

<<酒店服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务与管理>>

13位ISBN编号：9787111137832

10位ISBN编号：7111137833

出版时间：2004-2-1

出版时间：机械工业出版社

作者：郑向敏,谢朝武

页数：234

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>

## <<酒店服务与管理>>

### 内容概要

本书应用新的服务管理理论，结合国内外酒店业服务管理运作的实际经验，对酒店业务管理运作的实际经验，对酒店服务与管理的内涵、类型、意识、服务技巧及所涉及的计划与组织管理理念做了专题论述，全面阐述了一些具体岗位，如前厅、客房、餐饮、康乐、商务和营销的主体服务程序及管理行为，探讨了酒店业的全面战略管理、交互服务质量管理及对质量工作的动态评价和衡量方法，对所涉及的服务投诉处理进行了具体的分析，对酒店服务营销这一新的理念进行了系统的分析和探讨。

本书可作为旅游院校高等职业教育中酒店管理专业的教科书，也适合于酒店业管理人员阅读。

## <<酒店服务与管理>>

### 书籍目录

前言第一章 酒店服务与管理概述 第一节 酒店服务的概念内涵 第二节 酒店的服务类型与特点 第三节 酒店的内部服务 第四节 酒店服务意识与服务技巧 第五节 酒店服务的发展趋势第二章 酒店服务与管理理论基础 第一节 酒店服务与管理的基本管理 第二节 酒店服务与管理的基础理论 第三节 酒店服务与管理第三章 酒店服务计划管理 第一节 服务计划管理概述 第二节 酒店服务计划体系 第三节 酒店服务计划的编制 第四节 酒店服务计划管理第四章 酒店的服务组织 第一节 酒店服务组织概述 第二节 酒店服务组织管理 第三节 有效的酒店服务组织模式 第四节 酒店服务组织管理的运作与整合第五章 酒店服务部门管理 第一节 前厅服务与管理 第二节 客房服务与管理 第三节 餐饮服务与管理 第四节 康乐服务与管理 第五节 商务服务与管理 第六节 营销服务与管理第六章 酒店服务质量管理 第一节 酒店服务质量管理概述 第二节 酒店全面服务质量管理 第三节 酒店交互服务质量管理 第四节 酒店服务质量衡量标准与评价体系 第五节 酒店服务的投诉管理第七章 酒店的服务营销 第一节 酒店服务营销概述 第二节 酒店服务营销的基本任务 第三节 酒店服务营销策略 第四节 酒店服务营销管理参考文献

<<酒店服务与管理>>

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>