第一图书网, tushu007.com

<<旅游与酒店管理案例>>

图书基本信息

第一图书网, tushu007.com

<<旅游与酒店管理案例>>

内容概要

21世纪的中国旅游业蓬勃发展，旅游酒店市场竞争更趋激烈，各类专业在才成为企业急需，旅游酒店的基层管理才——主管、领班、部长、导游等岗位（这下是高职学生的就业定位目标），对企业的可持续发展起着关键的作用。
而丰富的经验正是广大在校学生所十分欠缺的。
鉴于此，我们编写了这本案例小册子。
本书收集了实习学员在珠江三角洲各星级酒店、旅行社等企业工作时亲历的典型案例，以及国内外旅游酒店管理专家和同行精彩见闻。
在案例中我们大都注明了所实习的岗位，每个案例分别从事件经过、解决办法及对学员、酒店的启示等几个部分来加以阐述（案例中所涉及的人名均为化名）。
　本书可供各类大中专学校游泳酒店专业学生作教材使用，也可作旅游酒店、旅行社员工培训用书。
汤懿女士、邓宇滨先生参编了部分内容，吴让芳、黄宏、招建贞三位老师参加了资料收录工作，书中内容还参考并摘录了国内外一些酒店管理案例分析的专著，谨致谢意！

第一图书网, tushu007.com

<<旅游与酒店管理案例>>

书籍目录

第1章 餐饮厨房篇 案例1 客人的“ 预订 ” 案例2 如此待客 案例3 “ 对不起 ”无效 案例4 天壤之别的两次就餐待遇 案例5 一张单3个价 案例6 酒店失信于顾客 案例7 微笑——化解矛盾的润滑剂 案例8 谁偷吃了那块鱼肉? 案例9 早餐服务送错房间 案例10 加点蒜蓉蚝汁吧 案例11 令人生厌的同事 案例12 失窃事件 案例13 措手不及的调岗 案例14 喝不喝有苍蝇的咖啡 案例15 可怕的一夜 案例16 死鱼换了活鱼 案例17 一顿烦恼的午餐 案例18 少了一条鱼 案例19 宴会领班的沮丧 案例20 叫出客人的名字 案例21 道歉水果 案例22 错误的“ 中为洋用 ”服务 案例23 XO风波 案例24 掐了须的龙虾, 案例25 员工的失望与无助 案例26 误收假钞 案例27 个性化服务 案例28 让真诚感动“ 上帝 ” 案例29 当客人在餐厅滑倒以后 案例30 “ 罗汉大虾 ”造型有误 案例31 迟到的解释 案例32 都是醉酒惹的祸 案例33 打造能“ 随机应变 ” 案例34 一支“ 特纯 ”啤酒 案例35 敬酒事件 案例36 英镑≠人民币 案例37 诱惑 案例38 换菜 案例39 失约 案例40 热情周到≠服务质量好第2章 前台客房篇……第3章 旅行社及其岗位篇第4章 酒店管理实务参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<旅游与酒店管理案例>>

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