

Hotel management

理论知识——直观性、系统性、通俗性
方法技巧——规范性、实用性、可操作性

新编现代酒店 岗位要求及上岗培训 实务大全

王 舒 编著

Practical Operation for Hotel Management

涵盖各个层面，涉及不同部门，
是现代酒店工作人员不可多得的案头工具书。

你
如何满足客人的愿望？如何令其喜出望外吗？
你想让你的客人体会：何为宾至如归吗？
这里，将让你的愿望一一实现。



中国时代经济出版社

Hotel management

新编现代酒店 岗位要求及上岗培训 实务大全

王舒 编著



中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店岗位要求及上岗培训实务大全 / 王舒编著.

—北京: 中国时代经济出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5119-0852-0

I. ①新… II. ①王… III. ①饭店业—商业服务—岗位培训—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 080425 号

书 名: 新编现代酒店岗位要求及上岗培训实务大全

作 者: 王 舒

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区玉林里 25 号楼

邮政编码: 100069

发行热线: (010)83910203

传 真: (010)83910203

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgsdjj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京东海印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

字 数: 410 千字

印 张: 28.5

版 次: 2013 年 1 月第 1 版

印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0852-0

定 价: 68.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

前 言

酒店是在古时候的“亭驿”“客舍”“客栈”的基础上，随着人类的进步、社会经济的发展，科技文化、交通运输的发达而发展起来的。现代社会经济的发展，带来了世界旅游、商务的兴旺，酒店业也随之迅速成为集住宿、餐饮、康乐、商务、旅游、会议服务等众多业务于一体的综合性服务行业。而且是越来越豪华、越来越现代化。

回顾中国酒店业的发展，从上世纪 80 年代初的茫然无措，90 年代的突然崛起，再到现在的生机盎然。历经 20 余载的风雨兼程，生命力愈加旺盛。早在上个世纪 80 年代初，英国的《泰晤士日报》就刊发消息称，北京一夜之间出现了一家国际标准的大酒店，因而中国的酒店业成为最早从计划经济向市场经济转型的行业之一（泰晤士日报，1982. 4. 29）。在此后的 20 多年中，中国酒店业更是伴随着国际酒店业的发展与渗透，取得了良好的发展趋势。

美国著名酒店房地产行业研究咨询机构（LE）的总裁帕特里克·福特接受《第一财经日报》专访时指出：“整个亚太地区酒店业建设规模相当大，其中将近半数发生在中国。”福特认为，巨额资本流向亚洲，特别是中国，而且这种速度会在 10 年内保持平稳。预计到 2020 年，中国将成为全球最大的旅游目的地。

作为较早提出与国际接轨的行业，我国酒店在建筑风格、装潢和设施设备等硬件标准虽然已达到或超过国外酒店，但在人才培养和教育方面还难以达到国际酒店集团的标准，酒店员工培训市场化程度不高却成为阻碍酒店品牌走向国际的重要因素。当我们把“以人为本、宾至如归”等理念作为酒店文化的核心理念的时候，我们又有多少员工能真正透澈理解其内在的含义，并能顾及到每位客人？当我们关注国际酒店的服务管理水平普

遍高于国内酒店服务管理水平时,是否思考过是什么原因造成了这种差异?喜来登的“关爱”、香格里拉的“关怀”、假日的“关注”、凯悦的“客人的期望”等等这些世界著名国际酒店集团,都是把一个普通的词汇,演变成核心理念,通过“客人满意服务标准”的建立,运用培训这一有效手段,让每位员工牢记:“我们的客人是谁?客人的期望是什么?我们如何满足客人的期望?如何令其喜出望外?国际酒店管理集团的员工就是在这样的入职教育中,充分了解服务的重要性以及如何才能实施令客人满意的服务理念!酒店企业文化的核心应该围绕客人的需求来确定,这就是国内外酒店在服务上存在差异的根本原因之一。

