

<<旅游饭店服务教学案例分析>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店服务教学案例分析>>

13位ISBN编号：9787040081909

10位ISBN编号：7040081903

出版时间：2006-7

出版时间：高等教育出版社

作者：杨富荣

页数：219

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>

<<旅游饭店服务教学案例分析>>

前言

《饭店服务教学案例分析》是根据教育部颁布的中等职业学校饭店服务与管理专业教学计划编写的配套教材。

本教材的特点是：第一，适用面广。

本教材可使中等职业学校饭店服务与管理专业的学生了解饭店的服务工作，增加感性认识；为专业教师提供了丰富的教学材料；通过学习，可增加饭店服务员的应变能力，丰富饭店管理者的管理思路。

第二，实用性强。

本教材针对中等职业学校饭店服务与管理专业学生的特点，较为全面地收集了饭店中不同部门的各种典型案例，并进行了简明扼要分析，启发读者进行更深层次的思考。

全书内容丰富，实用性强。

第三，强化服务员的观念与意识。

观念与意识决定人的行为，且饭店服务工作不是一个部门、一个岗位的员工所能做好的，因此，本教材的内容没有按照前厅、客房、餐饮等部门的顺序编写，而是从观念和意识的角度等九个部分进行编排，旨在更好地配合专业课程的学习。

本书可配合专业课使用或作为课外阅读教材，应做到中等职业学校饭店服务与管理专业学生人手一册；案例的选择应根据学校所在地区饭店实际装备水平和服务习惯，灵活选用，不可生搬硬套；专业教师可结合本书的案例，组织学生进行专题讨论，丰富教学手段。

参加本书编写的有浙江省旅游学校杨富荣（第一、二、三、五、七、九部分）、沈建龙（第四、六、八部分）。

本书由杨富荣主编，由浙江大学管理学院副院长吕建中教授审定。

<<旅游饭店服务教学案例分析>>

内容概要

《旅游饭店服务教学案例分析（饭店服务与管理专业）》是全国中等职业学校饭店服务与管理专业配套教材之一，是根据国家教育部颁布的中等职业学校饭店服务与管理专业教学计划的要求编写的。

《旅游饭店服务教学案例分析（饭店服务与管理专业）》针对中等职业学校饭店服务与管理专业的学生对饭店及其服务了解不多的特点，以饭店从业人员必须具备的基本观念和意识为主线，从前厅、客房、餐饮、商场等部门的实际工作出发，从不同星级的饭店收集了大量具有普遍性和典型性的案例，并对这些案例进行了简明扼要的分析。

《旅游饭店服务教学案例分析（饭店服务与管理专业）》包括九个部分，32个专题，174个案例。全书内容丰富，实用性强。

《旅游饭店服务教学案例分析（饭店服务与管理专业）》除作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务专业学生的配套教材外，还可为专业教师提供丰富的教学素材，亦可作为饭店服务员岗位培训的参考教材，对饭店管理人员也有一定的参考价值。

<<旅游饭店服务教学案例分析>>

书籍目录

1 宾客至上 § 1.1 宾客永远不会错 § 1.2 宾客总是对的 § 1.3 消费者非常满意理论 § 1.4 遵守规范 § 1.5 注重细节 § 1.6 讲究个性 § 1.7 欢迎客人投诉
2 微笑服务 § 2.1 微笑是礼貌服务的核心 § 2.2 微笑应适度
3 清洁保养 § 3.1 客人关注清洁保养 § 3.2 清洁保养专业化 § 3.3 清洁保养全员化 § 3.4 通过服务约束客人
4 服从意识 § 4.1 服从上级 § 4.2 服从客人
5 全局观念 § 5.1 明确的目标 § 5.2 协作的意愿 § 5.3 信息的沟通
6 服务质量 § 6.1 掌握标准 § 6.2 追求卓越 § 6.3 换位思考 § 6.4 及时反馈
7 市场营销 § 7.1 经营观念的发展 § 7.2 客人需要 § 7.3 市场机会 § 7.4 全员营销
8 效益意识 § 8.1 社会效益 § 8.2 经济效益
9 创新意识 § 9.1 设施设备的配置 § 9.2 服务方式的变化 § 9.3 客用品的更新换代 § 9.4 服务项目的设立

<<旅游饭店服务教学案例分析>>

章节摘录

5.3.7案例七毛巾与机票 国庆节期间的一天晚上,一位住在某三星级饭店1506房间的大连客人张先生游玩后返回饭店,打电话到总台投诉放在房间内的一块毛巾和晾在卫生间的一件内衣不见了,总台接待员非常歉意地对客人说,这件事需要询问客房的早班服务员,但该服务员已下班,需要等次日服务员上班才能知道怎么回事。

张先生很无可奈何地说:“我明天一早将离店,飞机票都已买好,难道要我为一块毛巾和内衣而退掉机票?

而且弄清楚又怎么样?

关键是我现在要用。

”说完就挂断了电话。

大堂副理得知后,迅速领了一块新毛巾送到客房向张先生表示歉意,并询问是否需要为其购买新的内衣。

同时告知张先生饭店将调查事情的原委。

经过调查,事情的经过是:当日上午,15层从1503到1516房间的一个团队离店,其中只有一间张先生的1506房间不是团队客人,而查房的客房服务员误以为1506房间也是团队房,于是将张先生放在房间内的毛巾和内衣拿出,作为遗留物品处理,送到了客房中心,导致客人误以为物品遗失。

分析饭店经常会遇到客人投诉小件物品遗失的情况。

有时是客人自己不知放哪儿了,有时则是服务员将这些小件物品当垃圾处理掉了。

本案例中张先生的投诉是因为客房服务员将其物品作为遗留物品处理所致,而其他服务员的处理也欠妥当,具体体现为:一是客房服务员操作失误。

由于粗心误将散客房当做团队房,这是不应该的,即使是团队房,在房间内有行李的情况下,服务员也不应将小件物品拿出客房,而应放在客人行李近旁或房间内显眼处。

二是处理欠妥。

当总台服务员接到投诉电话时,应立即着手解决客人的问题或直接转交大堂副理处理。

<<旅游饭店服务教学案例分析>>

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>