

<<现代饭店服务质量管理与控制>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店服务质量管理与控制>>

13位ISBN编号：9787505816275

10位ISBN编号：7505816276

出版时间：1999-01

出版时间：经济科学出版社

作者：张润钢

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>

<<现代饭店服务质量管理与控制>>

作者简介

作者简介

张润钢 1959年出生，
1982年毕业于北京国际政治
学院，后到瑞士洛桑旅馆学
院进修饭店管理。

曾任北京

昆仑饭店副总经理，兼任锦

江集团北方公司培训总监：

深圳新世纪酒店总经理。

现

任中国东方信托投资公司副

总经理兼东方酒店管理公司

总经理，同时任汕头金海湾

大酒店、珠海银都酒店和深

圳新都酒店董事长等职。

<<现代饭店服务质量管理与控制>>

书籍目录

目录	
引言	
第一章 饭店服务质量管理的概念	
第一节 饭店服务质量	
第二节 饭店服务质量管理	
第三节 饭店服务质量管理的特点	
第二章 管理模式 饭店服务质量管理的目标制定	
第一节 模式制定的原则	
第二节 模式实例介绍	
第三章 现场管理 饭店服务质量管理的实施落实	
第一节 卫生管理	
第二节 操作管理	
第三节 设备管理	
第四节 气氛管理	
第五节 信息管理	
第六节 安全管理	
第七节 效率管理	
第四章 检查整改 饭店服务质量管理的有效保障	
第一节 检查的组织形式和实施方式	
第二节 检查报告	
第三节 检查中应注意的问题	
第四节 检查后的处理与整改	
第五章 PDCA循环在饭店服务质量管理中的应用	
第一节 PDCA循环的概念	
第二节 饭店服务质量管理中的PDCA实例	
第三节 PDCA循环的具体步骤	
第四节 PDCA循环的特点	
后记	

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>