第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理与经营>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理与经营>>

13位ISBN编号：9787308097499

10位ISBN编号：7308097498

出版时间：2012-4

出版时间：浙江大学出版社

作者：王群

页数：188

字数：340000

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

<<酒店管理与经营>>

内容概要

旅游业的快速发展带来了酒店业发展的突飞猛进，也使酒店从业人员的数量急剧增加；酒店业的国际化需要国际化的管理与服务水平，这就要求员工掌握系统的酒店管理与服务的专门英语知识，具备更强的专门英语应用能力。
当前，在我国酒店从业人员中，具备较高的酒店行业专门英语理论水平和较强的专门英语应用能力的员工的比例还很低，行业专门英语的教育教学还不能很好地满足酒店行业各种微环境的需要。
因此，
“ 行业英语(ESP)微环境应用研究 ”应运而生了。
作为该研究的重要成果，王群所著的《酒店管理与经营(英汉对照)》旨在本着“ 必需、实用、应用 ”的原则，对酒店微环境进行了深入调研，基于整个酒店经营与管理的过程，把专业理论知识和专门英语运用于岗位工作的各个环节，以专业理论指导解决岗位工作中的实际问题。
《酒店管理与经营(英汉对照)》在体现实用性的同时，还注意一定的系统性，也反映了国内外酒店业的新观点和新经验。
本书适合酒店管理人员和服务人员使用，并且也适用于各大院校相关专业学生。

<<酒店管理与经营>>

书籍目录

第一章 酒店基础
1.1 酒店的功能
1.2 酒店的经营模式
1.3 酒店的等级
1.4 酒店的类型
1.5 酒店的组织结构
1.6 住店流程
1.7 店内服务
第二章 服务指南
2.1 酒店简介
2.2 欢迎辞
2.3 环保倡议
2.4 规章制度
2.5 前厅服务
2.6 客房服务
2.7 餐饮服务
2.8 会议服务
2.9 康乐及购物服务
2.10 友情提醒
第三章 酒店管理
3.1 酒店管理层
3.2 酒店人力资源管理
3.3 酒店的财务管理
3.4 酒店的工程管理
3.5 酒店的安全管理
3.6 酒店的市场管理
第四章 酒店经营——房务部
4.1 前厅部
4.1.1 前厅部管理层
4.1.2 前台
4.1.3 客房预订处
4.1.4 接待处
4.1.5 问讯处
4.1.6 收银处
4.1.7 礼宾处
4.1.8 电话总机
4.1.9 商务中心
4.1.10 车队
4.1.11 酒店大堂
4.2 客房部
4.2.1 客房部管理层
4.2.2 客房服务中心
4.2.3 洗衣房、布草房及公共区域
4.2.4客房介绍
4.2.5客房清洁

4.2.6客房管理
第五章 酒店经营——餐饮部
5.1 餐饮部管理层
5.2 餐饮设施
5.3 餐厅部
5.3.1 餐厅服务流程
5.3.2 中餐
5.3.3 西餐
5.4 酒水部
5.5 宴会部
5.6 送餐服务部
5.7 厨房部
5.8 管事部
5.9 采购部
第六章 会议服务、康乐服务与投诉处理
6.1 会议服务
6.2 康乐服务
6.3 投诉处理
第七章 基本交际用语
7.1 问候
7.2 道别
7.3 感谢
7.4 道歉
7.5 提供服务
7.6 请求
7.7 指引
7.8 祝愿
7.9 提醒
7.10 宽慰、祝贺、恭维
7.11 允许
7.12 应答
7.13 电话用语
第八章 情景交际用语
8.1 客房预订员
8.2 入住登记员
8.3 礼宾员
8.4 问讯员
8.5 收银员
8.6 商务秘书
8.7 总机
8.8 商场营业员
8.9 楼层服务员
8.10 客房服务员
8.11 维修工
8.12 餐厅员工
8.13 康乐服务员
8.14 管理人员

第一图书网, tushu007.com

附录

附录一：酒店组织结构与酒店职位
附录二：酒店术语表
附录三：中式菜单
附录四：西式菜单
附录五：酒水单
附录六：饮料单
附录七：酒店应用表单

章节摘录

版权页： 在大型酒店里，为宴会、会议和活动提供餐饮服务对于餐饮部下属的宴会部来说任务就过于重大，因此，宴会的预订销售工作则由酒店独立的销售市场部来开展。
甚至有些酒店里，这项工作由专门的宴会会议部下面的宴会市场销售部负责。
预订销售工作包括广告宣传、接受预订、填写宴会预订单、填写宴会安排日记簿、签订宴会合同书、收取订金、确认和通知、建立宴会预订档案和进行客户满意度跟踪调查等。
中、西餐宴会的准备工作基本相似，包括宴会厅布置、台形设计、席位安排、熟悉菜单、餐具准备、摆台、酒水准备和宴前检查等。
中、西餐宴会的服务流程有点不同。
前者包括迎宾、（宴前鸡尾酒会）、入席、斟酒、上菜、巡台、结账、送客、清台等；后者包括迎宾、宴前鸡尾酒会、入席、上头盆、上汤、上鱼类菜肴、上肉类菜肴、上甜点、饮料服务、结账、送客和清台等。
客房送餐，由送餐服务员把住店客人所点的食品或饮料送至客房供客人在房间用餐。
客人根据房内菜单用电话或门把菜单点菜，订餐员负责接受订单，送餐员专门把食物送到客房。
有时，送餐服务还向在游泳池和其他一些游艺场所娱乐的客人供应快餐或快饮。
送餐服务员必须了解供应的各种食物和饮品，能够向客人描述菜品及其做法。
客房送餐部在经理的领导下运作，送餐部经理直接向餐饮部经理负责，管辖送餐领班、订餐员、送餐服务员等，保持与厨房部、酒水部和财务部之间的联系。
客房送餐服务一般不少于18小时。
项目有早餐、午餐、晚餐、茶点和酒水等。
除饮料服务和食品服务外，客房送餐服务还提供房间酒会等特别服务。
客房送餐服务流程包括收集门把手菜单或接受电话订餐、餐前准备、检查核对、送餐至客房、结账、道别、收餐等。

编辑推荐

《酒店管理与经营(英汉对照)》内容全面、系统，涵盖了酒店管理和对客服务在内的整个酒店工作流程的各个环节，系统又充分地反映了酒店各工作岗位对酒店专业英语的实际需要。

第一图书网, tushu007.com

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