第一图书网, tushu007.com

<<旅游管理专业学生实践指导书>>

图书基本信息

书名：<<旅游管理专业学生实践指导书>>

13位ISBN编号：9787503238093

10位ISBN编号：7503238097

出版时间：2009-7

出版时间：陶玉山 中国旅游出版社 (2009-07出版)

作者：陶玉山 编

页数：377

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

前言

为贯彻落实教育部教高（20073l号和2号文件精神，加强实践环节和产、学、研密切合作，提高学生专业实习和毕业实习质量，推进教育教学与企业生产劳动实践密切结合，进一步提高学生的专业实践能力和社会适应能力而编写本书。
本书在编写时考虑到旅游管理专业的就业方向在旅游饭店、宾馆、酒店；旅行社；景区景点及其他涉外企业工作所必备的旅游企业管理基础理论、基础知识和职业技能等业务内容。
在现代市场经济和旅游企业如宾馆、饭店、酒店、旅行社、旅游景区景点、涉外餐厅（馆）、旅游交通等的市场竞争日益激烈的条件下，旅游业的产品就是服务。
谁能提供优质服务，谁就能兴旺发达；谁要提供劣质产品，谁就必然会被市场淘汰。
因此，优质服务质量是旅游企业存在和发展的重要基础。
旅游企业想提供优质服务，其员工除必须具有强烈的服务意识外，还必须掌握本企业、本部门、本环节、本岗位的服务质量标准，以及为达到质量标准而必须掌握的服务操作程序。
为使学生和员工真正掌握旅游企业经营管理的国际旅游业服务质量标准和操作程序，我们主要参考了由国家旅游局负责制定和编写的《中国旅游服务质量等级管理全书》。
该书是在国家旅游局领导下，历经三年，由局内各有关司室、院校、国旅、中旅、青旅和北京、上海等20多个城市著名的饭店、宾馆、旅行社的众多专家、学者和有实践经验的工作者等人参加编写的。

内容概要

《旅游管理专业学生实践指导书：现代旅游企业员工培训手册》在编写时考虑到旅游管理专业的就业方向，在旅游饭店、宾馆、酒店；旅行社；景区景点及其他涉外企业工作所必备的旅游企业管理基础理论、基础知识和职业技能等业务内容。
在现代市场经济和旅游企业如宾馆、饭店、酒店、旅行社、旅游景区景点、涉外餐厅（馆）、旅游交通等的市场竞争日益激烈的条件下，旅游业的产品就是服务。

