

<<星级宾馆酒店经营管理>>

图书基本信息

书名：<<星级宾馆酒店经营管理>>

13位ISBN编号：9787506429030

10位ISBN编号：7506429039

出版时间：2004-6-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：梭伦

页数：316

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>

<<星级宾馆酒店经营管理>>

前言

根据世界旅游组织预测，中国将在2015年成为世界第一大旅游目的地国家。这为酒店业的发展带来了巨大的市场空间，同时也为我国星级宾馆酒店经营带来了挑战。

国际化，网络化 自1988年中国实行了酒店星级评定制度以来，中国旅游酒店业成为国民经济各行业中发展最快、与国际接轨最早的行业之一。

中国的星级宾馆酒店建设可谓高歌猛进，目前，中国的星级宾馆酒店已接近14000家。一个投资主体多元、规模档次不同、风格特色多样的星级酒店网络已经形成，在国际星级酒店网络中发挥着自己积极的作用，并在海内外产生了广泛的

<<星级宾馆酒店经营管理>>

内容概要

基于中国酒店业所面临的机遇与挑战，本书详细介绍了成功星级宾馆酒店中从前厅到康乐设施等各个层面的服务质量管理标准。

它既是星级宾馆酒店经营管理工作的依据，又是使星级宾馆酒店赢得信誉和扩大业务的基本保证。书分分别就服务质量的有效保障、员工控制策略、全面质量管理、财务和营销管理、会议市场推广以及主题餐厅管理等几个重要领域作了专题阐述，并提供常用法规以及成功典范借鉴等实用资料。全书站在国际领先管理的角度，以具体的可操作性的手法，向读者展示了成功星级宾馆酒店经营管理的规范和完善的运行机制。

国内外的专家早已预

<<星级宾馆酒店经营管理>>

书籍目录

第一章 前厅服务质量管理标准
门前服务质量标准
大厅服务质量标准
前厅门卫服务质量标准
大堂经理服务质量标准
客房预订服务质量标准
前厅接待服务质量标准
柜台问询处服务质量标准
前厅行李服务质量标准
机场代表服务质量标准
贵重物品保管服务质量标准
电话总机服务质量标准
商务中心服务质量标准
前厅收款服务质量标准
外币兑换服务质量标准
客人投诉处理服务质量标准
旅客离店服务质量标准

第二章 客房服务质量管理标准
客房设施设备质量标准
客房用品质量标准
客房环境质量标准
客房安全服务质量标准
客房卫生质量标准

<<星级宾馆酒店经营管理>>

章节摘录

第一章 前厅服务质量管理标准 前厅是客人进入酒店的第一个接触点，又是离开酒店的最后接触点，它直接关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象。现代宾馆酒店，多把前厅作为整个酒店的核心部门，无论在员工素质、前厅设置还是在管理手段上，都有非常高的要求。

因此，前厅的服务质量管理标准，就显得尤为重要。

门前服务质量标准 1.门前环境。

门前整齐、美观、规划布局合理，地面清洁，无污迹、废纸、杂物，无乱放自行车。

绿化良好，花园、草地、盆栽盆景内无烟头、废纸。

宾馆酒店门前店徽醒目，位置适当，安装端庄，中英文对照

<<星级宾馆酒店经营管理>>

编辑推荐

服务质量的有效保障、员工控制策略、全面质量管理、财务和营销管理、会议市场推广以及主题餐厅管理等方面，提供可借鉴的实用资料。

本书详细介绍了星级宾馆酒店中从前厅到康乐设施等各个层面的服务质量管理标准。它既是星级宾馆酒店经营管理工作的依据，又是使星级宾馆酒店赢得信誉和扩大业务的基本保证。

<<星级宾馆酒店经营管理>>

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>