酒店是一个拥有多个职能部门的复杂系统,并由总经理作为目标决策层、部门经理作为管理执行层、岗位主管作为运作执行层、各部门一线服务人员作为具体操作层所构成的等级执行链系统。要使整个酒店管理系统有效地运行,树立本酒店的品牌形象,就必须在正确把握酒店外部环境和内部条件的基础上,把培训制度化,让每个人都有接受培训的机会。完善的培训体系是使培训达到预期效果的根本保证,培训的成功,同样也是人事制度的成功、企业文化的成功。国际酒店的培训之路为我们创造了一种可行的培训模式,借鉴和吸收国际酒店在培训方面的成功经验,是我国酒店业在培训方面的发展之路。

为此,我们编写了本书,以酒店服务知识为素材,以广大酒店的管理者、培训人员及一线服务人员为读者对象,使酒店员工在为客人服务时,知道应该怎么做,应熟悉哪些知识,应遵守哪些规则,必须具备和掌握哪些技能,从而提高自身素质,成为一名优秀的酒店员工,为宾客提供优质、满意的服务。

本书既是一本酒店服务教科书,又是酒店管理人员进行管理的参考书。一方面,它可以为酒店的经理人实施日常管理工作,培训人员制订培训方案以及一线服务人员日常对客服务提供指引与参考,并在具体实践中得以运用,达到立竿见影的效果;另一方面,它也可以为各院校酒店管理专业的学生提供一个学习研究的材料,从中不断地提升自己,完善自己。

本书的特点是理论知识直观性、系统性、通俗性;方法技能规范性、实用性和可操作性。它涵盖了现代酒店管理、培训、服务的各个层面,涉

及酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、安全保卫部以及公关部、工程部、财务部等各个部门的岗位要求与业务培训标准，是现代酒店工作人员不可多得的案头工具书。

本书在编写过程中参考和借鉴了大量同类书籍，在此，表示感谢。由于编者水平有限，书中缺憾自是难免，诚望广大读者、特别是长期在酒店各岗位上的实际操作人员提出宝贵意见，并予以批评指正。

编 者

目 录

第 1 章

现代酒店的组织形式与管理职能

- (2) 1.1 现代酒店的组织形式
 - (2) 1.1.1 现代酒店组织的基本含义及主要内容
 - (2) 1.1.2 现代酒店组织结构形式及其内涵
 - (4) 1.1.3 影响组织结构的因素
 - (5) 1.1.4 现代酒店组织设置原则
 - (8) 1.1.5 现代酒店组织结构的变化趋势
 - (9) 1.1.6 现代酒店常用分部组织形式
 - (12) 1.1.7 影响员工行为和工作态度的酒店组织因素
 - (14) 1.1.8 现代酒店组织效能评价指标
- (14) 1.2 现代酒店的管理职能
 - (14) 1.2.1 现代酒店的管理职能
 - (15) 1.2.2 现代酒店管理的计划职能
 - (16) 1.2.3 现代酒店管理的组织职能
 - (16) 1.2.4 现代酒店管理的控制职能
 - (17) 1.2.5 现代酒店管理的指挥职能
 - (17) 1.2.6 现代酒店管理的协调职能

