

# 《酒店管理师》

## 图书基本信息

书名：《酒店管理师》

13位ISBN编号：9787504578310

10位ISBN编号：7504578312

出版时间：2009-7

出版社：中国劳动社会保障出版社

作者：人力资源和社会保障部教材办公室

页数：219

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)

## 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，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

《酒店管理师(4级)(前厅与客房管理类)》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。全书分为十二个模块单元,主要内容包括前厅部概述、客房预订业务、总台接待业务、前厅服务、前厅部销售管理、客房部概述、客房卫生管理、对客服务管理、客房设备用品管理、布草房与洗衣房管理、客房部安全管理、客房部预算管理。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。

《酒店管理师(4级)(前厅与客房管理类)》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。

《酒店管理师(4级)(前厅与客房管理类)》可作为前厅与客房管理类酒店管理师(四级)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。

## 书籍目录

- 第1单元 前厅部概述 第一节 前厅部的地位、作用与任务 一、前厅部的地位与作用 二、前厅部的任务 三、前厅部业务特点 第二节 前厅部的组织机构 一、设置原则与机构组成 二、前厅部的岗位职责
- 第2单元 客房预订业务 第一节 预订的方式与种类 一、预订方式 二、预订种类 第二节 客房预订程序 一、受理预订 二、确认预订 三、预订记录存档 四、预订变更与取消 五、抵店前的准备工作 六、预订控制 第三节 网络预订与预订推销 一、网络营销概述 二、酒店订房网络系统的优势及分类 三、主要预订系统 四、预订推销
- 第3单元 总台接待业务 第一节 总台接待业务概述 一、接待准备工作 二、客房状况控制 第二节 入住接待程序 一、散客入住接待程序 二、团队入住接待程序 三、接待工作中常见问题及对策
- 第4单元 前厅服务 第一节 礼宾服务 一、迎送宾客 二、行李服务 三、委托代办服务 第二节 金钥匙服务 一、金钥匙概述 二、金钥匙的作用 三、中国酒店金钥匙会员的任职资格和素质要求 四、中国酒店金钥匙服务项目 第三节 问讯留言服务 一、问讯服务 二、留言服务 三、客房钥匙的控制 四、邮件服务 第四节 结账服务 一、客账管理 二、外币兑换业务 三、贵重物品保管 第五节 电话总机与商务中心服务 一、总机服务项目及服务规程 二、商务中心主要服务项目及服务规程 第六节 商务楼层服务 一、硬件设施要求 二、服务要求
- 第5单元 前厅部销售管理 第一节 客房销售基础知识 一、客房销售要求与方法 二、客房销售技巧 第二节 房价管理 一、客房价格构成 二、客房定价目标 三、影响房价制定的因素 四、常用的定价方法 五、客房经营统计分析
- 第6单元 客房部概述 第一节 客房部的地位、作用与任务 一、客房部的地位和作用 二、客房部的主要任务 三、客房部的业务特点 第二节 客房部的机构设置与岗位职责 一、客房部的机构设置 二、客房部的编制定员 三、客房部主要岗位职责
- 第7单元 客房卫生管理 第一节 清洁剂与清洁设备 一、清洁剂的种类及用途 二、清洁剂的使用 三、清洁器具的种类与用途 四、主要清洁器具的使用及保养要求 第二节 客房的日常清扫整理 一、客房清扫的准备 二、客房清扫的程序 三、客房清扫的规定和报告事项 第三节 客房的计划卫生 一、客房计划卫生的内容 二、计划卫生的管理 第四节 公共区域的清洁保养 一、公共区域清洁保养制度 二、公共区域清洁保养质量标准 三、检查督导
- 第8单元 对客服务管理 第一节 对客服务的模式 一、设立楼层服务台 二、设立客房服务中心 三、既设立客房服务中心，又设立楼层服务台 第二节 对客服务的程序规范 一、楼层服务的基本要求 二、楼层接待程序 第三节 针对性服务 一、宾客需求的几种心理 二、VIP住客 三、商务客人 四、会展旅游者 五、疗养型旅游者 六、观光旅游者 七、蜜月旅游者 八、老弱病残客人 九、长住客人 第四节 客房服务工作管理 一、客房服务工作管理的任务 二、客房服务管理工作的内容
- 第9单元 客房设备用品管理 第一节 客房设备管理 一、客房设备的合理配置 二、客房设备的管理与更新改造 三、客房设备设计与趋势 第二节 客房用品管理 一、客房用品的分类和选择 二、客房用品消耗定额的制定 三、客房用品的日常控制 四、客房用品的管理 五、酒店客房用品设计及其趋势
- 第10单元 布草房与洗衣房管理 第一节 布草房管理 一、布草的分类与选择 二、布草的日常控制 三、员工制服的管理 第二节 洗衣房管理 一、棉织品的洗涤 二、客衣及员工制服的洗涤 三、洗衣房的日常管理
- 第11单元 客房部安全管理 第一节 客房部安全管理概述 一、客房安全的概念 二、客房安全的重要性 三、客房安全管理的特点 四、安全工作的基本原则 五、客房安全管理的任务 六、客房安全设施的配置 第二节 防火与防盗 一、防火工作 二、防盗工作 第三节 其他事故的处理与防范 一、客人伤、病的处理 二、住客死亡处理 三、住客醉酒处理 四、侵犯骚扰事件的处理 五、意外事故的防范
- 第12单元 客房部预算管理 第一节 客房部预算的编制 一、客房预算的意义 二、编制预算的原则 三、客房预算的编制方法 第二节 客房部预算的控制与分析 一、客房部预算的控制 二、客房部预算的分析

第1单元 前厅部概述 第一节 前厅部的地位、作用与任务 培训目标 认识前厅部的地位与作用 了解前厅部的工作任务 掌握前厅部业务特点 一、前厅部的地位与作用 前厅部的地位与作用是与它所承担的任务相联系的，前厅部担负着销售客房及酒店其他产品的重任，对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。因此，对服务人员的素质要求较高，要求能够为客人提供优质高效的服务。前厅部在酒店的经营管理中占有举足轻重的地位，这与其业务复杂，接触面广的特点密切相关。

1. 前厅部是酒店的“窗口”，反映酒店的整体服务质量 一家酒店服务质量和档次的高低，某种程度上从前厅部就可以反映出来。有人把前厅誉为酒店的“窗口”，它的好坏不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光、设施设备等硬件，更取决于前厅部员工的精神面貌、工作效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性等软件。

2. 前厅部是酒店信息中心和对客服务协调中心 由于前厅部与客人有着最广泛的接触，从而可以及时收集到客人对酒店管理和服务的意见及信息反馈，并传达给酒店质检部门进行有针对性和有成效的分析，为制定改进管理和提高服务的措施提供了第一手资料。前厅部是酒店的信息中心，它所收集、加工和传递的信息是酒店管理者进行科学决策的依据。前厅部每天都要接触大量有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息，通过统计分析，及时将整理后的信息向酒店决策管理机构汇报，并与有关部门协调沟通，采取对策。前厅部管理人员还经常参与客房营销分析和预测活动，进行月、季和年度的销售统计分析，提出改进工作和提高服务水平的有关建议。例如在国外的一些酒店里，管理者就是根据前厅部所提供的客人的预订信息来决定未来一个时期内房价的高低。因此，前厅部的工作可以为酒店管理层的决策提供依据。

# 《酒店管理师》

## 精彩短评

- 1、实用。
- 2、弥补专业的理论性
- 3、自学参考
- 4、帮朋友订的，她很喜欢，当当网速度超快。

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