

《旅馆业经营管理》

图书基本信息

书名：《旅馆业经营管理》

13位ISBN编号：9787506420662

10位ISBN编号：750642066X

出版时间：2004-6-1

出版社：中国纺织出版社

作者：梭伦

页数：398

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

《旅馆业经营管理》

前言

前言 近年来，旅馆业发展逐渐呈上升的趋势。于是，一些旅游城市把眼光瞄准在海外游人、商人或是国内的高层消费者。星级宾馆、酒店如雨后春笋拔地而起，规模越来越大，档次越来越高，因而导致供大于求，客源纷纷告急，产生恶性竞争，令经营者叫苦不迭。但同时人们却忽视了旅馆是一个很有潜力的市场。人们的生活质量日益提高，表现在不仅追求物质的需要，而且更注重精神的享受。其中，旅游成为人们追求精神享受的首选项目。出门旅游的人士，大都面对星级宾馆、酒店望而止步，又对那种住宿太简陋、卫生设施不好又不安全的小旅馆不屑一顾

《旅馆业经营管理》

内容概要

人们的生活质量日益提高，表现在不仅追求物质的需要，而且更注重精神享受。其中，旅游成为人们追求精神享受的首选项目。出门旅游的人士，大都面对星级宾馆、酒店望而不止，又对那种住宿太简陋、卫生设施不好又不安全的小旅馆不屑一顾、牢骚满腹。于是人们迫切地呼唤着一种既安全卫生又价格便宜的旅馆，由此可见，旅馆市场必将大有作为。

《旅馆业经营管理》针对以上问题，结合我国的实际情况，借鉴国外成功的经营管理理念，并参照了大量的资料，分十四章全面系统地阐述了现代旅馆组织系统架构、现代旅馆的目标市场经营、现代旅馆市场营销策略、现代旅馆财务管理、现代旅馆客房管理与服务技巧、现代旅馆客行李的保管、现代旅馆厨房生产、现代旅馆餐厅管理与服务技巧、现代旅馆卫生管理技巧、现代旅馆采购验收贮藏与发放、现代旅馆设备的使用保养及维修、现代旅馆实用美学、现代旅馆治安管理办法、现代旅馆礼仪服务一系列内容。

书籍目录

- 第一章 旅馆服务的特点与分类
- 第二章 旅馆业的策略管理
- 第三章 旅馆的管理控制
- 第四章 旅馆市场营销
- 第五章 旅馆财务管理
- 第六章 旅馆客房管理与服务
- 第七章 顾客行李的保管
- 第八章 旅馆餐厅管理与服务
- 第九章 旅馆卫生管理
- 第十章 物资的采购验收贮藏与发放
- 第十一章 现代旅馆设备的使用保养及维修
- 第十二章 旅馆治安管理办法
- 第十三章 旅馆礼仪服务
- 第十四章 旅馆室内应用美学

章节摘录

旅馆服务的无形性 这一特点是说旅馆提供的劳务服务是非物质化、非数量化的，它既不能用手摸到，也不能用眼睛看到。顾客在商场购买货物时，他们可以用眼睛看商品的颜色、样式，也可以用手摸产品的质地、性能。如买汽车可先看看造型、样式，然后试开，了解汽车的质量、性能，从而决定是否购买；买鞋也要先看看是否美观，继之试穿一下看是否合自己的脚，最后才考虑买与不买。而客人在购买旅馆的服务时却不能这样，谁能住旅馆要先试住一下呢？客人选择旅馆，一般只根据自己对该旅馆的声誉了解情况来决定。这又说明了旅馆树立美好形象、创建服

《旅馆业经营管理》

编辑推荐

有效的管理可以使企业自我超越。消费习惯的改革，从业员工的工作意愿，行业的竞争，都足以直接影响宾馆业的经营及管理方式。《旅馆业经营管理》实用价值高，可操作性强，为经营决策人提供了指导方向，并为他们借鉴成功旅馆业经营管理经验开辟了一个很好的窗口。

《旅馆业经营管理》

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