第 2 章

现代酒店员工培训概述

- (20) 2.1 现代酒店员工上岗培训的基本知识
 - (20) 2.1.1 现代酒店员工上岗培训的定义

- (20) 2.1.2 现代酒店员工上岗培训的特点
- (21) 2.1.3 现代酒店员工上岗培训的内容
- (24) 2.1.4 现代酒店员工上岗培训的一般程序
- (25) 2.1.5 现代酒店员工上岗培训的方法
- (31) 2.1.6 现代酒店员工上岗培训方式的选择原则
- (32) 2.1.7 现代酒店员工上岗培训工作应遵循的原则
- (33) 2.1.8 现代酒店员工上岗培训的意义
- (34) 2.1.9 现代酒店员工上岗培训的考核
- (36) 2.1.10 现代酒店员工上岗培训的评估
- (45) 2.1.11 培训人员的素质要求与技能培养
- (51) 2.2 现代酒店员工上岗培训的实施
- (51) 2.2.1 现代酒店新员工入职培训
- (52) 2.2.2 现代酒店员工基本知识培训
- (56) 2.2.3 现代酒店员工业务素质培训
- (64) 2.2.4 现代酒店员工从业意识培训
- (69) 2.2.5 现代酒店员工职业道德培训
- (72) 2.2.6 现代酒店员工工作技能培训
- (74) 2.2.7 现代酒店员工服务礼仪培训

第3章

现代酒店总经理办公室岗位要求与主管领班及管理层的培训

- (90) 3.1 现代酒店总经理办公室岗位职责及要求
- (90) 3.1.1 现代酒店总经理岗位要求
- (91) 3.1.2 现代酒店总经理助理岗位要求
- (91) 3.1.3 现代酒店总经理秘书岗位要求
- (92) 3.1.4 现代酒店副总经理岗位要求
- (93) 3.1.5 现代酒店总经理办公室主任岗位要求
- (93) 3.1.6 现代酒店总经理办公室文员岗位要求
- (94) 3.2 现代酒店主管领班及管理层的培训

- (94) 3.2.1 现代酒店管理层的培训核心
- (95) 3.2.2 现代酒店管理层的培训侧重点
- (95) 3.2.3 现代酒店管理层的培训能力要求
- (96) 3.2.4 现代酒店主管领班(基层管理层)的地位
- (98) 3.2.5 现代酒店主管领班(基层管理层)的能力要求
- (99) 3.2.6 现代酒店主管领班(基层管理层)的培训
- (108) 3.2.7 现代酒店经理层的培训

第4章

现代酒店前厅部岗位要求与上岗培训标准

- (116) 4.1 现代酒店前厅部岗位职责及要求
- (116) 4.1.1 现代酒店前厅部的岗位认知
- (123) 4.1.2 现代酒店前厅部的岗位配置
- (126) 4.1.3 现代酒店前厅部员工职业能力要求
- (128) 4.1.4 现代酒店前厅部经理岗位职责及要求
- (130) 4.1.5 现代酒店前厅部副经理岗位要求
- (130) 4.1.6 现代酒店前厅部值班经理岗位要求
- (131) 4.1.7 现代酒店前厅部服务经理岗位要求
- (132) 4.1.8 现代酒店前厅部大堂副理岗位要求
- (134) 4.1.9 现代酒店前厅部主管岗位要求
- (134) 4.1.10 现代酒店前厅部领班岗位职责及要求
- (135) 4.1.11 现代酒店前厅部迎宾员岗位要求
- (136) 4.1.12 现代酒店前厅部接待处工作人员岗位职责及要求
- (138) 4.1.13 现代酒店前厅部订房处主管领班岗位要求
- (138) 4.1.14 现代酒店前厅部问询处主管领班岗位职责及要求
- (139) 4.1.15 现代酒店前厅部问讯处工作人员岗位要求
- (140) 4.1.16 现代酒店前厅部礼宾处工作人员岗位职责及要求
- (142) 4.1.17 现代酒店前厅部电话房工作人员岗位要求
- (144) 4.1.18 现代酒店前厅部商务中心工作人员岗位要求
- (145) 4.1.19 现代酒店前厅部车队主管领班岗位职责及要求

- (146) 4.1.20 现代酒店前厅部总台收银员岗位要求
- (147) 4.2 现代酒店前厅部上岗培训标准
- (147) 4.2.1 现代酒店前厅部订房服务上岗培训标准
- (159) 4.2.2 现代酒店前厅部接待服务上岗培训标准
- (171) 4.2.3 现代酒店前厅部礼宾服务上岗培训标准
- (179) 4.2.4 现代酒店前厅部总机及商务中心服务上岗培训标准

