

<<东方名家 现代酒店服务与创新(1)>>

图书基本信息

书名：<<东方名家 现代酒店服务与创新(10VCD)>>

13位ISBN编号：9787880157581

10位ISBN编号：7880157581

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>

<<东方名家 现代酒店服务与创新(1)>>

内容概要

王大悟，上海社会科学院旅游研究中心主任、《饭店世界》杂志主编，国家旅游标准化技术委员会委员，我国旅游和饭店管理领域的资深专家。

多次承担国家级和省市级旅游与饭店科研重大课题和多项国际科研项目，在业界有着重要影响。

书籍目录

- 第一集 酒店服务十大特性
- 第二集 酒店服务质量标准与要素
- 第三集 优质服务构成与物有所值
- 第四集 酒店服务规范化（一）
- 第五集 酒店服务规范化（二）
- 第六集 酒店服务规范化（三）
- 第七集 ISO与酒店服务标准化
- 第八集 酒店服务个性化（一）
- 第九集 酒店服务个性化（二）
- 第十集 以人为本与情感化服务（一）
- 第十一集 以人为本与情感化服务（二）
- 第十二集 金钥匙服务
- 第十三集 酒店的整体意识
- 第十四集 团队精神
- 第十五集 酒店创新（一）
- 第十六集 酒店创新（二）
- 第十七集 对经济型酒店的认识（一）
- 第十八集 对经济型酒店的认识（二）
- 第十九集 当代酒店的国际发展趋势
- 第二十 酒店文化

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>