

<<饭店质量管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店质量管理>>

13位ISBN编号：9787030251015

10位ISBN编号：7030251016

出版时间：2009-9

出版时间：科学出版社

作者：邱萍，李三山 编著

页数：205

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>

<<饭店质量管理>>

内容概要

本书在全面、系统地阐述质量管理、服务及服务质量相关理论的基础上，着重介绍了饭店质量管理的基本理论；饭店质量管理体系的建立；饭店质量管理的方法；饭店质量管理实务；饭店质量管理的发展趋势等。

侧重介绍了饭店质量管理的评价体系、第三方评价标准以及顾客关系管理等内容。

在内容安排上不强调复杂的质量管理理论、方法和技术，而侧重于对这些质量管理理论、方法和技术的实际应用。

本书适合作为高职高专旅游管理和饭店管理类专业的教材，还可作为饭店行业培训和自学的教材，以及饭店经营管理人士的参考书。

<<饭店质量管理>>

书籍目录

第一章 饭店质量管理概述 第一节 饭店质量管理的相关概念 一 质量 二 饭店质量 第二节 质量管理的发展沿革 一 质量管理的产生 二 现代质量管理的发展阶段 三 质量管理史上最具影响力的人物及其主要观点 第三节 饭店质量管理的对象与内容 一 质量管理的研究对象 二 质量管理的研究内容 三 饭店质量管理的对象与内容

第二章 饭店质量管理基础 第一节 管理理论基础 一 科学管理理论 二 行为科学理论 三 现代管理理论 第二节 质量管理理论基础 一 质量管理的基本原理 二 饭店质量管理的基础工作 第三节 服务质量管理理论基础 一 顾客感知服务质量概念 二 服务质量的差距模型 三 服务质量的评价方法

第三章 饭店质量管理体系 第一节 饭店质量管理体系概述 一 饭店质量管理体系的内涵 二 建立饭店质量管理体系的意义 三 饭店质量管理体系的特性 四 饭店建立质量管理体系的步骤 第二节 饭店质量管理与其他管理工作的关系 一 饭店质量管理与领导 二 饭店质量管理与战略规划 三 饭店质量管理与人力资源管理 第三节 全面质量管理 一 全面质量管理概述 二 全面质量管理的基本特点 三 全面质量管理的基本工作方法

第四章 饭店质量评价体系 第一节 饭店质量评价概述 一 饭店质量的构成要素 二 饭店质量评价的要素 三 饭店质量评价的范围 四 饭店质量评价要达到的效果 第二节 饭店质量评价体系 一 饭店质量评价体系的构成要素 二 饭店质量的三评价 三 饭店质量评价体系的评价指标

第五章 饭店质量第三方评价 第一节 饭店星级评定 一 饭店星级评定制度概述 二 星级标准对于饭店管理的意义 三 星级评定制度的主要内容 第二节 ISO质量管理认证体系的认证 一 质量认证简介 二 ISO质量管理认证体系简介 三 运用ISO质量管理认证体系思想进行质量管理 四 星级标准和ISO质量管理认证体系族标准的区别 第三节 其他第三方评价 一 ISO环境质量管理认证体系族标准 二 绿色饭店 三 主题旅游饭店 四 美国马尔克姆·波多里奇国家质量奖

第六章 饭店质量管理方法 第一节 S活动和五常法 一 S活动的基本思想及其起源 二 S活动的内涵和实施办法 三 “五常法”及其在我国餐饮行业的具体应用 第七章 饭店客户关系管理 第八章 饭店质量管理实务 第九章 饭店质量管理的发展趋势 主要参考文献

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>