第5章

现代酒店客房部岗位要求与上岗培训标准

- (188) 5.1 现代酒店客房部岗位职责及要求
- (188) 5.1.1 现代酒店客房部岗位认知
- (189) 5.1.2 现代酒店客房部客务总监的岗位职责与要求
- (190) 5.1.3 现代酒店客房部经理的岗位职责与要求
- (191) 5.1.4 现代酒店客房部副经理的岗位职责与要求
- (191) 5.1.5 现代酒店客房部主管的岗位职责与要求
- (192) 5.1.6 现代酒店客房部楼层领班的岗位职责与要求
- (193) 5.1.7 现代酒店客房部楼层服务员岗位职责与要求
- (193) 5.1.8 现代酒店客房部白班楼层服务员岗位职责与要求
- (194) 5.1.9 现代酒店客房部中班楼层服务员岗位职责与要求
- (195) 5.1.10 现代酒店客房部服务中心主管岗位职责与要求
- (195) 5.1.11 现代酒店客房部服务中心信息员岗位职责
- (196) 5.1.12 现代酒店客房部勤杂工岗位职责
- (196) 5.1.13 现代酒店客房部卫生服务员岗位职责
- (197) 5.2 现代酒店客房部上岗培训标准
- (197) 5.2.1 客房接待服务培训标准
- (198) 5.2.2 客人入住登记服务培训标准
- (200) 5.2.3 客房酒水饮料服务培训标准
- (201) 5.2.4 客房检查培训服务标准
- (202) 5.2.5 客房部主管领班排房服务培训标准
- (204) 5.2.6 客房部业务及管制与服务培训标准

(206)	5.2.7 中式、西式铺床培训标准
(207)	5.2.8 开夜床服务培训标准
(209)	5.2.9 客房部安全培训服务标准
(209)	5.2.10 客衣送洗服务培训标准
(211)	5.2.11 客房卫生清扫服务培训标准
(215)	5.2.12 客房设施维护修养流程
(216)	5.2.13 客房物品、设备管理流程
(218)	5.2.14 “DND”房服务培训标准
(219)	5.2.15 房态更改服务培训标准
(219)	5.2.16 VIP(贵宾)接待服务培训标准
(222)	5.2.17 客房突发事件处理培训标准
(224)	5.2.18 客房部查房工作培训标准

第6章

现代酒店餐饮部岗位要求与上岗培训标准

(228)	6.1 现代酒店餐饮部岗位职责及要求
(228)	6.1.1 现代酒店餐饮部岗位认知
(234)	6.1.2 饮食总监的岗位职责与要求
(235)	6.1.3 餐饮部经理岗位职责与要求
(236)	6.1.4 餐饮部副经理岗位职责与要求
(237)	6.1.5 餐厅主管岗位职责与要求
(237)	6.1.6 餐厅领班岗位职责与要求
(238)	6.1.7 宴会部经理岗位职责与要求
(239)	6.1.8 宴会部主管岗位职责与要求
(240)	6.1.9 宴会部领班岗位职责与要求
(240)	6.1.10 酒水部经理岗位职责与要求
(241)	6.1.11 中餐厅主管领班岗位职责与要求
(242)	6.1.12 西餐厅主管领班岗位职责与要求
(243)	6.1.13 服务员岗位职责与要求
(244)	6.1.14 中西餐主厨岗位职责与要求

