第一图书网, tushu007.com

<<现代酒店入职必读>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店入职必读>>

13位ISBN编号：9787805218274

10位ISBN编号：7805218277

出版时间：2003-2

出版时间：广东旅游出版社

作者：姜培若

页数：137

字数：100000

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

内容概要

本书从入职酒店的基础知识入手，重在入行知识的启蒙教育，由浅入深，循序渐进，意在使新员工经过短时间的入职培训，即可进入酒店工作岗位，本书内容主要包括酒店基础知识，酒店意识、酒店员工的职业道德与礼貌修养，酒店的电话接听与服务、酒店与员工的劳动关系、酒店员工手册、酒店消防常识、酒店入职英语等等，文字通俗，实用性强。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

姜培若，男，毕业于香港理工大学酒店及旅游业管理专业，获硕士学位。
曾先后担任中国内地及香港特区多家高星级酒店总经理及筹建办主任，具有丰富的现代酒店经营管理常识及经验。
现任香港京华国际酒店总经理。
出版有《银都酒店岗位操作细则》一书。

<<现代酒店入职必读>>

书籍目录

前言第一章 酒店的基本知识 第一节　酒店的基本概念 第二节　酒店的服务项目和基本设施 第三节　酒店的机构设置与基本岗位职责 思考题第二章 酒店意识 第一节　服务意识 第二节　客人意识 第三节　服务质量意识 思考题第三章 酒店员工的职业道德与礼貌修养 第一节　酒店员工的职业道德 第二节　酒店员工的礼貌修养 第三节　酒店员工的礼仪礼貌要求 第四节　国内外忌讳常识 思考题第四章 酒店员工的电话接听与服务第五章 酒店员工的卫生常识第六章 酒店与员工的劳动关系第七章 酒店的员工手册第八章 酒店消防常识第九章 入职基础英语

章节摘录

第一章　酒店的基本知识　　酒店的基本概念　　酒店，英文称HOTEL。
在我国，由于地域和习惯上的差异，有“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“度假村”、“旅游山庄”等多种不同的称呼。
为了教学上的方便，本书统一称作酒店。
　　一、酒店的基本定义　　什么是酒店？
酒店是以大厦或特定的建筑物为凭借，通过经营客房、餐饮、娱乐等设施及与之有关的多种服务项目，向客人提供服务的一种专门场所。
确切地说，酒店就是利用空间的设备、设施、场所和一定的消费性物质资料，通过接待服务，来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需求，而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。
　　二、酒店的分类和等级划分　　根据国家旅游局的规定，以接待外国人、华侨、外籍华人、港澳台胞为主的酒店通称为旅游饭店，其等级由五颗五角星代表五个不同的等级标准，星的数量越多，其档次则越高。
即：用一颗五角星表示一星级的酒店，用两颗五角星表示二星级的酒店，用三颗五角星表示三星级的酒店，用四颗五角星表示四星级的酒店，用五颗五角星表示五星级的酒店，酒店的最高星级为五星级。
　　酒店星级的划分是以酒店的建筑、装饰、设施、设备的豪华程度及管理、服务水准为依据的，具体的评定办法是按照国家旅游局颁发的设施设备评定标准、设施设备维修保养评定标准、清洁卫生的评定标准、服务质量的评定标准、宾客意见评定标准等五项标准执行。
　　酒店的星级评定，由国家旅游局和省、市旅游局旅游涉外酒店星级评定委员会组织评定，由国家旅游局统一颁发星级证书和星牌。
　　第二节 酒店的服务项目和基本设　　一、酒店的服务项目　　酒店服务的项目，是衡量酒店星级标准一个重要部分。
一般情况下，星级越高，服务项目应越多、越全。
从总体的项目来讲，有以下几个方面：　　1．接待服务项目　　如停车、行李运送、问询、外币兑换服务；电话、电传、电报、图文传真服务；打字、复印、秘书、翻译服务；租车、订票、医务及各种会议接待服务；贵重物品存放服务等等。
　　2．客房服务项目　　如客房出租及房内冷热水供应，电话、电视、唤醒服务，洗衣、熨烫、客房酒水服务等等.　　3．餐饮服务项目　　包括：中餐、西餐、风味餐、自助餐、宴会、酒会、咖啡厅、酒吧及客房送餐服务等等。
　　4．娱乐服务项目　　如歌舞厅、保龄球、桌球、网球、游泳池、健身、美容、美发、桑拿浴或蒸汽浴、按摩、棋牌、电子游艺等等。
　　5．商场服务项目　　出售各种商品，例如：　日用品、食品、工艺品、文化用品、服装、图书、鲜花等。
　　6．汽车出租服务项目　　旅游汽车出租、商务租车服务等等。
　　7．其它服务项目　　如幼儿托管、宠物托管等等。
　　二、酒店的基本设施　　酒店的基本设施决定了一个酒店的接待能力和条件，酒店设施的价值标准和数量标准决定了酒店的档次。
无论酒店的档次如何，其基本的设施应具备以下几个方面：　　1．前台接待设施　　具有与本酒店规模与标准相适应的前台接待条件，包括前台接待大厅、总服务台（含接待处、问询处）、收银台、商务中心、贵重物品保险柜、大堂副理接待处、楼层电梯等。
　　……

编辑推荐

从入职酒店的基础知识入门　尽快达到酒店所要求的基本素质　让你3-5天即可进入酒店的工作岗位

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