

<<酒店服务与管理案例分析>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务与管理案例分析>>

13位ISBN编号：9787807280910

10位ISBN编号：7807280913

出版时间：2005-10

出版时间：广东经济出版社

作者：何丽芳

页数：275

字数：299000

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>

## <<酒店服务与管理案例分析>>

### 内容概要

那么应该用什么样的方式与技巧来研讨案例呢？

简单来讲，有这样几个步骤： 1．先将案例快速浏览一遍，从每一个段落的主题粗略归纳是什么样的管理课题。

2．详细阅读段落，心中要问，这位当事人必须解决的基本问题是什么，并且要设身处地去进一步思考这个问题。

大家往往忽略这一点，老是以咨询顾问的眼光甚至以局外人冷眼来看问题，而不把自己设想在情境之中。

这样会使判断忽略了背景和细节，也容易偏离主题，更会使以后万一身处其境，缺乏现实的操作方法与思维。

3．记录关键的问题，重读一遍案例，找出与问题有关的事实与论据。

4．拟定一套建议，并利用案例分析后的资料来支持所提的建议。

原则是“远处着眼、近处着手”。

通过对案例的分析，可以深化酒店管理与服务的理念，完善酒店管理与服务的理论，找出管理与服务中存在问题的解决方法。

酒店案例分析可以给员工以启迪，提高他们分析和解决问题的能力，起到举一反三的指导作用。

本书理论联系实际，在系统论述其理论要点的基础上，选取了酒店前厅、客房、餐饮等服务与管理中的实例，并对其做出分析和解剖，通俗而实用。

适合酒店一线员工阅读，可用作酒店培训教学的辅助教材。

## <<酒店服务与管理案例分析>>

### 作者简介

贺湘辉先生，中国酒店管理协会副会长，著名酒店管理讲师，餐饮高级技师，国际培训认证协会酒店专业委员会顾问，广州人力资源管理协会专家，国家职业技能鉴定考评员，广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。

一直致力于高星级旅游酒店管理、酒店教育教学和酒

## <<酒店服务与管理案例分析>>

### 书籍目录

第一章 前厅部服务与管理	第一节 知识要点	前厅部的功能	前厅服务与管理的基本要求
前厅服务与管理要点	第二节 案例及评析	客房预订案例	总台接待案例
前厅日常服务案例	前厅服力水平控制案例	前厅销售控制案例	前厅信息控制案例
第二章 客房部服务与管理	第一节 知识要点	客房部的地位和作用	客房部的业务特点
客房管理的基本要求	客房服务要点	第二节 案例及评析	常规服务案例
特殊服务案例	客房服务质量管理案例	主题客房服务管理案例	特殊客房服务管理案例
第三章 餐饮部服务与管理	第一节 知识要点	餐饮部的主要任务	餐饮服务的特点
餐饮服务管理要点	第二节 案例及评析	预订、迎宾、点菜服务案例	零餐服务案例
团体包餐服务案例	餐厅服务水平控制案例	厨房管理案例	第四章 意外事件与投诉处理
第一节 知识要点	酒店安全的特点	酒店意外事故和投诉的原因及应对措施	意外事故和投诉处理要点
第二节 案例及评析	客房意外事故处理案例	餐饮意外事件的控制案例	投诉处理要点案例
第五章 人力资源管理	第一节 知识要点	酒店人力资源管理主要内容	酒店员工培训
第二节 案例及评析	酒店人力资源管理案例	酒店员工培训案例	参考文献

## <<酒店服务与管理案例分析>>

### 章节摘录

主题：简单的服务也不能少留下美好回忆的“提示卡” 某日上午，一位女住客急匆匆地来到酒店大堂的礼宾部，径直走到“金钥匙”服务员小陈面前，语气急促地说：“您是酒店的‘金钥匙’吗？有这样的一件事您帮一帮我。

今天早上我是乘坐出租车来到你们酒店的，刚才我收拾物品时才发现我把摄影机的架子忘在出租车的后排座位上了，可我没有撕出租车的发票，要怎样才能找到呢？”小陈说：“小姐，您别着急，让我们一起想想办法。

请问您早上大约几点到达我们酒店的？”客人说：“具体时间记不清了。

“请出示一下您的房卡好吗？”小陈接过房卡并告诉客人在大堂吧稍候一下，随即到前台接待处，查询了这位客人办理入住的具体时间，又到大门口询问是谁帮助这位客人打开车门。

行李员小冯说：“是我接待这位女士的，当时我上前为这位女士拉车门、护顶，她示意让我到车后尾箱取行李，打开尾箱后一共拿出了两个皮箱，当时我还仔细看了一下没有其他行李。

这时后面又有其他的出租车来了，我就赶紧关了车门，并迅速在提示卡上记下了这辆出租车车号交给了她，帮着提行李来到了前台。

小陈快步来到大堂，“让您久等了，我问一下早上您下车时，行李员给您的那张提示卡还在吗？”

“好像还在，我找一下。

客人在手提袋里翻找起来，终于找到了一张捏成一团的小小的提示卡。

“就是这张小小的提示卡，上面有那辆出租车公司的名字和出租车牌号。

给我吧，我马上去和该公司联系一下。

小陈立即联系到了出租车调配中心，找到了这家出租车公司的电话，在电话里向对方说明了情况。对方表示将以最快的速度找到司机，态度诚恳地做出了口头承诺：“我们马上派人在半小时内把发票和摄影架送到酒店前厅部，决不耽误客人的时间，抱歉了。

20分钟后，一辆出租车停在了酒店门口，司机把摄影架送到了前厅部。

小陈迎上前去，对司机表示了感谢，司机也向客人表示了歉意。

拿到摄影架的客人高兴地笑着说：“太谢谢你们了，谢谢你们的细心和周到，还有这张给我留下美好回忆的提示卡。

客人感激不已，脸上露出了灿烂的微笑。

## <<酒店服务与管理案例分析>>

### 编辑推荐

本套丛书由酒店培训业、酒店教育业专家，酒店培训师，资深从业人员编写，传授现代酒店管理理念和管理技巧，提高从业人员工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力，帮助酒店实现以人为本的整体优化目标，在行业竞争中立于不败之地。

<<酒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>