- (245) 6.1.15 厨房各岗位职责与要求
- (248) 6.2 现代酒店餐饮部上岗培训标准
- (248) 6.2.1 餐饮部服务员基本服务技能培训
- (256) 6.2.2 餐饮部服务员备餐服务培训标准
- (258) 6.2.3 餐饮部服务员早茶服务培训标准
- (259) 6.2.4 餐饮部服务员正餐服务的培训标准
- (261) 6.2.5 餐饮部中餐的服务培训标准
- (262) 6.2.6 餐饮部服务员西餐服务培训标准
- (262) 6.2.7 餐饮部服务员团体餐服务培训标准
- (263) 6.2.8 餐饮部服务员自助餐服务培训标准
- (264) 6.2.9 餐饮部服务员客房送餐服务标准
- (266) 6.2.10 餐饮部服务员宴会服务培训标准
- (267) 6.2.11 餐饮部服务员酒会服务培训标准
- (268) 6.2.12 餐饮部服务员鸡尾酒会服务培训标准
- (269) 6.2.13 餐饮部服务员冷餐会服务培训标准
- (270) 6.2.14 餐饮部服务员酒水服务培训标准
- (273) 6.2.15 餐饮部服务员咖啡服务培训标准
- (273) 6.2.16 餐饮部服务员餐后收银培训标准
- (275) 6.2.17 餐饮部服务员餐后清洁培训标准
- (276) 6.2.18 餐饮部服务员卫生操作培训标准
- (277) 6.2.19 餐饮部服务员日常检查培训标准
- (278) 6.2.20 餐饮部厨房工作人员卫生习惯培训标准
- (278) 6.2.21 餐饮部厨房工作人员防火安全培训标准
- (280) 6.2.22 餐饮部服务员特殊情况处理培训标准

第7章

现代酒店安全保卫部岗位要求及上岗培训标准

- (286) 7.1 现代酒店安全保卫部的岗位职责及要求
- (286) 7.1.1 现代酒店安全保卫部的岗位认知
- (287) 7.1.2 现代酒店安全保卫部的工作特点

(289)	7.1.3 现代酒店安全保卫部的职责范围
(289)	7.1.4 现代酒店安全保卫部经理的岗位职责及要求
(290)	7.1.5 现代酒店安全保卫部副经理的岗位职责及要求
(291)	7.1.6 现代酒店安全保卫部主管的岗位职责及要求
(292)	7.1.7 现代酒店安全保卫部领班的岗位职责及要求
(292)	7.1.8 现代酒店安全保卫部内保主管的岗位职责及要求
(293)	7.1.9 现代酒店安全保卫部内保领班的岗位职责及要求
(293)	7.1.10 现代酒店安全保卫部警卫班长的岗位职责及要求
(294)	7.1.11 现代酒店安全保卫部保安人员的岗位职责及要求
(297)	7.1.12 现代酒店安全保卫部消防中心工作人员的岗位职责及要求
(298)	7.2 现代酒店安全保卫部的上岗培训标准
(298)	7.2.1 安全保卫部重点区域的安全防范培训标准
(298)	7.2.2 重大活动安全保卫工作
(299)	7.2.3 重要宾客保卫工作培训标准
(299)	7.2.4 客房区域安全保卫工作培训标准
(300)	7.2.5 大门口安全保卫工作培训标准
(300)	7.2.6 大厅安全保卫工作培训标准
(301)	7.2.7 娱乐场所安全保卫工作培训标准
(301)	7.2.8 停车场安全保卫工作培训标准
(301)	7.2.9 公共场所安全保卫工作培训标准
(302)	7.2.10 保安部灾害事故预防培训标准
(302)	7.2.11 保安部财务失窃问题处理培训标准
(303)	7.2.12 保安部员工对客人违法事件处理培训标准
(303)	7.2.13 保安部员工警用器材使用培训标准

