

<<饭店服务与管理案例分析>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务与管理案例分析>>

13位ISBN编号：9787501977314

10位ISBN编号：7501977313

出版时间：2010-8

出版时间：中国轻工业出版社

作者：陈的非 编

页数：157

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>

## <<饭店服务与管理案例分析>>

### 内容概要

本教材收集了大量新鲜、生动的酒店案例，通过分析，帮助学生和酒店从业人员从一系列具体问题及其处理方法中汲取经验，从而提高其管理水平及分析、解决问题的能力。

本教材分为六个项目。

项目一：饭店服务与管理概述，简单地介绍了酒店的种类、等级和组织结构；项目二：饭店前厅服务与管理；项目三：饭店餐饮服务与管理；项目四：饭店客房服务与管理，通过案例分析，使学生明确饭店不同部门的岗位要求、岗位职责和岗位管理要点，使学生尽快了解酒店工作环境，适应酒店工作岗位；项目五：饭店其他部门案例分析，通过相关案例对人力资源部、饭店安全管理、饭店商场部、饭店工程部等部门的工作性质和管理要点进行剖析，使学生能尽快地对饭店管理有宏观的认识，从而更好地提供优质服务；项目六：突发事件与投诉处理，通过典型案例培养学生分析、解决问题的能力。

本教材可作为高等职业院校、高等专科院校、成人高等院校、本科院校高职教育酒店管理专业、旅游管理专业学生用书，也可作为酒店、餐饮业员工培训用书。

## <<饭店服务与管理案例分析>>

### 书籍目录

项目一 饭店服务与管理概述 模块1 饭店种类与等级 模块2 饭店组织结构项目二 饭店前厅服务与管理 模块1 饭店前厅服务与管理的质量要求与顾客投诉因素 模块2 饭店前厅案例分析 任务1 总台接待案例 任务2 前厅日常服务案例 任务3 前厅销售控制案例 任务4 前厅信息控制案例项目三 饭店餐饮服务与管理 模块1 饭店餐饮服务与管理的质量要求与顾客投诉因素 模块2 饭店餐饮服务与管理案例分析 任务1 餐饮服务程序案例 任务2 餐饮就餐服务案例 任务3 餐饮采购库存案例 任务4 团体包餐服务案例 任务5 餐饮结账服务案例 任务6 宴会服务案例 任务7 厨房管理案例项目四 饭店客房服务与管理 模块1 饭店客房服务与管理的质量要求与顾客投诉因素 模块2 饭店客房服务与管理案例分析 任务1 常规服务案例 任务2 特殊服务案例 任务3 客房服务质量管理案例 任务4 主题客房服务管理案例 任务5 个性化客房服务管理案例项目五 饭店其他部门案例分析 模块1 饭店人力资源部服务与管理案例分析 模块2 饭店安全服务与管理案例分析 模块3 饭店商场部服务与管理案例分析 模块4 饭店工程部服务与管理案例分析项目六 突发事件与控诉处理 模块1 饭店意外事故和投诉的原因及处理要点 模块2 饭店意外事故案例分析参考文献

## <<饭店服务与管理案例分析>>

### 章节摘录

三星饭店：设备齐全，除提供优良的食宿外，还有会议室、游艺厅、酒吧、咖啡厅、美容室等综合服务设施。

标准间面积为16~20平方米，上等地毯、墙面，有消防装置，全空调（中央空调），房内设彩电、电话、音响、唤醒器；卫生间面积为3.5~5平方米，有152厘米浴盆，配套抽水马桶，排气装置，有梳妆台的脸盆，全天供应热水；设有中西餐厅和内部餐厅、酒吧、咖啡厅等。

属于中等经济水平旅游者的等级，目前最受旅游者的欢迎。

因此，此类饭店数量最多。

四星饭店：设备豪华，各种服务齐全，设施完善，服务质量优秀，店内环境高雅。

标准间面积在20平方米以上，高级地毯和各种豪华设施，卫生间面积在5~6平方米以上，有168厘米以上浴盆，低噪音马桶、紧急呼唤器、红外线取暖器等设备；设有中西餐厅、多个小宴会厅、咖啡厅、酒吧及内部餐厅等，有较齐全的健身娱乐设施和服务项目。

顾客可以在此得到物质、精神的高级享受。

属于消费层次较高旅游者和公务旅行者的等级。

五星（或四星超豪华）饭店：饭店的最高等级。

设备十分豪华，服务设施十分齐全，服务质量高。

标准间设施华贵、高雅，各种设施齐全。

整个饭店可以说是一个亲切快意的小社会。

设有各种各样的餐厅和会议厅，有游泳池、网球场、桑拿、日光浴室等大型健身娱乐场地。

标准间面积为26平方米，卫生间面积为10平方米。

五星饭店的整个标准可以用两个字——“突出”来概括。

它的标准是给每位客人留下如此印象——“在此停留是一件值得记忆的事”。

五星饭店的客源主要是高级政府官员、社会名流、高层管理人员、高级技术人员、著名学者等。

<<饭店服务与管理案例分析>>

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>