理师>>

13位ISBN编号：9787504578006

10位ISBN编号：7504578002

出版时间：2009-4

出版时间：中国劳动

作者：人力资源和社会保障部教材办公室 编

页数：194

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>

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 前言

科技日新月异,我国产业结构调整与企业技术升级不断加快,新职业和新岗位也不断涌现,能不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍,已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。

一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求,纷纷提升人才培养规格与培养标准,从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变,从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变,职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。

为了适应新形势,更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要,我们根据地方、行业和企业实际,组织编写了一批具有地方、行业特色,满足企业需求,或面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点: 在编写原则上,突出以职业能力为核心。

教材编写贯穿“以企业需求为导向,以职业能力为核心”的理念,结合企业实际,反映岗位要求,突出新知识、新技术、新工艺、新方法,注重职业能力培养。

凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能,均作详细介绍。

在使用功能上,注重服务于培训和鉴定。

根据职业发展的实际情况和培训需求,教材力求体现职业培训的规律,反映地方、行业和企业职业技能鉴定考核的基本要求,满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上,采用分级模块化编写。

纵向上,教材按照职业资格等级单独成册,各等级合理衔接、步步提升,为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。

横向上,教材按照职业功能分模块展开,安排足量、适用的内容,贴近生产实际,贴近培训对象需要,贴近市场需求。

在内容安排上,增强教材的可读性。

为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象,同时也便于培训对象迅速抓住重点,提高学习效率,在教材中精心设置了“培训目标”“特别提示”等栏目,以提示应该达到的目标,需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。

编写教材有相当的难度,是一项探索性工作,教材中存在不足之处在所难免,恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见,以便修订时加以完善。

## <<酒店管理师>>

### 内容概要

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写，从职业能力培养的角度出发，力求体现职业培训的规律，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材在编写中贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，采用模块化的编写方式。全书分为八个模块单元，主要内容包括酒店概述、酒店管理基础理论、酒店职业道德、酒店服务礼仪、酒店服务心理、酒店饮食文化、酒店相关管理法规、酒店英语等。

每一单元内容在涵盖酒店管理师职业技能鉴定考核基本要求的基础上，详细介绍了本职业岗位工作中要求掌握的最新实用知识。

本教材可作为酒店管理师职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生参考，以及相关从业人员参加就业培训、岗位培训使用。

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 书籍目录

第1单元 酒店概述 第一节 酒店业与酒店产品 一、酒店的概念 二、酒店的作用 三、酒店产品及其特征 第二节 酒店的产生与发展 一、世界酒店业的产生与发展 二、中国酒店业的产生与发展 第三节 酒店的分类与等级 一、酒店分类的目标与意义 二、酒店分类的方法 三、酒店等级的划分 第四节 酒店的功能和结构布局 一、酒店功能和结构布局的原则 二、前台接待部分的功能和结构布局 三、后台供应部分的功能和结构布局

第2单元 酒店管理基础理论 第一节 酒店管理概述 一、酒店管理的含义 二、酒店管理的内容 第二节 酒店管理职能 一、计划职能 二、组织职能 三、指挥职能 四、协调职能 五、控制职能 第三节 酒店管理的理论基础 一、科学管理理论 二、行为科学理论 三、现代管理理论

第3单元 酒店职业道德 第一节 职业道德与酒店职业道德 一、职业道德的概念和基本内容 二、酒店职业道德的概念和作用 第二节 酒店职业道德行为规范 一、职业道德行为规范基本知识 二、酒店业职业道德行为规范 第三节 酒店职业道德评价标准和修养方法 一、酒店职业道德的培养 二、职业道德评价的标准 三、职业道德评价的方式 四、培养职业道德修养的概念和方法

第4单元 酒店服务礼仪 第一节 酒店服务礼仪概述 一、酒店服务礼仪的概念 二、酒店服务礼仪的作用 第二节 酒店员工的服饰礼仪 一、酒店员工着装的基本原则 二、酒店员工的服饰礼仪内容 第三节 酒店员工的仪容礼仪 一、酒店员工化妆的原则 二、酒店员工的仪容修饰 第四节 酒店员工的仪态礼仪 一、酒店员工的站姿 二、酒店员工的坐姿 三、酒店员工的走姿 四、酒店员工的蹲姿 五、酒店员工的手势仪态 六、酒店员工的表情仪态

第5单元 酒店服务心理 第6单元 酒店饮食文化 第7单元 酒店相关管理法规 第8单元 酒店英语

## &lt;&lt;酒店管理师&gt;&gt;

## 章节摘录

第1单元 酒店概述 第一节 酒店业与酒店产品 培训目标 了解酒店的概念和作用  
了解酒店产品及其特征 一、酒店的概念 酒店(hotel)一词源于法语,原指招待宾客的别墅。  
在英文中,“hotel”是人们通常讲的较大型的酒店,而“inn”则指较小型的酒店。  
在中文中,酒店是较正式的说法,饭店、宾馆与酒店同义。  
概括酒店的本质内容,对现代酒店的概念可以做如下界定:酒店是指以建筑物及其设施、设备为凭借,向各类宾客提供食宿、娱乐、购物、消遣、通信、商务、旅行服务,从而获得经济效益和社会效益的综合性经济实体。  
这里所说的酒店不是指酒家、酒楼、餐馆、餐厅、饭庄、饭馆等专营饮食业务的经济实体,有人往往把这类实体与酒店混为一谈,其实这是一种误解。  
事实上,酒店首先是一种住宿服务设施,即酒店无论简陋还是奢华,必须具有住宿服务功能,否则便不能称为酒店。  
具备住宿服务功能是酒店区别于其他类型服务企业的主要特点。  
酒店可以是仅提供住宿服务的简易设施,也可以是豪华高档、功能齐全,具有住宿、餐饮、娱乐、购物、商务、休闲等服务功能的大型综合设施。  
酒店作为一种服务企业,应该具备以下基本条件: 1. 是一座设备完善的建筑物 酒店建筑物是向宾客提供食宿空间与服务的有形依托,酒店建筑物及其设备的完善是现代酒店的基本硬件要求,没有建筑实体,或者建筑设施不完善,就无法建成酒店。

<<酒店管理师>>

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>