第8章

现代酒店康乐部岗位要求与上岗培训标准

(306)	8.1 现代酒店康乐部的岗位职责及要求
(306)	8.1.1 现代酒店康乐部的岗位认知
(307)	8.1.2 现代酒店康乐部的管理特点

- (307) 8.1.3 现代酒店康乐部的岗位配置
- (308) 8.1.4 现代酒店康乐部经理的岗位职责及要求
- (309) 8.1.5 现代酒店康乐部副经理的岗位职责及要求
- (310) 8.1.6 现代酒店康乐部主管领班的岗位职责及要求
- (311) 8.1.7 现代酒店康乐部游戏厅工作人员岗位职责及要求
- (312) 8.1.8 现代酒店康乐部歌舞厅工作人员岗位职责及要求
- (313) 8.1.9 现代酒店康乐部桌球室工作人员岗位职责及要求
- (314) 8.1.10 现代酒店康乐部美容室工作人员岗位职责及要求
- (315) 8.1.11 现代酒店康乐部健身房工作人员岗位职责及要求
- (315) 8.1.12 现代酒店康乐部棋牌室工作人员岗位职责及要求
- (316) 8.1.13 现代酒店康乐部门卫岗位职责及要求
- (317) 8.2 现代酒店康乐部上岗培训标准
- (317) 8.2.1 康乐部一般服务规程培训标准
- (318) 8.2.2 游戏厅服务培训标准
- (319) 8.2.3 歌舞厅服务培训标准
- (321) 8.2.4 音乐茶座服务培训标准
- (321) 8.2.5 卡拉OK服务培训标准
- (322) 8.2.6 KTV服务培训标准
- (322) 8.2.7 多功能厅服务培训标准
- (326) 8.2.8 桌球室服务培训标准
- (327) 8.2.9 美容美发服务培训标准
- (328) 8.2.10 健身房服务培训标准
- (329) 8.2.11 棋牌室服务培训标准
- (330) 8.2.12 网球服务培训标准
- (331) 8.2.13 保龄球服务培训标准
- (332) 8.2.14 游泳池服务培训标准
- (333) 8.2.15 桑拿浴室服务培训标准
- (334) 8.2.16 康乐部工作人员突发事件——客人意外受伤的处理培训标准

第9章

现代酒店商场部岗位要求及上岗培训标准

- (338) 9.1 现代酒店商场部岗位职责及要求
- (338) 9.1.1 现代酒店商场部的岗位认知
- (338) 9.1.2 现代酒店商场部的作用
- (339) 9.1.3 现代酒店商场部的工作内容
- (339) 9.1.4 现代酒店商场部的工作特点
- (341) 9.1.5 现代酒店商场部经理岗位职责与要求
- (341) 9.1.6 现代酒店商场部副经理岗位职责与要求
- (342) 9.1.7 现代酒店商场部领班岗位职责与要求
- (343) 9.1.8 现代酒店商场部商品主管岗位职责与要求
- (344) 9.1.9 现代酒店商场部营业主管岗位职责与要求
- (345) 9.1.10 现代酒店商场部采购主管岗位职责与要求
- (346) 9.1.11 现代酒店商场部仓库主管的岗位职责与要求
- (346) 9.1.12 现代酒店商场部财务主管岗位职责与要求
- (347) 9.1.13 现代酒店商场部营业员岗位职责与要求
- (347) 9.1.14 现代酒店商场部会计岗位职责与要求
- (348) 9.1.15 现代酒店商场部收银员岗位职责与要求
- (349) 9.1.16 现代酒店商场部采购员岗位职责与要求
- (349) 9.1.17 现代酒店商场部仓管员岗位职责与要求
- (350) 9.2 现代酒店商场部上岗培训标准
- (350) 9.2.1 现代酒店商场部商品销售培训标准
- (352) 9.2.2 现代酒店商场部商品保管培训标准
- (352) 9.2.3 现代酒店商场部商品售后服务培训标准
- (353) 9.2.4 现代酒店商场部商品退换培训标准
- (354) 9.2.5 现代酒店商场部入库储存培训标准
- (354) 9.2.6 现代酒店商场部卫生管理培训标准
- (355) 9.2.7 现代酒店商场部柜台服务员应急应变服务培训标准

