

《客房服务与管理案例选析（第二版）》

书籍信息

版次：2

页数：

字数：

印刷时间：2005年11月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787563708925

内容简介

旅游业和饭店的快速发展，旅游教育规模的不断扩大，对旅游相关专业教材的建设提出了更高的要求。

案例教学作为一种行之有效的教学模式，在旅游教育领域得不到推广。为满足中（高）等旅游相关专业教学对案例教材的需求，我社于2000年适时推出了“旅游服务案例教学丛书”。本丛书共包括《前厅疑难案例解析》《客房服务与管理案例选析》和《星级饭店餐饮服务案例选析》三本。

本套教材定名为“旅游案例丛书”，具有以下明显的特色：

第一，该套教材以旅游服务的实际工作为主要内容，围绕饭店前厅、客房、餐饮等一系列服务环节展开；每本一个主题，以实用性为特点，力求释难解疑、深入浅出、生动可读。

第二，为进一步突出案例教材的特色，修订教材减少了理论论述的内容；删除了原教材案例中的过时信息；增加了新的案例，特别是涉外服务以及一些国际性大饭店服务与管理方面的案例，以反映现代饭店业的行业动态、行业理念。

第三，书中每个案例都冠以简明扼要的小标题，并且每个小标题都直接出现在目录中，方便读者查阅。

旅游业和饭店的快速发展，旅游教育规模的不断扩大，对旅游相关专业教材的建设提出了更高的要求。案例教学作为一种行之有效的教学模式，在旅游教育领域得不到推广。为满足中（高）等旅游相关专业教学对案例教材的需求，我社于2000年适时推出了“旅游服务案例教学丛书”。本丛书共包括《前厅疑难案例解析》《客房服务与管理案例选析》和《星级饭店餐饮服务案例选析》三本。

本套教材定名为“旅游案例丛书”，具有以下明显的特色：第一，该套教材以旅游服务的实际工作为主要内容，围绕饭店前厅、客房、餐饮等一系列服务环节展开；每本一个主题，以实用性为特点，力求释难解疑、深入浅出、生动可读。第二，为进一步突出案例教材的特色，修订教材减少了理论论述的内容；删除了原教材案例中的过时信息；增加了新的案例，特别是涉外服务以及一些国际性大饭店服务与管理方面的案例，以反映现代饭店业的行业动态、行业理念。第三，书中每个案例都冠以简明扼要的小标题，并且每个小标题都直接出现在目录中，方便读者查阅。本套教材不仅可以作为院校教学的辅助教材，也适用于旅游从业人员的在岗培训，还能对旅游管理人员和服务人员的实际工作起到借鉴和帮助作用。

[显示全部信息](#)

目录

客房服务篇

邮政在臣喝厕水

洗水间里翻花样

问候语惹怒了客人
房内吃瓜 两种说法
我要新的毛巾
他们都是维修工
结账退房以后
客人离店被阻
褥垫上的污渍
客人要取遗留物品
明察秋毫——“不可能”的结局
公寓房来了一家日本客人
长长的菜单
消除误解——拒付洗衣费引出的故事
不能让客人把遗憾带走
李先生的“家”
客人没去餐厅
两瓶开水
小骆的迷茫
沙特阿拉伯客人前来完婚
免费擦鞋
又湿又脏的皮鞋
主动服务——这位客人需要“擦鞋”
细心服务——烘干淋湿的球鞋
一点法国护发液
饭店无小事，事事须用心
深夜醉倒的客人
细致周到——浴缸里醉酒的客人
娜塔莎终于明白了
贴心服务——客人在房间里静悄悄
世界上最善良的人
突遇梦游病人
温暖你心——关注生病的客人
团队要去北京
熬制中药
故障房也得派用场
五分钟调换房间
晨衣、三眼插座与特大号拖鞋
应该追究谁的责任
夜间访客时间过了
半卷卫生纸
冷峻的日本客人笑了
小姐，对不起
人人都有促销的机会

玫瑰色套装

名牌衬衫上的锈斑

洁癖绅士住店

服务员的自我保护

金蝉脱壳计

不能说不——没有婴儿床怎么办

有求必应——凌晨两点的客衣洗熨

爱的奉献——我有两只小音箱

以小见大——一只缺口的苹果

找出玄机——冰柜里有两条毛巾

煞费苦心——干枯的鲜花变干花

小事大作——情人节的祝福

悉心关照——染色的T恤弃而复得

细腻入微——客人的洗衣粉快用完

有备而作——她可能忘带暖水袋

.....

客房管理篇

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)