

<<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：9787302269465

10位ISBN编号：7302269467

出版时间：2011-11

出版时间：清华大学出版社

作者：胡敏 编

页数：256

字数：373000

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

本书全面、系统地介绍了饭店管理与服务质量的关系，饭店服务质量管理的一般要求和各管理环节、服务产品的质量管理，全面质量管理的理念和管理模式，优质服务经济学，饭店服务质量管理方法、饭店服务质量改进以及服务质量管理创新等内容。

本书列举了大量饭店服务质量管理案例，注重对学生服务质量及管理意识的培养，内容深入浅出、通俗易懂，是高职高专饭店管理及相关专业一本具有一定新意的教材，也可以作为星级饭店基层从业人员学习培训的基础读物。

# <<饭店服务质量管理>>

## 书籍目录

### 第1章 概述

- 1.1 服务
    - 1.1.1 服务的定义
    - 1.1.2 服务的基本特征
    - 1.1.3 服务观念的历史演进
  - 1.2 服务质量
    - 1.2.1 服务质量的概念
    - 1.2.2 服务质量的内涵
    - 1.2.3 服务质量的评价标准及测量方法
  - 1.3 服务质量管理
    - 1.3.1 认识服务质量的差距
    - 1.3.2 运用服务质量管理的基本手段
    - 1.3.3 实行服务承诺
    - 1.3.4 确立服务质量意识
- 本章小结  
思考与练习  
概念与知识  
分析与应用

### 第2章 饭店业与饭店管理

- 2.1 饭店特征分析
    - 2.1.1 消费特征
    - 2.1.2 饭店业的产业特征
    - 2.1.3 饭店类型
  - 2.2 饭店管理特征分析
    - 2.2.1 饭店管理的特征
    - 2.2.2 饭店管理的基本模式
  - 2.3 饭店组织结构
    - 2.3.1 饭店组织结构形式
    - 2.3.2 饭店组织结构设计
  - 2.4 饭店制度管理
    - 2.4.1 饭店制度的类型
    - 2.4.2 饭店制度的功能
    - 2.4.3 饭店制度管理的基本要求
- 本章小结  
思考与练习  
概念与知识  
分析与应用

### 第3章 饭店服务质量及其管理的一般要求

- 3.1 饭店服务质量
  - 3.1.1 饭店服务质量的含义
  - 3.1.2 饭店服务质量的构成要素
  - 3.1.3 饭店服务质量属性
- 3.2 饭店服务的交互管理和动态管理
  - 3.2.1 饭店服务交互质量管理的内涵
  - 3.2.2 饭店服务交互管理的基本内容

## <<饭店服务质量管理>>

### 3.2.3 饭店服务的动态管理

#### 3.3 饭店服务质量管理的一般要求

##### 3.3.1 饭店服务质量管理的特点

##### 3.3.2 饭店服务质量管理的基本要求

#### 本章小结

#### 思考与练习

#### 概念与知识

#### 分析与应用

### 第4章 饭店服务质量管理环节

#### 4.1 饭店服务设计

##### 4.1.1 服务功能设计

##### 4.1.2 服务产品设计

##### 4.1.3 质量标准设计

#### 4.2 饭店服务保证体系设计

##### 4.2.1 服务质量检查的组织形式

##### 4.2.2 服务质量检查的实施方式

##### 4.2.3 检查报告

##### 4.2.4 检查个注意的问题

##### 4.2.5 检查后处理与整改

.....

#### 第三模块 饭店服务质量管理的理念

#### 第四模块 饭店服务质量管理方法

#### 附录 习题参考答案

#### 参考文献

<<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>