

<<饭店服务质量管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787543217928

10位ISBN编号：7543217929

出版时间：2010-9

出版时间：格致出版社

作者：梁玉社，陶文杰 编著

页数：277

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>

<<饭店服务质量管理>>

内容概要

本书较全面系统地介绍了现代饭店服务质量管理的基本理论、技术与方法及其在实践中的应用，具有较强的理论性、系统性与实用性。

本书不仅可以作为旅游管理本科专业师生的教科书和参考书，对饭店行业管理者也有重要的参考价值。

<<饭店服务质量管理>>

书籍目录

第一章 饭店服务质量管理概述 第一节 质量与质量管理 第二节 饭店服务 第三节 饭店服务质量第二章 饭店服务质量管理方法 第一节 饭店质量分析方法 第二节 饭店全面质量管理 第三节 新型饭店质量管理方法第三章 饭店服务质量评价 第一节 饭店服务质量评价的范围 第二节 饭店服务质量评价体系 第三节 饭店服务质量的衡量第四章 饭店服务质量改进 第一节 饭店服务组织管理的基石——服务金三角 第二节 饭店服务质量改进体系 第三节 服务质量差距模型 第四节 服务蓝图第五章 饭店服务质量保证 第一节 饭店服务承诺概述 第二节 饭店服务质量保证体系 第三节 饭店质量认证第六章 饭店顾客关系管理 第一节 顾客关系管理概述 第二节 饭店顾客满意 第三节 饭店顾客忠诚 第四节 饭店顾客价值 第五节 饭店顾客抱怨管理第七章 饭店服务质量管理实施 第一节 全员参与饭店服务质量管理 第二节 确立饭店服务目标 第三节 饭店服务质量设计 第四节 建立饭店服务质量制度 第五节 饭店服务行为规范 第六节 饭店服务质量检查参考文献后记

<<饭店服务质量管理>>

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>