第10章

现代酒店工程部岗位要求与培训标准

- (358) 10.1 现代酒店工程部岗位职责及要求
 - (358) 10.1.1 现代酒店工程部的岗位认知
 - (359) 10.1.2 现代酒店工程部的工作任务
 - (360) 10.1.3 现代酒店工程部的岗位配置
 - (366) 10.1.4 现代酒店工程部的岗位职能
 - (367) 10.1.5 现代酒店工程部经理岗位职责与要求
 - (368) 10.1.6 现代酒店工程部副经理岗位职责与要求
 - (369) 10.1.7 现代酒店工程部运行经理岗位职责与要求
 - (369) 10.1.8 现代酒店工程部主管岗位职责与要求
 - (370) 10.1.9 现代酒店工程部主管工程师岗位职责与要求
 - (371) 10.1.10 现代酒店工程部领班岗位职责与要求
 - (372) 10.1.11 现代酒店工程部维修经理岗位职责与要求
 - (372) 10.1.12 现代酒店工程部电气组岗位职责与要求
 - (374) 10.1.13 现代酒店工程部机械组岗位职责与要求
 - (375) 10.1.14 现代酒店工程部土木装修组岗位职责与要求
 - (376) 10.1.15 现代酒店工程部燃料供应员岗位职责与要求
 - (377) 10.1.16 现代酒店工程部水质处理化验员岗位职责与要求
 - (377) 10.1.17 现代酒店工程部电气、仪表计量维修工岗位职责与要求
 - (378) 10.1.18 现代酒店工程部其他岗位工程技术人员岗位职责与要求
 - (380) 10.1.19 现代酒店工程部公卫绿化人员岗位职责与要求
- (382) 10.2 现代酒店工程部上岗培训标准
 - (382) 10.2.1 现代酒店工程部设备选购培训标准
 - (384) 10.2.2 现代酒店工程部设备验收培训标准
 - (384) 10.2.3 现代酒店工程部设备安装调试培训标准
 - (386) 10.2.4 现代酒店工程部设备操作培训标准
 - (387) 10.2.5 现代酒店工程部设备日常维护培训标准
 - (387) 10.2.6 现代酒店工程部设备点检培训标准
 - (389) 10.2.7 现代酒店工程部设备维修培训标准

- (390) 10.2.8 现代酒店工程部设备改造、更新培训标准
- (391) 10.2.9 现代酒店工程部设备事故处理培训标准
- (392) 10.2.10 现代酒店工程部高空作业培训标准
- (393) 10.2.11 现代酒店工程部客房维修操作培训标准

第 11 章

现代酒店公关部岗位要求与上岗培训标准

- (396) 11.1 现代酒店(饭店)公关部的岗位职责及要求
- (396) 11.1.1 现代酒店公关关系的认知
- (399) 11.1.2 现代酒店公关部的岗位认知
- (400) 11.1.3 公关部经理的岗位职责与要求
- (401) 11.1.4 公关部主管的岗位职责与要求
- (402) 11.1.5 公关部代表的岗位职责与要求
- (402) 11.1.6 公关部专员的岗位职责与要求
- (403) 11.1.7 公关部信息主管的岗位职责与要求
- (404) 11.1.8 公关部美术组工作人员的岗位职责与要求
- (405) 11.2 现代酒店公关部员工的上岗培训标准
- (405) 11.2.1 现代酒店公关部员工日常工作培训标准
- (406) 11.2.2 现代酒店目标确立培训标准
- (407) 11.2.3 现代酒店公关计划制定培训标准
- (408) 11.2.4 现代酒店公关计划组织实施培训标准
- (408) 11.2.5 现代酒店公关计划组织实施时机选择培训标准
- (409) 11.2.6 现代酒店公关部电话处理培训标准
- (410) 11.2.7 现代酒店公关部庆典活动组织实施培训标准
- (410) 11.2.8 现代酒店公关部市场调查培训标准
- (411) 11.2.9 现代酒店公关部市场预测培训标准

第 12 章

现代酒店财务部岗位要求与上岗培训标准

- (414) 12.1 现代酒店财务部的岗位职责及要求