

旅游与酒店管理案例



[旅游与酒店管理案例_下载链接1](#)

著者:M.谢尔格

出版者:北方交通大学出版社

出版时间:2004-7

装帧:平装(无盘)

isbn:9787810823081

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（这下面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旅游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！

作者介绍:

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

.....

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

• • • • • (收起)

[旅游与酒店管理案例_下载链接1](#)

标签

风光

美洲

旅行攻略

旅游管理

旅游

评论

[旅游与酒店管理案例_下载链接1](#)

书评

[旅游与酒店管理案例_下载链接1](#)