

# 《酒店基础知识》

## 图书基本信息

书名：《酒店基础知识》

13位ISBN编号：9787807664703

10位ISBN编号：7807664703

出版时间：2013-3

出版社：广东旅游出版社

页数：242

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)

# 《酒店基础知识》

## 内容概要

《新思维中职中专旅游精品教材:酒店基础知识》是一本针对中职中专旅游酒店专业的教材，也适合酒店相关人员的培训使用。是由多年从事酒店管理教学的职校教师，根据其经验结合现代酒店特点所编，系统地介绍了关于酒店的基础知识，让读者对酒店实际情况初步了解。

《新思维中职中专旅游精品教材:酒店基础知识》共分七章：第一章酒店概述、第二章前厅部、第三章客房部、第四章餐饮部、第五章销售公关部、第六章康乐部、第七章安全与保安部。在每章结束后还加入了复习思考题，帮助读者对所学知识进行巩固与提升。

## 书籍目录

第一章 酒店概述第一节 酒店的含义与作用一、酒店的含义二、酒店的作用第二节 酒店业发展简史一、世界酒店业的发展简史二、中国酒店的发展史第三节 酒店的类型、等级与经营方式一、酒店类型、等级与经营方式二、酒店的等级三、酒店的经营方式第四节 酒店的组织机构一、组织机构的基本概念二、组织结构形式复习参考题第二章 前厅部第一节 前厅部概述一、前厅部在酒店中的地位二、前厅部的工作三、前厅部对客服务流程四、前厅部组织机构第二节 客房销售基本知识一、房价的种类二、计价方式第三节 客房预定一、客房预订的目的二、客房预订的渠道三、订房方式四、预订种类五、预订程序第四节 接待与问讯服务一、接待概述二、办理入住等级手续的目的三、办理入住登记手续所需的表格四、排房技巧五、入住接待程序六、住宿条件变化的处理七、客房钥匙的管理八、房态控制九、问询服务第五节 礼宾服务一、“金钥匙”简介二、礼宾部的服务项目三、宾客迎送服务四、行李服务五、委托代办服务第六节 电话总机第七节 商务中心一、业务范围二、商务服务的设备复习参考题第三章 客房部第一节 客房部概述一、客房部在酒店中的地位二、客房部的功能三、客房部组织机构及岗位设置四、客房部与其他部门的协作第二节 客房的种类一、床的种类二、客房的种类第三节 客房的空间布局及设备的配一、客房的功能空间设备与布置第四节 客房的清洁保养知识一、清洁保养基础知识二、楼层客房清洁保养三、客房计划卫生和公共区域卫生第五节 客房服务知识一、客房对客服务规范二、楼层对客服务模式三、客房主要对客服务项目与服务程序介绍四、特殊情况处理复习思考题第四章 餐饮部第一节 餐饮部概述一、餐饮部的地位和作用二、餐饮部的组织结构三、餐饮部各部门的工作任务四、餐厅种类和特点五、餐饮服务项目第二节 中餐服务一、中国菜点知识二、中餐早餐服务三、中餐午餐、晚餐服务四、团队用餐服务第三节 西餐服务一、西餐简介二、西餐宴会摆台三、西餐服务方式四、西餐零点服务五、房间内用餐服务六、自助餐服务第四节 宴会服务一、宴会种类与特点二、中餐宴会服务三、西餐宴会服务四、冷餐会和鸡尾酒会服务五、会议和茶话会服务六、宴会外卖服务复习思考题第五章 公关销售部第一节 公关部一、部门概述二、销售公关部组织结构三、销售部主要工作第二节 销售部一、部门概述二、公关部主要工作第三节 公关销售部与旅行社的业务往来一、旅行社的业务二、销售公关部与旅行社的业务往来三、旅行社的选择与管理复习思考题第六章 康乐部第一节 康乐部概述一、康乐的起源与发展二、康乐部在酒店中的地位、作用与任务三、酒店康乐部组织结构四、酒店的康乐设施项目第二节 康乐服务程序一、保龄球室服务二、台球室服务三、网球场服务四、壁球室服务五、乒乓球室服务六、健身房服务七、游泳池服务八、卡拉OK歌厅服务九、舞厅服务十、游戏室服务十一、棋牌室服务十二、桑拿浴服务十三、按摩室服务十四、理发美容室服务第三节 康乐服务安全知识及突发事件处理一、安全知识二、突发事件处理程序三、康乐部安全防护工作注意事项第四节 康乐部投诉处理一、投诉的原因二、处理投诉的原则三、处理投诉的方法复习思考题第七章 安全与保安部第一节 酒店安全工作一、安全工作维护的对象二、安全工作的意义三、酒店安全的特点四、酒店安全工作的目标五、安全管理的基本原则第二节 保安部及其主要工一、部门概述二、保安部组织结构三、保安部主要工作第三节 旅行团的保安工作一、前台安全二、客房安全三、餐厅安全第四节 火灾知识与酒店消防一、火灾的种类二、火灾的预防三、火灾事故的处理四、消防设备和器材的使用复习思考题第八章 工程部第一节 第二节 第三节 复习思考题

# 《酒店基础知识》

## 编辑推荐

《新思维中职中专旅游精品教材:酒店基础知识》从实践和理论相结合的角度出发,条理清晰、层次分明地介绍了酒店各部门的相关基础知识。书中除酒店基本概念外,还融合了相关的事例来帮助读者加深对知识点的理解认识,提升学习能力。每个章节都配有相关的复习思考题,对知识的巩固有很大的帮助。《新思维中职中专旅游精品教材:酒店基础知识》具有适用面广、操作性强的特点,是中职中专旅游酒店专业学生的精品教材,也是酒店管理岗位培训教材和酒店服务人员等级考试的最佳参考用书。

# 《酒店基础知识》

## 精彩短评

1、还不错，就是收到时包裹已被打开，书的角都折了~

# 《酒店基础知识》

## 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)