

<<旅馆业经营管理>>

图书基本信息

书名：<<旅馆业经营管理>>

13位ISBN编号：9787506420662

10位ISBN编号：750642066X

出版时间：2004-6-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：梭伦

页数：398

字数：275000

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>

## <<旅馆业经营管理>>

### 前言

前言 近年来，旅馆业发展逐渐呈上升的趋势。于是，一些旅游城市把眼光瞄准在海外游人、商人或是国内的高层消费者。星级宾馆、酒店如雨后春笋拔地而起，规模越来越大，档次越来越高，因而导致供大于求，客源纷纷告急，产生恶性竞争，令经营者叫苦不迭。但同时人们却忽视了旅馆是一个很有潜力的市场。人们的生活质量日益提高，表现在不仅追求物质的需要，而且更注重精神的享受。其中，旅游成为人们追求精神享受的首选项目。出门旅游的人士，大都面对星级宾馆、酒店望而止步，又对那种住宿太简陋、卫生设施不好又不安全的小旅馆不屑一顾

## <<旅馆业经营管理>>

### 内容概要

人们的生活质量日益提高，表现在不仅追求物质的需要，而且更注重精神享受。

其中，旅游成为人们追求精神享受的首选项目。

出门旅游的人士，大都面对星级宾馆、酒店望而不止，又对那种住宿太简陋、卫生设施不好又不安全的小旅馆不屑一顾、牢骚满腹。

于是人们迫切地呼唤着一种既安全卫生又价格便宜的旅馆，由此可见，旅馆市场必将大有作为。

本书针对以上问题，结合我国的实际情况，借鉴国外成功的经营管理理念，并参照了大量的资料，分十四章全面系统地阐述了现代旅馆组织系统架构、现代旅馆的目标市场经营、现代旅馆市场营销策略、现代旅馆财务管理、现代旅馆客房管理与服务技巧、现代旅馆客行李的保管、现代旅馆厨房生产、现代旅馆餐厅管理与服务技巧、现代旅馆卫生管理技巧、现代旅馆采购验收贮藏与发放、现代旅馆设备的使用保养及维修、现代旅馆实用美学、现代旅馆治安管理办法、现代旅馆礼仪服务一系列内容。

## <<旅馆业经营管理>>

### 书籍目录

第一章 旅馆服务的特点与分类 旅馆服务的特点 旅馆服务的无形性 旅馆服务的即逝性 旅馆服务的差异性 生产与销售的同时性 旅馆服务的复杂性 旅馆的分类 根据旅馆特色和顾客特点划分 根据旅馆规模大小划分 根据隶属关系划分 根据其他标准划分第二章 旅馆业的策略管理 计划是管理的首要职能 计划的含义 计划的重要性 计划的必要性 制定计划的原则 计划的种类与旅游市场预测 计划的种类 计划的目标 旅游市场预测 旅馆计划的制定 调查研究内、外部环境 进行市场需求预测 确定部门分目标 制定基层服务工作计划 实施和检查计划 管理就是决策 决策的职能 决策的类型 决策的原则 旅馆决策的方法与步骤 决策的方法 决策的步骤第三章 旅馆的管理控制第四章 旅馆市场营销第五章 旅馆财务管理第六章 旅馆客房管理与服务第七章 顾客行李的保管第八章 旅馆餐厅管理与服务第九章 旅馆卫生管理第十章 物资的采购验收贮藏与发放第十一章 现代旅馆设备的使用保养及维修第十二章 旅馆治安管理办法第十三章 旅馆礼仪服务第十四章 旅馆室内应用美学

章节摘录

旅馆服务的无形性 这一特点就是说旅馆提供的劳务服务是非物质化、非数量化的，它既不能用手摸到，也不能用眼睛看到。

顾客在商场购买货物时，他们可以用眼睛看商品的颜色、样式，也可以用手摸产品的质地、性能。如买汽车可先看看造型、样式，然后试开，了解汽车的质量、性能，从而决定是否购买；买鞋也要先看看是否美观，继之试穿一下看是否合自己的脚，最后才考虑买与不买。

而客人在购买旅馆的服务时却不能这样，谁能住旅馆要先试住一下呢？

客人选择旅馆，一般只根据自己对该旅馆的声誉了解情况来决定。

这又说明了旅馆树立美好形象、创建服

## <<旅馆业经营管理>>

### 编辑推荐

有效的管理可以使企业自我超越。

消费习惯的改革，从业员工的工作意愿，行业的竞争，都足以直接影响宾馆业的经营及管理方式

。

《旅馆业经营管理》实用价值高，可操作性强，为经营决策人提供了指导方向，并为他们借鉴成功旅馆业经营管理经验开辟了一个很好的窗口。

<<旅馆业经营管理>>

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>