

# 《现代酒店管理与服务案例》

## 图书基本信息

书名：《现代酒店管理与服务案例》

13位ISBN编号：9787301174494

10位ISBN编号：7301174497

出版时间：2012-9

出版社：北京大学出版社

作者：邢夫敏

页数：220

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《现代酒店管理与服务案例》

## 内容概要

《21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材:现代酒店管理与服务案例》以培养应用型旅游管理人才为目标,坚持理论与实践相结合的原则,以培养创新意识为灵魂,以培养应用能力为根本。《21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材:现代酒店管理与服务案例》借助案例对酒店管理与服务各个环节出现的问题进行深入分析,以反映酒店的实际情况,并结合多年的课程教学实践以及目前酒店实践的不断发展和完善,为学习者提供最基本的理论知识、最前沿的酒店服务案例和酒店管理案例,具有较强的可读性和易引导性。

## 书籍目录

### 第1章前厅管理与服务

#### 1.1 前厅销售

被真诚打动

#### 1.2前厅预订

无法确认的预订

名不副实的客房

预订截止时间已过

记住客人的信息

酒店客房预订中的细节

客房预订事故及其处理

#### 1.3前厅接待

VIP接待的遗憾

协同合作，细致服务

微笑面对醉酒客人

为住店客人保密

#### 1.4礼宾服务

把“对”让给客人

落在出租车上的手机

#### 1.5客房分配

重复排房之后

排房分开还是在一起

#### 1.6换房

糟糕的换房

#### 1.7遗失物品处理

遗留(捡拾)物品管理制度

丢失的护照

遗失的化妆品

#### 1.8总台收银

不应有的早餐消费

有争议的客房代销品消费

未取消的预授权

代付账款

退错的房间

#### 1.9贵重物品保管

忘了保险箱密码

#### 1.10投诉处理

打碎的漱口杯

楼层洗衣机的困扰

#### 1.11前厅的个性服务

服务标准与个性

温馨的早餐

及时的国际长途

雨天的阳光

青龙瓷碗

一起去浦东

洁净的莲花境界

思考题

## 第2章 客房管理与服务

### 2.1 客房设计

### 2.2 客房清扫服务

#### 敲门事件

#### 隐形眼镜不见了

#### 漏补的卷纸

#### 破碎的玻璃杯

### 2.3 房务中心

#### “OK房”不OK

#### 常住客人的不满

#### 卫生间水温不够

### 2.4 洗衣中心

#### 迟到的客衣收取

#### 未能洗涤的裤子

#### 加急的洗衣服务

.....

## 第3章 餐饮管理与服务

## 第4章 营销管理与服务

## 第5章 后勤保障管理与服务

## 第6章 酒店经营管理

## 第7章 其他管理与服务

## 参考答案

## 章节摘录

版权页：插图：在收银中，客人可能采用现金或者信用卡付账，也可能采用转账、旅行支票、旅行社票据等进行支付，这就要求收银员必须掌握不同方式的结账方法，迅速、及时、准确地为客人办理结账手续。当然，在收银中也会遇到特殊情况，如客人对所付账款有异议、客人的消费额超过了预付款、客人要赊账、客人离店后酒店发现钥匙没有归还等。遇到特殊情况时，一定要在充分考虑酒店规章制度和服务操作程序的基础上，尽量为客人着想，做好沟通工作，确保酒店利益和服务质量。不应有的早餐消费

7月6日上午，5日入住酒店的某公司会议负责人李先生来到总台结账退房。在核对账单时，他忽然发现5205等3个房间均转入了早餐消费各76元。由于此团队房间是房费含早餐，不应该产生此项费用，李先生对此非常生气，并且对此次会议所产生的各项费用均产生了质疑。总台当班领班小王一边向李先生表示歉意，一边致电餐厅询问。原来是5日总台夜班人员未将此团队的房间号码打印给餐厅，而餐厅也误将这几个房间当成普通散客房来操作，从而导致了问题的发生。为了不耽误客人的时间，小王向客人表示了歉意，并先将客人的其他费用结清，同时将此事汇报给了当班的大堂副理。大堂副理代表酒店再次向李先生客人表示了歉意，并向李先生赠送了酒店的小礼品，李先生这才平息了怒气。事后领班小王查看了总台交接班本，发现昨天总台在交接班本上写得很清楚：要将此团队的在住房号打印出来交给餐厅。而夜班人员由于工作的疏忽并未打印团队报表，这才导致了投诉的发生。

【案例评析】酒店的大型团队，一般都是凭早餐券或房卡用早餐的，而且团队客人都是房费含早餐的，不会另外产生早餐费用。由于以下原因才导致了本投诉：（1）总台夜班人员未完成交接班中的相关事宜，对客情不熟悉。对于当班人员来说，首要的是熟悉本班所要处理的各项事情，不遗漏每一件小事，因为有时看似一件细微的小事，往往也会对酒店造成很大的影响。案例中，夜班人员在接班后，未仔细查看交班本。去对本班的工作仔细检查，未认真核对团队用房。

# 《现代酒店管理与服务案例》

## 编辑推荐

应用人才针对培养计划      真实前沿案例全面收录      直击酒店服务管理方法

# 《现代酒店管理与服务案例》

## 精彩短评

- 1、 百度里别人推荐的
- 2、 我觉得挺不错的，发货快，质量好。就是电子课件在哪里，没有看到，哈哈
- 3、 案例不错，值得购买

# 《现代酒店管理与服务案例》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)