

<<我的科学生涯>>

图书基本信息

书名：<<我的科学生涯>>

13位ISBN编号：9787533632427

10位ISBN编号：7533632427

出版时间：2002-12

出版时间：安徽教育出版社

作者：叶大年

页数：227

字数：165000

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>

## <<我的科学生涯>>

### 内容概要

本书分五个专题对旅游饭店服务纠纷展开论述：第一章为旅游饭店纠纷综述篇，主要对旅游饭店服务纠纷做一般性论述，对旅游饭店和客人的权利义务做宏观的阐述，并对旅游饭店服务纠纷产生的原因进行探讨；第二章为旅游饭店收费纠纷篇，主要论述旅游饭店在向客人收取各种服务费用时产生的纠纷及其处理原则；第三章为旅游饭店合同纠纷篇，该篇主要以《合同法》的有关规定为主线，把旅游饭店服务合同的各个纠纷串联起来，分析其中的是非曲直；第四章为旅游饭店服务纠纷篇，侧重于旅游饭店相关服务人员在为客人提供客房、餐饮、娱乐等服务时产生的服务质量纠纷解决，尽管这种纠纷有时并没有造成恶劣的后果，但却较为典型地反映了旅游饭店服务质量纠纷的特征；第五章为旅游饭店人身财产损害纠纷篇，相比之下，旅游饭店的人身财产损害纠纷，对于客人造成的损害最为严重，社会影响力也很大，因此也是本书内容最为丰富的章节。

本书适合旅游饭店管理层、旅游饭店从业人员、旅游管理部门有关人员、旅游饭店消费者、大专院校师生、旅游饭店法研究人员阅读。

## 书籍目录

前言序第一章 旅游饭店纠纷综述 第一节 旅游饭店纠纷概述 一、旅游饭店概述 二、旅游饭店客人概述 三、旅游饭店纠纷概述 第二节 旅游饭店的权利与义务 一、旅游饭店的权利 二、旅游饭店的义务 第三节 客人的权利与义务 一、客人的权利 二、客人的义务 第四节 旅游饭店服务人员的权利与义务 一、饭店服务人员与客人法律地位平等 二、旅游饭店服务人员与客人在实际工作中享有的权利并不平等 第五节 旅游饭店纠纷产生的原因 一、旅游饭店自身的原因 二、客人的原因 三、客观原因第二章 旅游饭店收费纠纷 第一节 旅游饭店收费的法律规定概述 一、旅游饭店收费的法律依据 二、实施政府指导价或者政府定价的类别 三、旅游饭店收费价格属于市场调节价范围 四、旅游饭店经营者收费的权利与义务 五、对价格的紧急干预 第二节 旅游饭店收费纠纷现状 一、旅游饭店的收费现状 二、影响旅游饭店的价格因素 三、旅游饭店服务价格的监管 第三节 旅游饭店收费纠纷类型(上) 一、超过中午12时退房房费的收取引起的纠纷 二、对何时开始计费理解不同引起的纠纷 三、客人入住饭店后并没有过夜又立刻离店引起的收费纠纷 四、客人入住期间发生房费变动引起的纠纷 五、旅游饭店提供免费服务项目引起的纠纷 第四节 旅游饭店收费纠纷类型(下) 一、谢绝客人自带酒水来餐厅消费引起的纠纷 二、预订客房后取消住宿收取违约金 三、市内电话收费引起的纠纷第三章 旅游饭店合同纠纷 第一节 旅游饭店合同纠纷概述 一、旅游饭店服务合同的成立 二、旅游饭店服务合同的形式、特征、分类和内容 第二节 旅游饭店服务合同的一般规定 一、旅游饭店服务合同 二、旅游饭店服务合同必须遵循的基本原则 第三节 旅游饭店服务合同的履行纠纷 一、旅游饭店服务合同的履行概念 二、旅游饭店服务合同的履行期限 三、旅游饭店服务合同的履行原则 四、旅游饭店拒绝旅游团队入住纠纷 第四节 旅游饭店服务合同的变更与转让纠纷 一、旅游饭店服务合同变更的概念 二、旅游饭店服务合同变更的原则 三、旅游饭店服务合同变更的类型 四、旅游饭店服务合同转让的概念 五、旅游饭店服务合同转让的原则 第五节 旅游饭店服务合同解除的纠纷 一、法定解除 二、约定解除 三、协议解除 第六节 旅游饭店服务合同违约责任承担的纠纷 一、旅游饭店服务合同违约责任的概念 二、旅游饭店服务合同违约责任产生的原因和特点 三、旅游饭店服务合同违约责任的构成要件 四、违约行为的种类 五、违约责任承担的方式 六、违约责任的免除第四章 旅游饭店服务纠纷 第一节 旅游饭店服务纠纷概述 一、旅游饭店服务的特点 二、旅游饭店服务纠纷的特点 第二节 旅游饭店客房服务质量纠纷 一、客人隐私权被侵害纠纷 二、客人对旅游饭店服务舒适度不满引起的纠纷 三、旅游饭店服务员故意或者过失行为引起的纠纷 四、旅游饭店服务硬件不完善引起的纠纷 五、旅游饭店服务不规范引起的纠纷 六、旅游饭店服务人员违反职业道德和法律引起的纠纷 第三节 旅游饭店餐饮服务质量纠纷 一、客人拒付用餐费用引起的纠纷 二、客人认为旅游饭店欺诈引起的纠纷 三、旅游饭店提供的食物中有异物引起的纠纷 四、客人要求全额退还服务费用引起的纠纷 五、客人恶意浪费引起的纠纷 第四节 旅游饭店其他服务质量纠纷 一、旅游饭店服务瑕疵引起的纠纷 二、客人指责旅游饭店歧视消费者引起的纠纷 三、由于文化背景不同引起的纠纷 四、旅游饭店客房物品遗失引起的纠纷 五、旅游饭店服务不注重细节引起的纠纷第五章 旅游饭店人身财产损害纠纷 第一节 旅游饭店损害纠纷概述 一、旅游安全事故等级划分 二、旅游饭店人身财产损害原因 三、客人人身财产损害责任追究的原则 第二节 旅游饭店人身伤害纠纷 一、我国法律法规对人身伤害赔偿的相关规定 二、客人人身伤害分类 第三节 旅游饭店财产损害纠纷 一、饭店员工实施非职务行为造成财产损害的纠纷 二、客人财物在客房内被盗引起的纠纷 三、旅游饭店对未退房财物处理引起的纠纷 四、替客人保管的物品灭失引起的纠纷 五、客人车辆在饭店停车场被盗引起的纠纷 六、客人财产损失的其他赔偿引起的纠纷 七、客人损害饭店财产引起的赔偿纠纷 八、妥善解决客人财产损害纠纷的有效途径 第四节 旅游饭店精神损害赔偿纠纷 一、我国法律法规对精神损害赔偿的相关规定 二、客人提出饭店应当承担精神损害赔偿引起的纠纷主要参考书目后记

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>