



# 毕业工程开题报告

工程类别：                      毕业论文                     

工程名称：                      谈酒店对客效劳中的沟通                     

院、系：                      酒店与旅游管理学院                     

专业名称：                      酒店管理                     

姓 名：                     

学 号：                     

班 级：                     

指导教师：                     

2012 年 12 月 15 日

毕业工程开题报告

毕业工程题目：谈酒店对客效劳中的沟通

### 1、选题依据（选题意义、准备和根底等）

现在的酒店业面临的竞争日益剧烈，如何在剧烈的竞争中获胜，让酒店的利益得到更大的回报，这是酒店行业目前最该考虑的问题。酒店对客效劳中的沟通在其中起到了重要的作用，好的沟通可以让一个酒店生意兴隆，客源不断。

前期，本人收集了一些相关的参考资料，回忆了所学理论，有了初步的思考和写作思路。

### 2、内容综述（目标、主要内容、拟解决的重点问题等）

本论文的目标是通过分析酒店对客效劳中的沟通存在的问题，分析客人特点，提出对客效劳中的沟通技巧。

主要内容拟包括：

- 1、沟通在对客效劳中重要性；
- 2、酒店对客效劳沟通存在的问题和分析；
- 3、对客效劳中有效沟通的策略；
- 4、结语。

### 3、方法和思路（研究方法或工作方案）

通过收集资料、借鉴书本理论，结合实习案例（在曙光国际大酒店的实习）、提出酒店对客效劳的沟通技巧。

### 4、毕业工程提纲

- 1 沟通在对客效劳中重要性
- 2 酒店对客效劳存在的问题与分析
- 3 对客效劳中的有效沟通策略
- 4 结语

## 主要参考文献

- [1] 马蒂·布良斯坦.有效沟通 [M].北京：机械工业出版社. 2004.106-119
- [2] 钟宪民.浅谈对客效劳沟通艺术[M].重庆：科技创新导报.2012.（1）
- [3] 薛云建、吴英.顾客有效沟通策略[M].企业研究.2010.（4）
- [4] 李肖楠.论有效沟通在酒店对客效劳中的应用[M].科技经济市场.2010（2）
- [5] 余世维.有效沟通-管理者的沟通艺术[M].北京：机械工业出版社.2007.35-37
- [6] 刘晓炎.谈餐饮员工的对客沟通能力[J].无锡：科技信息.2012（31）
- [7] 孙喜林.现代饭店效劳心理学[M].东北：东北财经大学出版社.2010.105-169

## 5、进度安排

毕业工程各阶段任务	毕业工程各阶段任务
1. 收集资料	2012年09月17日—2012年10月16日
2. 完成开题报告	2012年10月17日—2012年11月16日
3. 完成初稿	2012年11月17日—2013年01月16日
4. 第二稿	2013年01月17日—2013年03月16日
5. 定稿	2013年03月17日—2013年05月16日
6. 辩论	2013年05月17日—2013年06月16日

## 6、指导教师意见

年 月 日

## 7、教学团队意见

年 月 日

# 毕业工程任务书

院、系： 酒店与旅游管理学院

毕业工程类别： 毕业论文		
毕业工程题目： 谈酒店对客效劳中的沟通		
指导教师：	职称： 讲师	类别： 校内专任
学 生：	专业： 酒店管理	班级：
<p>一、主要内容与根本要求：</p> <p>    本篇论文主要是针对酒店对客效劳中存在的问题的分析，提出相应的解决技巧。</p> <p>    要求内容连贯，符合现状，提出合理化建议，及时完成。</p>		
<p>二、各阶段任务安排：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 收集资料：2012年09月17日—2012年10月16日</li><li>2. 完成开题报告：2012年10月17日—2012年11月16日</li><li>3. 完成初稿：2012年11月17日—2013年01月16日</li><li>4. 第二稿：2013年01月17日—2013年03月16日</li><li>5. 定稿：2013年03月17日—2013年05月16日</li><li>6. 辩论：2013年05月17日—2013年06月16日</li></ol>		
<p>三、推荐参考文献：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>[1] 马蒂·布良斯坦.有效沟通 [M].北京：机械工业出版社.2004.106-119</li><li>[2] 钟宪民.浅谈对客效劳沟通艺术[M].重庆：科技创新导报.2012.（1）</li><li>[3] 薛云建、吴英.顾客有效沟通策略[M].企业研究.2010.（4）</li><li>[4] 李肖楠.论有效沟通在酒店对客效劳中的应用[M].科技经济市场.2010</li><li>[5] 余世维.有效沟通[M].北京：机械工业出版社.2007.35-37</li><li>[6] 刘晓炎.谈餐饮员工的对客沟通能力[J].无锡：科技信息.2012（31）</li><li>[7] 孙喜林.现代饭店效劳心理学[M].东北：东北财经大学出版社.2010.105-169</li></ol> <p style="text-align: right;">指导教师签名：</p>		

2012年11月25

日

## 毕业工程指导记录卡

院、系 酒店与旅游管理学院 专业 酒店管理 班级: \_\_\_\_\_

姓名: \_\_\_\_\_ 学号: \_\_\_\_\_ 指导教师: \_\_\_\_\_ 企业指导教师: \_\_\_\_\_

实习单位名称: \_\_\_\_\_ 联系 : \_\_\_\_\_

时间	指导方式	指导内容	存在问题	签名
	现场指导	确定论文题目, 大体思路	提纲思路不清晰	学生签名: 教师签名:
	现场指导	收集资料, 整理思路	缺少案例	学生签名: 教师签名:
	Email	删减文章内容, 组织连贯	文章整体可以, 但缺少实习案例	学生签名: 教师签名:
	Email	增加参考文献	参考文献缺乏针对性	学生签名: 教师签名:
	Email	再次整理论文内容	内容不够清晰	学生签名: 教师签名:
13.5.23	返校	整理格式, 准备辩论	修改格式, 打印论文	学生签名: 教师签名:

备注: 指导方式指: 返校、\_\_\_\_、Email、其它

# 毕业工程成绩评定表

院、系： 酒店与旅游管理学院

毕业工程类别：毕业论文			
毕业工程题目：谈酒店对客效劳中的沟通			
学生		学号	
专业	酒店管理	班级	
指导教师意见			
	成绩：	指导教师签字：	年 月 日
评阅教师意见			
	成绩：	评阅教师签字：	年 月 日
辩论小组意见			
	成绩：	辩论组组长签字：	年 月 日
总成绩：		等级：	院、系主任签字： 年 月 日



# 诚信声明

本人郑重声明：

所提交的毕业工程报告/论文《谈酒店对客效劳中的沟通》是本人在指导老师指导下，独立研究、写作的成果。论文中所引用是他人的无论以何种方式发布的文字、研究成果，均在论文中以明确方式标明。

本声明的法律结果由本人单独承担。

作者签名：\_\_\_\_\_

2013年5月23日

**摘要：** 顾客对于酒店而言是非常重要的。在酒店中顾客就是上帝，就是酒店的衣食父母，而酒店如何赢得顾客青睐，如何获得更大的效益，主要取决于酒店的效劳质量，沟通的好坏是影响对客效劳的重要因素。本文主要是通过分析酒店对客效劳中存在的沟通问题，并提出相应的解决方法。通过这些对酒店效劳人员加以提醒，希望可以得到好的借鉴和启发。

**关键词：** 酒店；效劳；沟通；重要性；对策

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/838064131065007001>