

<<酒店服务质量管理体系>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务质量管理体系>>

13位ISBN编号：9787502617660

10位ISBN编号：7502617663

出版时间：2003-11

出版时间：中国计量出版社

作者：洪生伟编

页数：369

字数：496000

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>

## <<酒店服务质量管理体系>>

### 内容概要

本书依据2000版ISO 9000族国际标准，并结合我国酒店业服务质量管理工作的现状和特点，就如何建立和实施服务质量管理体系进行了系统地阐述。

其主要内容包括：质量管理体系国际标准概述；加入WTO对我国酒店业的影响；酒店服务质量管理体系的策划；酒店服务质量管理体系文件；酒店服务质量管理体系的建立和运行、测评和改进以及酒店服务质量管理体系认证等。

本书在进行理论阐述的同时附有实例介绍，便于企业在建立和实施服务质量管理体系时参

## <<酒店服务质量管理体系>>

### 书籍目录

第一章 服务和服务业 第一节 服务与服务质量 第二节 服务业与服务贸易第二章 质量管理体系标准 第一节 质量管理的国际化 第二节 质量管理体系标准第三章 加入WTO后,对我国酒店业的影响 第一节 WTO及其服务贸易总协定(GATS) 第二节 加入WTO后我国酒店业面临的挑战及对策第四章 酒店服务质量管理体系策划 第一节 酒店服务质量管理体系策划的原则和依据 第二节 酒店服务质量方针和目标的策划 第三节 酒店组织结构及其职责和权限的策划 第四节 酒店服务质量管理体系过程要素的策划第五章 酒店服务质量管理体系文件 第一节 酒店服务质量手册 第二节 酒店服务质量管理体系程序文件 第三节 酒店服务管理规范 第四节 酒店服务/作业规范 第五节 酒店服务质量记录 第六节 酒店服务质量计划第六章 酒店服务质量管理体系的建立和运行 第一节 前厅部服务质量管理体系的建立和运行 第二节 客房部服务质量管理体系的建立和运行 第三节 餐饮部服务质量管理体系的建立和运行 第四节 康乐部服务质量管理体系的建立和运行 第五节 工程部服务质量管理体系的建立和运行第七章 酒店服务质量管理体系的测评和改进 第一节 宾客满意度的测评 第二节 内部审核 第三节 管理评审 第四节 服务质量管理体系的经济性评价 第五节 质量管理奖创评第八章 酒店服务质量管理体系认证 第一节 酒店服务质量管理体系认证的原则和依据 第二节 酒店服务质量管理体系认证的程序和规则 第三节 酒店服务质量管理体系认证的内容和要求附录1 酒店业ISO 9001:2000标准实施指南附录2 ××大酒店服务质量手册附录3 酒店业部分法律、法规、规章 和标准

<<酒店服务质量管理体系>>

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>