

《酒店服务标准》

图书基本信息

书名：《酒店服务标准》

13位ISBN编号：9787309063592

10位ISBN编号：7309063597

出版时间：2008-11

出版社：复旦大学出版社

作者：瞿立新 编

页数：262

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

前言

酒店管理是全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的，近年来，在国际人才市场上，酒店管理人才出现了供不应求的局面。随着2008年北京奥运会、2010年上海世博会和越来越多的国际大型活动在中国举行，中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。预计到2010年，高级酒店管理人才将成为职场上炙手可热的高薪阶层。同时，随着中国职业教育（应用型本科、高职高专）的蓬勃发展，职业院校毕业生就业率逐年提高，毕业生越来越受到各行各业的欢迎。酒店管理专业是与实践紧密结合的专业，为此，在编写本套丛书的时候，我们主要考虑了以下几点。

一、强化实践性 目前，市场上出版的一些应用型本科、高职高专教材主要是供教师授课使用的。但是现实情况是，实践性教学一般占到高职高专教学总学时数的三分之一到二分之一，是普通高等教育和高等职业教育中的重要环节，因此，在本套丛书的编写中，我们增加了很多与实践相结合的栏目与内容。

二、教材内容与职业资格证书紧密衔接 “双证制”是高等职业教育的特色所在，因此，在本套教材的编写中，我们力图使本套教材的问世切实符合教学以及教育发展的特点，以职业目标和劳动过程为教材编写导向，通过岗位调研，在进行职业分析、确定职业能力的基础上改造传统的学科化教材，突出了职业教材的能力特色。

三、编写体例创新 高等教育包括职业教育的教材改革，要彻底革命，还需脱胎换骨。脱胎，就是走出普教教材的学科模式；换骨，就是建立具有职教特色、能力特色的职教教材的编写体例。在本套教材的编写中，我们力求做到与传统的应用型本科、高职高专教材有所不同。例如，每章前面都配有学习目标、关键概念，章内还配有要点提示、资料补充、课件使用、活动背景等小单元，每章后按教学需要配有不同程度的习题和案例。

《酒店服务标准》

内容概要

《酒店服务标准理论与实务》围绕酒店管理专业的岗位群，明确国家职业资格三级和领班是酒店管理专业毕业生职业生涯起步的具体目标，着眼职业素质养成，立足岗位技能实操和专门知识掌握，突出服务理念、标准意识、岗位要求，以实训操作为基础，全面地论述了酒店服务标准的各个方面。

《酒店服务标准》

书籍目录

第一章 现代酒店服务导论第一节 现代酒店服务概述第二节 酒店计算机技术应用第三节 主管领班的作用和应具备的条件第四节 主要客源国和地区礼仪习俗第五节 宗教礼仪与习俗常识第六节 客人救护常识第二章 酒店服务标准与规范综述第一节 酒店服务标准与规范概述第二节 酒店服务质量通用标准第三节 投诉处理第四节 培训第三章 前厅服务员标准实务第一节 前厅服务员国家职业标准第二节 前厅部服务概述第三节 前厅部组织机构和岗位职责第四节 客房预订服务第五节 前厅接待服务流程第六节 酒店经济效益第四章 客房服务员标准实务第一节 客房服务员国家职业标准第二节 客房部组织机构和岗位职责第三节 客房服务基本模式第四节 客房服务基本内容第五节 客房用品的控制第六节 客房与公共区域的清洁整理第七节 面层材料的清洁保养第八节 清洁器具第九节 清洁剂的种类与用途第十节 消防安全第十一节 客房收益分析第五章 餐厅服务员标准实务第一节 餐厅服务员国家职业标准第二节 餐饮部的组织机构和岗位职责第三节 酒品知识第四节 茶艺服务第五节 食品营养基本知识第六节 餐巾折叠与端托服务第七节 中国菜菜肴概述第八节 中餐基本服务技能第九节 外国菜肴概述第十节 西餐基本服务技能第六章 会展接待准备实务第一节 会展接待准备程序第二节 会展用品与设备准备第三节 会见会谈的座次安排参考文献后记

第一章 现代酒店服务导论 第一节 现代酒店服务概述 六 酒店服务的特征

(一) 体验性 从客人的角度来看，酒店服务可以被看作是一种总体的体验。这是酒店客人在与服务人员、其他客人、酒店环境进行直接接触，并在服务提供过程中与酒店互动获得的一种体验。服务的好坏主要根据体验者的主观标准来判断，客人往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断，难以描述、测量或标准化。服务要求及时准确，任何失误可能导致失去未来客人。服务人员在客人面前如何表现自己，个人能力如何等都会影响顾客的回头率。酒店服务必须人性化，只有让顾客感到愉悦，他才会常到酒店消费。

(二) 同步性 服务体验（消费）与服务提供（生产）是同步进行的。在购买服务时，客人十分关心服务的提供方式和服务水平。例如，在酒店的前台，客人会很在意服务员的态度是否粗鲁、冷漠等。实际上，在大多数服务体验中，客人必须在现场接受服务，作为一个合作生产者，客人的参与有助于服务提供者确保整个服务传递过程更加前后一致和平稳。但客人参与服务产品的生产过程使得服务提供者很难控制服务体验的质量。为了防止由于客人的参与而产生的不确定因素，很多酒店尽可能排除因客人参与而产生的可变性因素。例如，餐厅设置触摸屏式点菜系统，防止由于客人在选择菜品时犹豫不决而减慢点菜交易过程的现象出现。

(三) 不可储存性 酒店需求常常受季节性的变化、经济活动水平的改变、气候条件的改变等因素影响而发生波动。变动的需求量和固定的供给量导致了酒店服务的不可储存性。

(四) 多样性 服务产品是以人为中心的，人的因素起决定性作用。提供服务过程中人的因素和其他因素决定了服务的多样性。客人从服务中获得的愉悦程度与其自身和服务人员的个性有密切的关系。例如，酒店的前台接待员所做的工作大体相似。但是，同一客人通常可以感受到不同服务人员所提供的服务的不同之处。酒店很难保证服务人员始终与客人保持良好的关系。而客人的态度和行为也会影响其对酒店服务的满意程度。

《酒店服务标准》

编辑推荐

《酒店服务标准理论与实务》可作为高职（实践型本科）院校旅游系师生的教学和参考用书，也可作为各类酒店的培训资料。复旦卓越·21世纪酒店管理系列教材由复旦大学出版社策划并编辑出版。主要适用于应用型本科、高等职业学校、高等专科学校、成人高等学校和各种职业培训教学。丛书在理论内容的选取和阐述上以应用为目的，避免冗长的理论推导，以“够用、适度”为标准，紧密结合当前社会对实践型人才的需求趋势，从强化培养操作技能角度出发，体现学以致用、学以养成的学科培养要求。丛书由上海商学院、无锡城市职业技术学院、无锡职业技术学院、上海杉达学院、浙江万里学院、苏州工业园区职业技术学院等几十所办学特色鲜明、教学实力雄厚的高校联合编写；丛书版式全面面向教学需求，正文、练习、案例有机结合，内容清新、重点突出、生动活泼；参编者均来自教学研究与实践工作第一线的优秀教师和专家，丛书出版体现学界与业界的有机互动；紧密结合当前酒店管理领域的实践，从强化培养操作技能角度出发，体现本职业当前最新的实用知识与操作技术。

《酒店服务标准》

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