

<<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：9787040296471

10位ISBN编号：7040296470

出版时间：2010-7

出版范围：高等教育

作者：杨富荣 编

页数：167

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

《旅游饭店服务教学案例分析》自2000年6月正式出版以来，因其新颖的体例、写实的案例与精辟的分析受到全国广大师生的好评，较好地体现了课程改革提升学生能力、崇尚实践教学和弹性学习的教材编写导向。

近几年来，饭店业的发展日新月异，新理念层出不穷，为进一步适应中等职业教育教学改革和旅游专业发展的要求，反映当前饭店业实践和发展成果，在广泛调研的基础上，我们在本书第一版的基础上进行了修订。

修订后的教材共十章，37个专题，176个案例，内容更加丰富，涵盖面更为广泛。

既考虑到了饭店从业人员应具备的基本理念，也包含了随着饭店业发展而新出现的时尚理念和国外饭店业的一些案例，因此更加具有理论与实践的指导意义。

本次修订本着“去旧换新、删繁就简、文字易懂、内容实用、利于教学、利于学习”的原则，主要做了以下几个方面的调整：
一、体例调整 在每个案例之后增加“案例研讨”，提出有针对性和引导性的问题，引发学生对案例的思考和讨论。

并可与之后的“案例分析”内容进行对照，形成互动。

案例最后增加“职场感悟”，可以通过一个案例举一反三，写下自己的见解，供以后参考之用。

二、内容调整 1.根据饭店业发展现状，结合饭店实际，尽量选用最新、最典型的案例，全书三分之一的案例是新增或更换第一版的案例。

2.对教材内容做了比较大的调整，使其更加完整和全面。

其中，第一章 宾客至上、第二章 服务礼仪、第七章 效益意识、第九章 创新意识中除了原有内容，增加了许多新的内容和案例；第三章 服务品质、第四章 服从意识、第八章 饭店安全则更换为全新内容；其他章节案例也都略有调整。

以符合现代饭店的实际状况，并具有一定的领先性。

<<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（第2版）（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意识和最新服务与管理理念为主线，从国内外不同星级的饭店中搜集了大量具有普遍性和典型性的案例，每个案例按照案例介绍、案例研讨（提出问题）、案例分析、职场感悟（学生自己填写）的形式编排，内容涉及前厅、客房、餐饮、商场、娱乐、安全、工程、财务、人力资源等各个部门。

《旅游饭店服务教学案例分析（第2版）（饭店服务与管理专业）》是在2000年版本的基础上修订而成的，共包括十章，37个专题，176个案例，每章分若干专题，每个专题下分列若干案例。具有较强的实用性。

《旅游饭店服务教学案例分析（第2版）（饭店服务与管理专业）》除作为中等职业学校饭店服务与管理专业学生的配套教材外，还可以为专业教师提供丰富的教学素材，亦可作为饭店员工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

第一章 宾客至上 一、宾客永远不会错 二、宾客总是对的 三、消费者非常满意理论 四、超越顾客期望 五、以顾客为中心

第二章 服务礼仪 一、端庄的仪表 二、善意的微笑 三、得体的语言 四、恰当的举止

第三章 服务品质 一、掌握标准 二、追求卓越 三、换位思考 四、及时反馈

第四章 服从意识 一、服从上级 二、服从客人 三、服从规范

第五章 市场营销 一、经营观念的发展 二、满足客人需要 三、把握市场机会 四、全员营销观念

第六章 清洁保养 一、客人关注清洁保养 二、清洁保养专业化 三、清洁保养全员化 四、通过服务约束客人

第七章 效益意识 一、社会效益 二、经济效益 三、低碳意识

第八章 饭店安全 一、客人人身安全 二、客人财物安全 三、客人心理安全

第九章 创新意识 一、设施设备的配置 二、服务方式的变化 三、客用品的更新换代 四、服务项目的设立

第十章 全局意识 一、明确的目标 二、协作的意愿 三、信息的沟通

<<旅游饭店服务教学案例分析>>

章节摘录

面对客人对饭店设施的损坏，饭店首先应当问问自己有没有尽到应尽的提醒责任；其次，在力所能及的时候，有没有通过相应的服务来避免客人可能造成的破坏性行为；最后，当一个问题经常出现时，是否说明饭店存在没有为客人考虑到的问题，如抽烟、喝茶是很多人的嗜好，不小心将烟灰、烟头掉落在地面上，茶水洒在地毯上都是极为常见的事。因此，为避免饭店与客人之间经常出现关于这一问题的争论，有些饭店确实可以考虑不使用极难保养的地毯，而采用更适合自己的客源的地面材料。

只有当饭店人能够认可“宾客永远不会错”，并从自己的角度考虑如何避免这种矛盾时，才不至于陷入对客人素质的抱怨和无可奈何之中，也才能够让饭店成为让客人感到惬意的地方。

针对地毯上的焦痕事件，饭店管理者为避免因地毯被烧焦向客人索赔引起的投诉，首先专门在客房内放置了漂亮而醒目的卡片，委婉地提醒客人为了饭店和自身的安全，吸烟时请使用烟灰缸而不要往地毯上弹烟灰或将烟蒂丢在地毯上，否则由此带来的经济损失将由客人承担；同时要求饭店员工在力所能及范围内尽可能多做一些工作，在为客人提供服务时应提醒客人。

一星期之后，饭店1202房的客人打电话到客房中心要租麻将，客房服务员在送麻将牌给客人时，看到房间内有好几个人，正在谈笑风生，而且每个人都在吸烟，而因为烟灰缸不够，有个客人拿了个杯盖在装烟灰，她看到后马上到工作间又拿了三只烟灰缸，给客人送去，以方便客人，同时也确保客房内地毯不至于被烟蒂烫坏。

离开1202房间后，服务员看到在电梯厅有三位客人坐着聊天，其中有位客人将烟灰缸放在自己面前，而另一位客人则将烟灰弹到地上，就主动再送了一个烟灰缸给客人。

除此以外，饭店为彻底解决地毯烟洞问题，还设计了宾客征询意见表，在得到大多数客人的认可之后，饭店决定将部分楼层的客房地毯改为不会被烟蒂烫伤的强化复合木地板地面。

<<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>