

<<饭店管理案例教材>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理案例教材>>

13位ISBN编号：9787503238550

10位ISBN编号：7503238550

出版时间：2010-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：钟志平 编

页数：169

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>

## <<饭店管理案例教材>>

### 前言

案例教学一直是应用型人才培养的重要教学手段。

案例教学能否成功，除了要有良好的师资外，与案例的编写质量也有很大关系。

旅游管理专业是行业指向性专业，也是应用性很强的专业，案例教学能够将理论与行业实践活动中发生的事件有机地结合起来，可以让在校学生有针对性地进行思考。

在高校教学中，面对复杂变化的市场，许多现象与问题难以在理论上找到精确的答案。

旅游高校不可能自己开办所有类型的旅游企业去帮助学生理解、运用和验证理论，也受到人才、时间、经费、资源等条件的限制，因此，旅游高校与行业的关系显得尤为重要。

一直以来，我们在人才培养方面注重与行业互动，2007年我们申报的“旅游管理人才与行业互动人才培养模式创新实验区”被财政部、教育部立项为国家人才模式创新实验区项目。

我们计划出版“实验区案例系列教材”，包括饭店管理案例教材、旅行社管理案例教材与景区管理案例教材，并作为人才培养的重要环节予以落实。

我们对人才培养的思路是“理论—实践—理论”，走“理论与实践同行，学校与行业互动”的路径。

本教材的案例主要来自旅游管理专业学生专业实习过程中所遇到的事件。

学生在大三时去旅游企业实习6个月左右，然后再回到学校学习，我们要求每个学生交一篇案例。

在短短的6个月的时间里，要让学生遇到或编写一个好案例有一定的难度。

但在学生们的认真努力下，在老师的帮助、指导及参与下，该案例教材即将问世。

本教材选取了学生从2002-2008年收集的部分案例，并将其汇编成册。

书中按相关理论进行分类，构建“理论解析—学生案例—学生启示—教师点评—本篇小结—讨论与思考”的体系。

## <<饭店管理案例教材>>

### 内容概要

本案例教材有理论解析和教师点评环节，但我们认为，一个案例的解析过程并不是唯一的。案例分析结果往往是一个中间产物，会留下一些引起争论的问题。

有些有负面影响的案例，为了不引起实习企业的不满，我们有意地回避了实习单位的真实名称，对一些案例没有做不必要的深究，我们重视的是培养旅游业管理者分析与解决旅游企业经营遇到复杂问题的方法。

本案例教材力图把学生置于一个实战的环境来提高其解决实际问题的能力，而不是让学生完全按照案例分析的思路去寻找唯一的结果，我们特别希望每一个案例都会引起学生的思考与讨论。我们重视的是学生的思考过程，培养学生科学的思维方式。

我们要求学生在实习过程中，无论在何岗位，都要站在管理者的角度去思考问题。

由于学生实习岗位主要在服务一线，很少轮岗，加之社会经验欠缺、缺乏足够的信息，有些案例的收集与认识显得比较幼稚，但我们最终的目的是让学生必须具备一种能力，即把握与分析问题要有高度，能够面对复杂多变的环境，能把握做事的主要方向。

## <<饭店管理案例教材>>

### 书籍目录

- 具有中国特色的旅游管理专业的案例教材（代序）前言第一篇 “客人永远是对的”吗？  
第二篇 “客户第一”还是“员工第一”？  
第三篇 怎样做饭店代价最低？  
第四篇 饭店内部服务质量与外部服务质量哪个重要？  
第五篇 个性化服务与标准化服务有高低之分吗？  
第六篇 100-1=？  
第七篇 补救性服务质量控制有用吗？  
第八篇 饭店营销最重要的目标在哪里？  
第九篇 饭店专业化服务源于专业化培训第十篇 饭店管理者怎样扮演自己的角色？  
第十一篇 饭店服务现场的质量如何监控？  
第十二篇 饭店效益是省出来的吗？  
第十三篇 饭店如何应对危机？  
第十四篇 饭店安全管理有多重要？  
第十五篇 诚信是饭店的核心竞争力吗？  
第十六篇 饭店的适度经营与过度经营第十七篇 饭店客房暑假营销方案

## <<饭店管理案例教材>>

### 章节摘录

“客人永远是对的”、“客人永远不会错”，这是饭店经营的两句名言。

“客人永远是对的”是20世纪初美国的饭店业主斯塔特勒提出的至理名言，至今仍被饭店业主们推崇恪守，奉若神明。

因此，斯塔特勒被公认为现代饭店的创始人，他建造的饭店被誉为世界现代商业饭店的里程碑。

“客人永远不会错”是19世纪后期欧洲最有名的瑞士籍饭店业主塞萨·里兹提出的，是大饭店时期的饭店经营格言。

“客人永远是对的”这一观念，就是要求饭店站在客人的立场上去考虑问题，给客人以充分的尊重，并最大限度地满足客人的要求。

具体体现在以下四个方面： 一要充分理解客人的需求。

对客人提出的超越饭店服务范围但又正当的需求，这并不是客人的过分，而是饭店的不足，所以饭店必须作为特殊服务予以满足，确实难以满足，必须向客人表示歉意，取得客人的谅解。

二要充分理解客人的想法和心态。

对客人在饭店外受气而迁怒于饭店，或因身体、情绪等原因而大发雷霆，对此出格的态度和要求，饭店必须给予理解，并以更优的服务去感化客人。

三要充分理解客人的误会。

由于文化、知识、地位等差异，客人对饭店的规则或服务不甚理解而提出种种意见。

<<饭店管理案例教材>>

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>