

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店星级的划分与评定>>

13位ISBN编号：9787503241857

10位ISBN编号：7503241853

出版时间：2011-6

出版时间：中国旅游

作者：刘士军//鲁凯麟

页数：184

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>

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

内容概要

本书内容分综合篇、标准篇、实务篇三部分。

综合篇主要阐述饭店星级制度体系和2010版星级标准修订的背景和思路；标准篇尝试对星级标准中可能出现疑问的条款进行进一步解析；实务篇以五星级饭店评定为例，探讨了有关条款的分值把握尺度，并对星评具体工作流程作说明。

本书可以为饭店企业“创星工作”提供参考，也可作为各级星级评定工作人员的实务手册，还可以作为饭店管理专业院校的教学材料。

由于时间仓促，加之我们水平有限，书中难免存在不足之处。

在《旅游饭店星级的划分与评定(GB/T 14308-2010):条款解析与操作实务》编写过程中，徐锦祉先生提供了大量的专业意见，在此表示感谢。

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

书籍目录

1、综合篇

- 1.1 饭店都可以参加星级评定吗？
- 1.2 星评能给饭店带来什么益处？
- 1.3 如何申请星级评定？
- 1.4 一星到五星分别代表什么档次的饭店？
- 1.5 什么是星级标志？
- 1.6 为何要对2003版星级标准进行修订？
- 1.7 新版星级标准的主要特点是什么？
- 1.8 国家标准、行业标准、地方标准、企业标准之间是什么关系？

2、标准篇

- 2.1 什么是有限服务饭店？
- 2.2 什么是完全服务型饭店？
- 2.3 突发事件应急预案的主要内容是什么？
- 2.4 什么是标准的“例外条款”？
- 2.5 什么是“白金五星级”饭店？
- 2.6 前厅区域功能布局的基本要求有哪些？
- 2.7 餐饮区域功能布局的基本要求有哪些？
- 2.8 客房区域功能布局的基本要求有哪些？
- 2.9 康体区域功能布局的基本要求有哪些？
- 2.10 什么是饭店建筑物外观和建筑结构的“豪华饭店品质”？
- 2.11 怎样做到饭店整体氛围协调？
- 2.12 如何设置饭店导向系统？
- 2.13 什么叫第二种文字？
- 2.14 设置客房背景音乐有哪几种方式？

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

- 2.15 饭店节能减排方案有哪些主要内容？
- 2.16 如何区分花园与庭院？
- 2.17 应急照明设施和应急供电系统的区别？
- 2.18 什么是饭店专用电话机？
- 2.19 如何认识饭店的咖啡厅？
- 2.20 康体设施为何要大幅度降低分值？
- 2.21 五星级饭店对残障设施具体要求是什么？
- 2.22 星级标准对饭店的节能减排有何具体要求？
- 2.23 垃圾房的具体要求有哪些？
- 2.24 客房面积怎么计算？
- 2.25 什么是结构化综合布线系统？
- 2.26 星级标准如何评价饭店服务质量？
- 2.27 为何要强调整体性？
- 2.28 确保饭店信息安全的措施有哪些？
- 2.29 如何区分主流与非主流系统供应商？

3、实务篇

- 3.1 如何检查突发事件应急预案？
- 3.2 如何检查饭店培训系统？
- 3.3 前厅检查要点有哪些？
- 3.4 客房检查要点有哪些？

.....

附录

旅游饭店星级的划分与评定（GB / T14308_2010）

《旅游饭店星级的划分与评定》（GB / T14308-2010）实施办法

饭店节能减排100条

中国饭店行业突发事件应急规范（试行）

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

章节摘录

版权页：插图：首先，整体性的要求体现在星级标准总则（5.8）中：评定星级时不应因为某一区域所有权或经营权的分离，或因为建筑物的分隔而区别对待，饭店内所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求。

这一要求的核心是“所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求”。

所有权与经营权分离的情况是指饭店因为经营的需要，可能把部分餐厅、康乐设施、商店等租赁给其他专业公司经营。

根据5.8的要求：只要这些设施参与星评，那么不论饭店是否参与具体经营，其设备档次和服务质量均应达到同一星级的要求。

建筑物分隔的情况是指，有些饭店的客房、餐饮、康乐等设施可能由分散的多栋建筑组成，由于历史原因，不同楼座之间的设施设备档次并不一致。

根据5.8的要求：只要这些楼座一并参与星评，其设备档次和服务质量也均应达到同一星级的要求。

对于只有一栋“贵宾楼”符合五星级标准，其余客房和其他设施维持原有四星级的标准的评定申请，星评机构可以驳回。

（例外情况是：不同建筑，分别有不同的管理实体，使用明显不同的饭店名称，财务独立核算）其次，星级标准在内容中注意硬件和软件要求并重。

附录B（硬件表）中的硬件设施均可以在附录C（软件表）中找到与之对应服务程序和维护保养、清洁卫生方面的内容。

硬件表和软件表相辅相成，共同构成对饭店产品的整体评价。

第三，星级标准强调饭店整体上的舒适度。

附录B（硬件表1.3.6）要求：饭店配套设施不在主体建筑内又没有封闭通道相连（度假型饭店除外）扣除5分。

第四，附录C（软件表）的评分要求：总体要求、前厅、客房、餐饮、其他服务项目、公共后台区域6个大项各自分别计算得分率，且均应达到相应星级的最低得分率要求。

就是说软件表要求各大项逐项达标，而不仅仅是总分达标。

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

编辑推荐

《旅游饭店星级的划分与评定(GB/T 14308-2010):条款解析与操作实务》是由中国旅游出版社出版的。

<<旅游饭店星级的划分与评定>>

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>