书籍目录

上篇 旅游服务基础理论第一章 旅游服务概述第一节 旅游服务概述第二节 旅游服务的基本宗旨、原则和要求第二章 旅游服务质量管理第一节 旅游服务质量概述第二节 旅游服务质量管理的产生和发展第三节 旅游服务质量管理第四节 旅游服务质量管理原则和要求第三章 标准化、程序化、制度化服务质量管理第一节 标准化服务质量管理第二节 程序化服务质量管理第一节 制度化服务质量管理第四章 旅游服务全面质量管理第一节 服务人员素质管理第二节 劳务产品质量管理第三节 服务环境质量管理第四节 设施设备质量管理第五节 实物产品质量管理第六节 服务用品质量管理第七节 原始记录质量管理第八节 质量信息及其计量管理第九节 服务质量管理控制第五章 旅游服务质量等级通用标准第一节 饭店服务质量等级通崩标准第二节 旅行社服务质量等级通用标准第三节 游览参观点服务质量等级通用标准第六章 旅游企业等级标准第一节 优质服务企业标准第二节 良好服务企业标准第三节 合格服务企业标准中篇旅游优质服务质量标准第七章 前厅优质服务质量标准第一节 大堂副理服务质量标准第二节 柜台预订和接待服务质量标准第三节 问询、留言、行李、邮件服务质量标准第四节 电话总机服务质量标准第五节 商务中心服务质量标准第六节 宾客结账、贵重物品保管服务质量标准第八章 客房优质服务质量标准第一节 客房设备与用品质量标准第二节 客房安全与卫生服务质量标准第三节 宾客住店服务质量标准第四节 特殊情况处理服务质量标准第五节 宾客退房离店服务质量标准第九章 洗衣房优质服务质量标准第一节 洗衣房配置和设备用品质量标准r第二节 客衣送洗、洗涤及纠纷处理第三节 棉织品洗送和洗涤及其更新服务质量标准第十章 餐饮优质服务质量标准第一节 餐厅配备、设备与用品质量标准第二节 餐厅环境与卫生服务质量标准，第三节 餐厅菜单饮食产品种类及质量标准第四节 餐厅摆台质量标准第五节 中、西餐零点服务质量标准第六节 中西餐宴会服务质量标准第七节 团队用餐服务质量标准第八节 自助餐厅服务质量标准第九节 咖啡厅、酒吧服务质量标准第十节 自助餐宴会、冷餐会和鸡尾酒会服务质量标准第十一节 食品展销服务质量标准第十二节 客房送餐服务质量标准第十三节 厨房环境与设备质量标准第十四节 厨房食品原料采购、储藏与生产服务质量标准第十五节 特殊情况处理服务质量标准第十六节 餐厅收银服务质量标准第十一章 康乐优质服务质量标准第一节 健身俱乐部(中心)服务质量标准第二节 洗浴中心服务质量标准第三节 夜总会服务质量标准第十二章 商品优质服务质量标准第一节 商场配置与设备服务质量标准第二节 商场环境与卫生服务质量标准第三节 商品花色品种、商品陈列服务质量标准第四节 柜台销售与收款结账服务质量标准第五节 售后服务质量标准第十三章 旅行社优质服务质量标准第一节 对外联络、宣传招徕服务质量标准第二节 对外销售、洽谈合同服务质量标准第三节 散客销售、接待安排服务质量标准第四节 团队交接、行李交运和宾客安全服务质量标准第五节 带客游览、购物、观看文娱节目服务质量标准第六节 宾客投诉及宾客特殊情况处理服务质量标准第七节 送宾客离站服务质量标准第十四章 游览参观点优质服务质量标准第一节 游览参观点保护和环境管理服务质量标准第二节 游览参观点标牌和售票及接待服务质量管理标准第三节 参观点停车场、摊点、商店管理服务质量标准第四节 游览参观点安全、卫生和厕所管理服务质量标准第五节 宾客投诉及特殊情况处理服务质量标准下篇 旅游优质服务程序第十五章 前厅优质服务程序第一节 门厅迎送宾客服务程序第二节 宾客行李服务程序第三节 宾客人住登记服务程序第四节 商务中心服务程序第五节 电话总机服务程序第六节 委托代办服务程序第七节 问讯、留言、邮件服务程序第十六章 客房优质服务程序第十七章 洗衣房优质服务程序第十八章餐饮优质服务程序第十九章 康乐优质服务程序第二十章 商品部优质服务程序第二十一章 旅行社优质服务程序第二十二章 游览参观点服务程序

章节摘录

第二章 旅游服务质量管理第一节旅游服务质量概述一、旅游服务质量的概念旅游服务质量是指利用设施、设备和实物产品所提供的服务，在使用价值方面适合和满足客人需要的物质和心理满足程度。旅游服务质量是客人在旅游活动过程中享受到服务劳动的使用价值，得到某种物质和心理满足的一种感受，它包括有形产品的质量和无形产品的质量两个方面：有形产品的质量主要是旅游企业的设施、没备和实物产品的质量。
在客人前来消费以前，有形产品形成企业的服务能力，在客人前来消费过程中，又成为客人的消费对象，但它是通过旅游服务劳动来组织和维护的，没有旅游服务劳动，有形产品只能形成服务能力，不能维持和保证其产品质量。
因此，旅游企业的设施、设备和实物产品及各种服务用品等有形产品在服务劳动过程中就成为旅游服务质量的凭借和依托，成为旅游服务质量的一部分；无形产品的质量是旅游企业所提供的各种劳动的使用价值的质量。
在客人前来消费以前，这种劳务的使用价值并没有创造出来，它只通过服务人员的存在形成服务能力，只有当客人到达后，才能根据客人的消费需求提供服务，从而创造出使用价值。
其服务质量主要表现为客人享受到这种劳务活动的使用价值后的一种心理感受。
如乘坐飞机、轮船、火车、汽车得到优质服务的愉快心情；住进饭店宾馆得到热情友好接待的舒适感受。

编辑推荐

《旅游管理专业学生实践指导书:现代旅游企业员工培训手册》由中国旅游出版社出版。

第一图书网, tushu007.com

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