

# 酒店服务与管理



[酒店服务与管理\\_下载链接1](#)

著者:郑向敏

出版者:机械工业出版社

出版时间:2004-2-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787111137832

本书应用新的服务管理理论，结合国内外酒店业服务管理运作的实际经验，对酒店业务管理运作的实际经验，对酒店服务与管理的内涵、类型、意识、服务技巧及所涉及的计划与组织管理理念做了专题论述，全面阐述了一些具体岗位，如前厅、客房、餐饮、康乐、商务和营销的主体服务程序及管理行为，探讨了酒店业的全面战略管理、交互服务质量管理及对质量工作的动态评价和衡量方法，对所涉及的服务投诉处理进行了具体的分析，对酒店服务营销这一新的理念进行了系统的分析和探讨。

本书可作为旅游院校高等职业教育中酒店管理专业的教科书，也适合于酒店业管理人员阅读。

作者介绍:

目录:

[酒店服务与管理 下载链接1](#)

标签

评论

---

[酒店服务与管理 下载链接1](#)

书评

---

[酒店服务与管理 下载链接1](#)